



COMUNE DI PALERMO

*Area della Pianificazione del Territorio
Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità
- Servizio Urbanistica -*

**INDAGINE
CUSTOMER SATISFACTION
ANNO 2013**

Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Urbanistica

Indagine di Customer Satisfaction anno 2013

La rilevazione sistematica delle indagini sulla qualità percepita dagli utenti (indagine di Customer Satisfaction) è finalizzata al miglioramento della qualità del servizio erogato.

La capacità di progettare e realizzare in modo proattivo e partecipato i diversi aspetti del servizio mira ad assicurare nel tempo la soddisfazione degli utenti e dei cittadini ed è strumento di misurazione e valutazione della performance oltre che di miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Gli esiti delle rilevazioni sul grado di qualità percepito dai cittadini nelle attività del Servizio Urbanistica hanno costituito essenziali indicatori per la valutazione della capacità di comprendere e soddisfare le esigenze del cittadino, e quindi verificare la coerenza dei servizi offerti con effettive esigenze dell'utenza, al fine di un loro continuo miglioramento.

Nell'anno 2013 si è provveduto a strutturare il sistema di rilevazione del grado di qualità percepito dai cittadini che si approcciano ai servizi offerti dal Servizio Urbanistica.

Hanno costituito oggetto dell'indagine:

- *Logistica e immagine;*
- *Efficienza e professionalità;*
- *Richieste On-line di certificazioni urbanistiche;*
- *Certificati di destinazione urbanistica e visure di Piano Regolatore Generale.*

L'indicazione più importante emersa dalle indagini consiste nel particolare apprezzamento espresso dagli utenti in favore alle modalità innovative e multicanale di offerta del servizio, attuato con l'introduzione della possibilità di presentare le richieste On-line dei certificati di destinazione urbanistica.

L'indagine è avvenuta con la somministrazione di questionari cartacei elaborati alla luce della tipologia di servizi offerti ed i risultati, come si evince dalle schede allegate, si sono rilevati per la maggior parte positivi.

Al contrario, come è già emerso dall'indagine dello scorso anno, il dato negativo è quello rilevato al punto 4 (logistica e immagine) dove viene evidenziata la mancanza della segnaletica interna ed esterna all'ufficio, la mancanza di locali per l'attesa del pubblico nei giorni di ricevimento con annesso sedie e/o poltroncine. Inoltre, qualche disagio viene evidenziato per la carenza di parcheggi, nella zona, che possano agevolare la gran parte di utenza che giornalmente e con frequenza si reca presso la struttura del "Polo Tecnico" formata da diversi Settori, Uffici e Servizi. Di seguito si illustrano i risultati dell'indagine (i vari numeri si riferiscono ai corrispondenti punti del questionario cartaceo allegato).



COMUNE DI PALERMO

Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità

Servizio Urbanistica

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2013

Questi dati saranno utilizzati in conformità alla vigente normativa sulla privacy e saranno oggetto di trattamento esclusivamente per i fini statistici e per il miglioramento dei servizi erogati.

I seguenti dati sono stati elaborati in percentuale sulla base di n. 40 questionari raccolti

1. Dati dell'utente

1.1 Sesso

65 % Maschi 35 % Femmine

1.2 Età

2,5 % fino a 25 55 % 26/40 42,5 % 41/65 0 % oltre 65

1.3 Titolo di studio

0 % nessuno 0 % Lic. elementare 0 % Lic. media 45 % Diploma 55 % Laurea

1.4 Professione

0 % Impiegato 75% Professionista 0 % Operaio 2,5 % Artigiano 10% Commerciante
0% Casalinga 2,5% Pensionato 0 % Disoccupato 0 % Studente 10 % Altro

2. Con quale frequenza utilizza i servizi del Comune?

Settimanale 1	Mensile 2	Trimestrale 3	Altro 4
37,5 %	37,5 %	15 %	10 %

3. Per quali esigenze utilizza maggiormente i servizi del Comune?

Sociali/ assistenziali 1	Anagrafe/ Stato civile 2	Famiglia/ istruzione 3	Imprese/ commercio 4	Tempo libero/ altro 5
5 %	2,5 %	2,5 %	82,5 %	7,5 %

Che giudizio dà ai seguenti aspetti?

4. Logistica e immagine:

	Poco soddisfatto 1	Abbastanza soddisfatto 2	Molto soddisfatto 3
4.1 Facilità di raggiungere l'ufficio	30 %	55 %	15 %
4.2 Orari di ricevimento	42,5 %	45 %	12,5 %
4.3 Decoro e pulizia dei locali	75 %	22,5 %	2,5 %
4.4 Segnaletica uffici (interna ed esterna)	87,5 %	10 %	2,5 %
4.5 Tempi di attesa agli sportelli	60 %	30 %	10 %
4.6 Locali per l'attesa	90 %	5 %	5 %

5. Efficienza e professionalità:

	Poco soddisfatto 1	Abbastanza soddisfatto 2	Molto soddisfatto 3
5.1 Tempi di accesso telefonico	47,5 %	42,5 %	10 %
5.2 Chiarezza della modulistica	2,5 %	82,5 %	15 %
5.3 Tempi di espletamento del servizio	22,5 %	60 %	17,5 %
5.4 Cortesia e disponibilità del personale	2,5 %	60 %	37,5 %
5.5 Competenza e professionalità del personale	2,5 %	65 %	32,5 %

6. In riferimento all'attività di richiesta on-line delle certificazioni urbanistiche che giudizio dà in ordine alla sezione del sito Internet del Comune riguardante il Servizio Urbanistica?

	Poco soddisfatto 1	Abbastanza soddisfatto 2	Molto soddisfatto 3
6.1 Facilità di ricerca delle informazioni	22,5 %	52,5 %	25 %
6.2 Completezza delle informazioni fornite	17,5 %	50 %	32,5 %
6.3 Chiarezza delle informazioni sulla procedura on line di presentazione delle istanze (per i certificati di destinazione urbanistica)	10 %	57,5 %	32,5 %

7. Che giudizio dà circa le procedure usate dal Servizio per le visure di Piano Regolatore Generale ed i certificati di destinazione urbanistica?

	Poco soddisfatto 1	Abbastanza soddisfatto 2	Molto soddisfatto 3
7.1 Chiarezza e tempestività delle comunicazioni	2,5 %	67,5 %	30 %
7.2 Semplicità degli adempimenti richiesti	5 %	62,5 %	32,5 %
7.3 Facilità di comunicazione con gli addetti al Servizio	5 %	52,5 %	42,5 %
7.4 Tempi di espletamento delle procedure	10 %	45 %	45 %

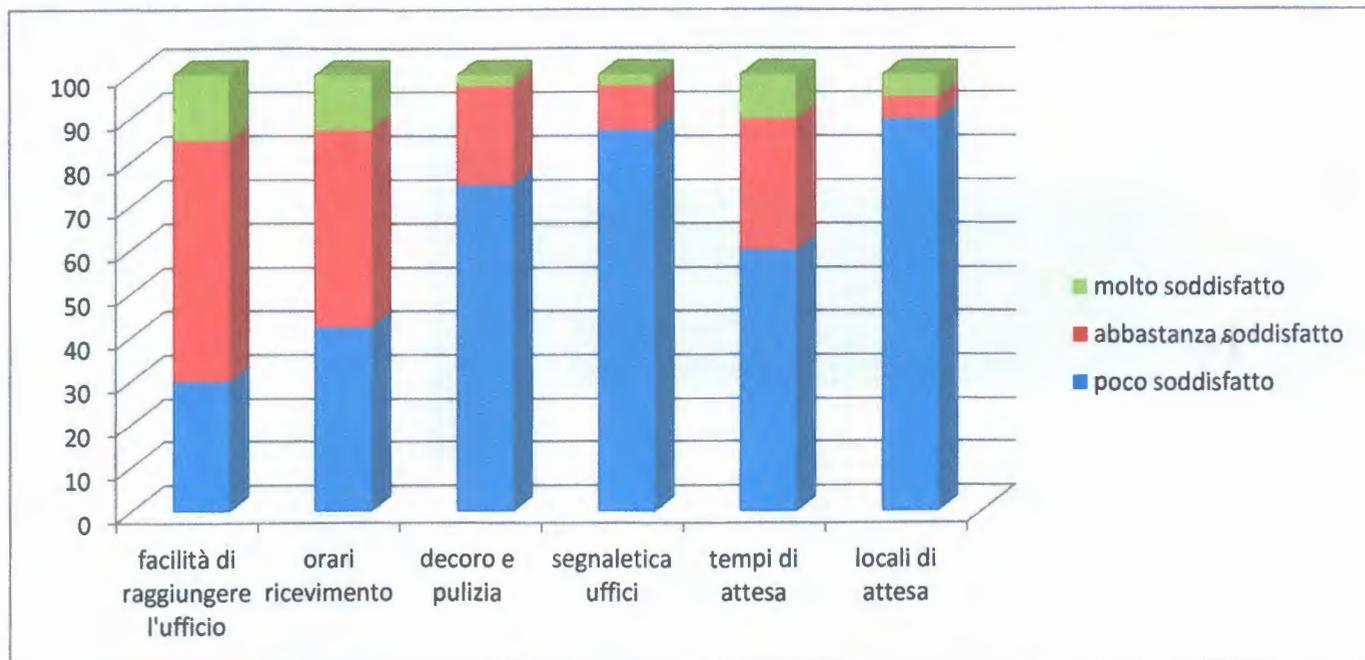
8. Quali suggerimenti desidera fornirci per il miglioramento dei nostri uffici?

come è già emerso dall'indagine 2012 dello scorso anno il dato più negativo è quello rilevato al punto 4 (logistica e immagine) dove viene evidenziata la mancanza della segnaletica interna ed esterna all'ufficio, la mancanza di locali per l'attesa del pubblico , per i giorni di ricevimento , con annesse sedie e/o poltroncine. Inoltre, qualche disagio viene evidenziato per la mancanza di un parcheggio che agevoli l'utenza che giornalmente e con frequenza si reca presso questa struttura "Polo Tecnico" formata da diversi Settori, Uffici e Servizi.

LOGISTICA E IMMAGINE

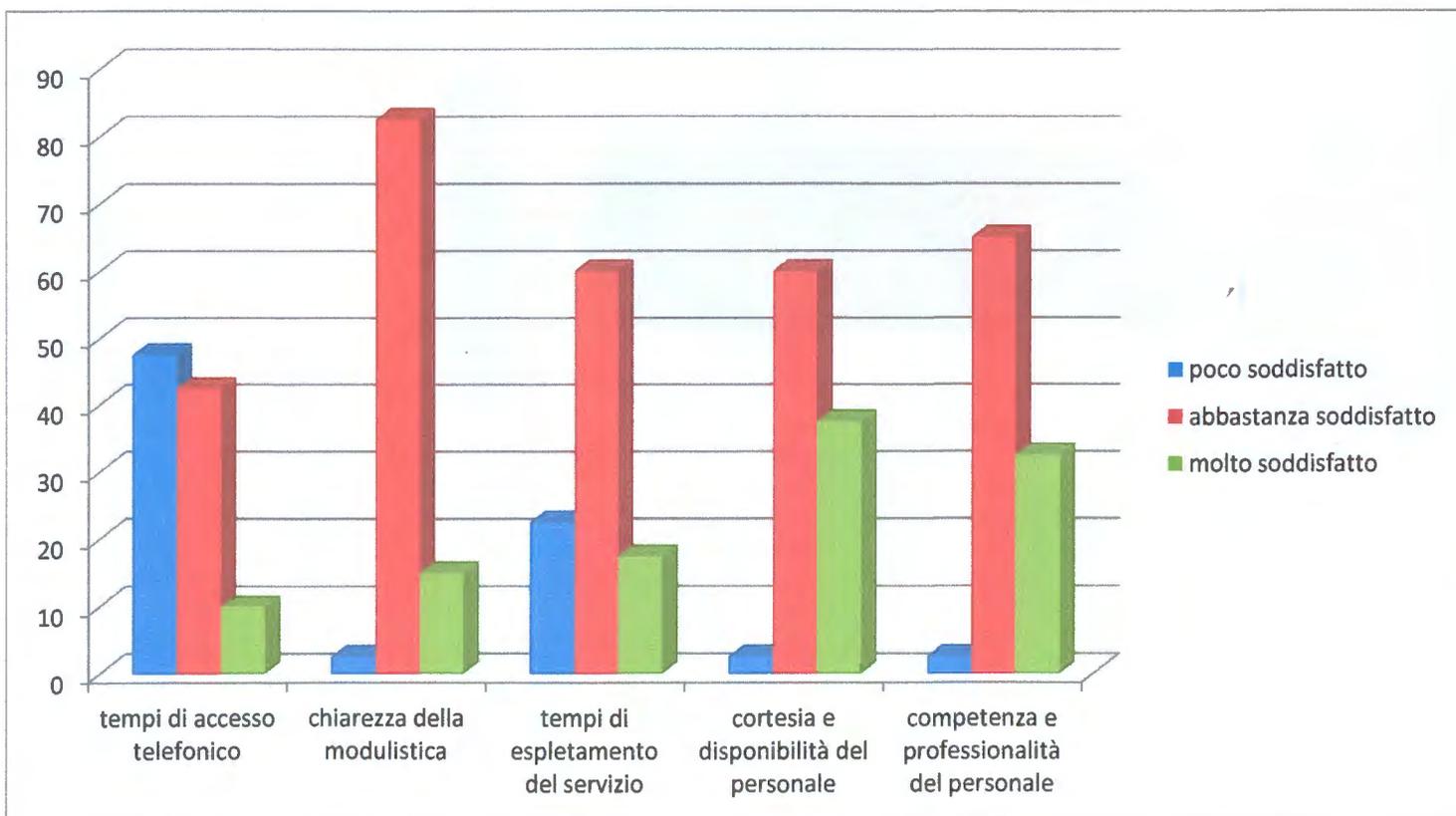
facilità di raggiungere l'ufficio
 orari ricevimento
 decoro e pulizia
 segnaletica uffici
 tempi di attesa
 locali di attesa

	<i>poco soddisfatto</i>	<i>abbastanza soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>
facilità di raggiungere l'ufficio	30	55	15
orari ricevimento	42,5	45	12,5
decoro e pulizia	75	22,5	2,5
segnaletica uffici	87,5	10	2,5
tempi di attesa	60	30	10
locali di attesa	90	5	5



EFFICIENZA E PROFESSIONALITA'

	<i>poco soddisfatto</i>	<i>abbastanza soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>
tempi di accesso telefonico	47,5	42,5	10
chiarezza della modulistica	2,5	82,5	15
tempi di espletamento del servizio	22,5	60	17,5
cortesìa e disponibilit� del personale	2,5	60	37,5
competenza e professionalit� del personale	2,5	65	32,5



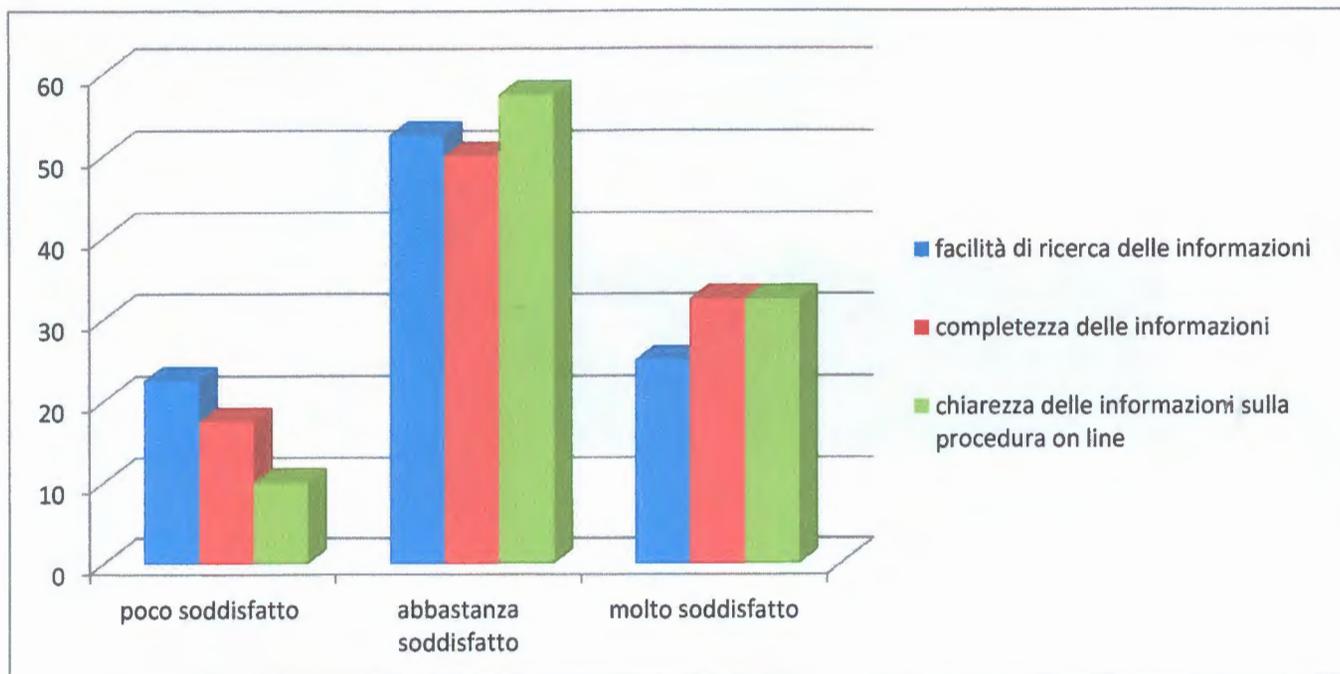
ATTIVITA' RICHIESTA ON LINE CERTIFICAZIONI

facilità di ricerca delle informazioni

completezza delle informazioni

chiarezza delle informazioni sulla procedura on line

	<i>poco soddisfatto</i>	<i>abbastanza soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>
facilità di ricerca delle informazioni	22,5	52,5	25
completezza delle informazioni	17,5	50	32,5
chiarezza delle informazioni sulla procedura on line	10	57,5	32,5



VISURE DI PRG e RILASCIO CERTIFICATI DI DESTINAZIONE

URBANISTICA

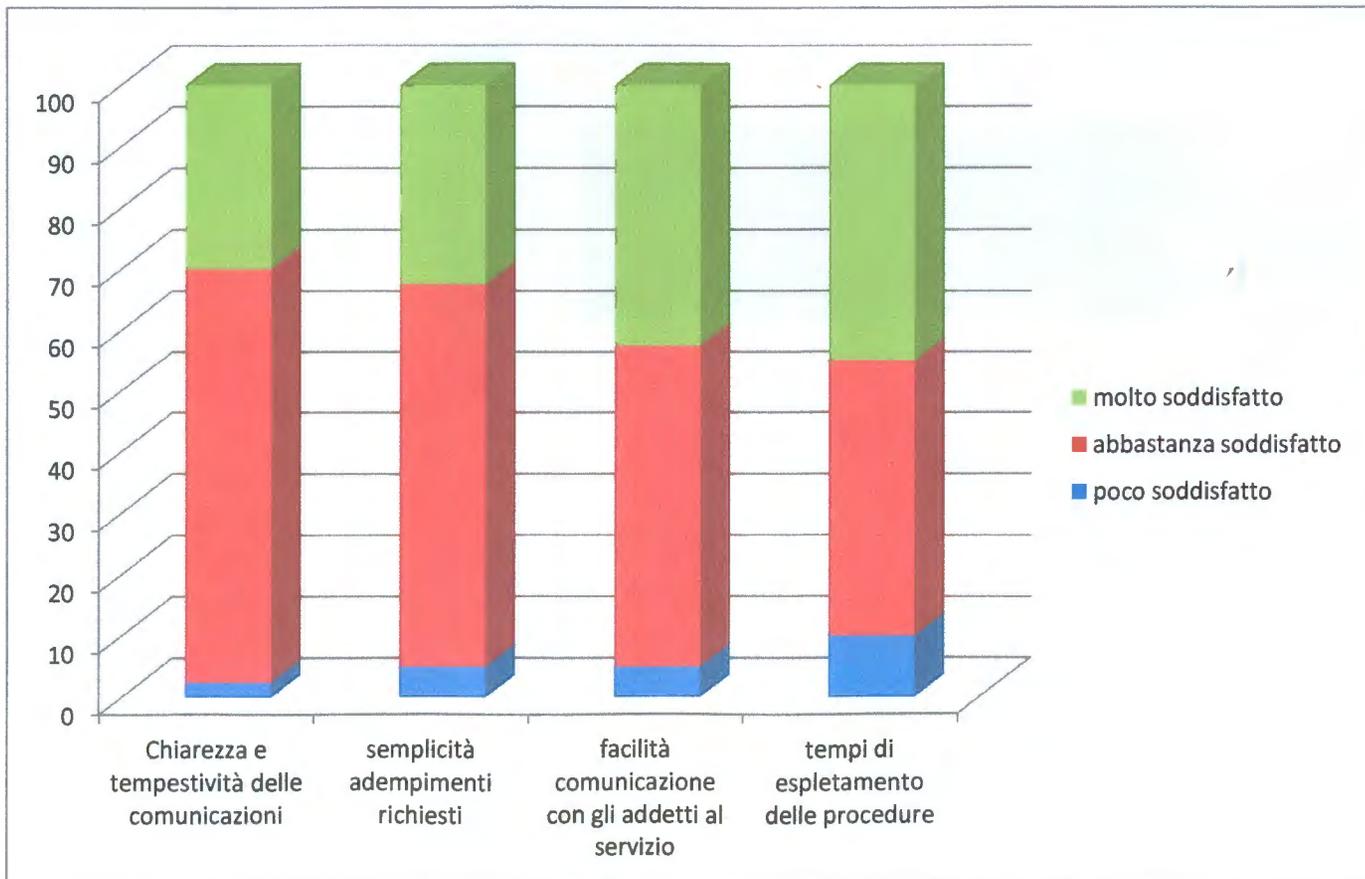
Chiarezza e tempestività delle comunicazioni

semplicità adempimenti richiesti

facilità comunicazione con gli addetti al servizio

tempi di espletamento delle procedure

	<i>poco soddisfatto</i>	<i>abbastanza soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>
Chiarezza e tempestività delle comunicazioni	2,5	67,5	30
semplicità adempimenti richiesti	5	62,5	32,5
facilità comunicazione con gli addetti al servizio	5	52,5	42,5
tempi di espletamento delle procedure	10	45	45





COMUNE DI PALERMO
 Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità
 Servizio Urbanistica

In il seguente sondaggio ci proponiamo di conoscere il parere degli utenti sulla qualità dei servizi forniti dall'Amministrazione Comunale, con l'obiettivo di migliorarli. A tal fine, La invitiamo a collaborare all'iniziativa, chiedendole di esprimere un giudizio sui vari aspetti elencati e fornendoci, se crede, osservazioni e suggerimenti. Si precisa che il questionario è assolutamente anonimo e che per nessuna ragione ne verrà divulgato il contenuto.

Dati dell'utente

- 1.1 Sesso
 Maschio Femmina
- 1.2 Età
 fino a 25 26/40 41/65 oltre 65
- 1.3 Titolo di studio
 nessuno Lic. elementare Lic. media Diploma Laurea
- 1.4 Professione
 Impiegato Professionista Operaio Artigiano Commerciante
 Casalinga Pensionato Disoccupato Studente Altro

2. Con quale frequenza utilizza i servizi del Comune?

- Settimanale Mensile Trimestrale Altro
- 1 2 3 4
-

3. Per quali esigenze utilizza maggiormente i servizi del Comune?

- | | | | | |
|---------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Sociali/
assistenziali | Anagrafe/
Stato civile | Famiglia/
istruzione | Imprese/
commercio | Tempo libero/
altro |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Che giudizio dà ai seguenti aspetti?

4. Logistica e immagine:

- | | Poco
soddisfatto | Abbastanza
soddisfatto | Molto
soddisfatto |
|---|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 |
| 4.1 Facilità di raggiungere l'ufficio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.2 Orari di ricevimento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.3 Decoro e pulizia dei locali | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.4 Segnaletica uffici (interna ed esterna) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.5 Segnaletica agli sportelli | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. Efficienza e professionalità:

- | | Poco
soddisfatto | Abbastanza
soddisfatto | Molto
soddisfatto |
|--|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 |
| 5.1 Tempi di accesso telefonico | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.2 Chiarezza della modulistica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.3 Tempi di espletamento del servizio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.4 Cortesia e disponibilità del personale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.5 Competenza e professionalità del personale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. In riferimento all'attività di richiesta on-line delle certificazioni urbanistiche che giudizio dà in ordine alla sezione del sito Internet del Comune riguardante il Servizio Urbanistica?

- | | Poco
soddisfatto | Abbastanza
soddisfatto | Molto
soddisfatto |
|---|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 |
| 6.1 Facilità di ricerca delle informazioni | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.2 Completezza delle informazioni fornite | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.3 Chiarezza delle informazioni sulla procedura on line di presentazione delle istanze (per i certificati di destinazione urbanistica) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7. Che giudizio dà circa le procedure usate dal Servizio per le visure di Piano Regolatore Generale ed i certificati di destinazione urbanistica?

- | | Poco
soddisfatto | Abbastanza
soddisfatto | Molto
soddisfatto |
|---|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 |
| 7.1 Chiarezza e tempestività delle comunicazioni | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.2 Semplicità degli adempimenti richiesti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.3 Facilità di comunicazione con gli addetti al Servizio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.4 Tempi di espletamento delle procedure | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

8. Quali suggerimenti desidera fornirci per il miglioramento dei nostri uffici?

Questi dati saranno utilizzati in conformità alla vigente normativa sulla privacy e saranno oggetto di trattamento esclusivamente per i fini statistici e per il miglioramento dei servizi erogati.