

Falconara Marittima 06/12/2017

Al Sig. Dirigente 1° Settore  
Dott.ssa Daniela Del Fiasco

**Oggetto:** obiettivi gestionali 2017 –

Si trasmette il referto dell'elaborazione dei questionari con le risposte in forma aggregata.

Il questionario di customer satisfaction somministrato agli utenti esterni dei servizi demografici nei mesi di ottobre e novembre ha prodotto il seguente risultato:

Hanno risposto al questionario n. 58 utenti

|   |    |    |   |
|---|----|----|---|
| 1) l'ufficio è facilmente individuabile?                        | 43 | 13 | 2 |
| 2) l'orario di apertura al pubblico è rispettato?               | 53 | 4  | 0 |
| 3) gli spazi sono confortevoli?                                 | 31 | 23 | 4 |
| 4) la privacy viene rispettata?                                 | 28 | 24 | 6 |
| 5) il servizio è ben organizzato?                               | 43 | 10 | 3 |
| 6) il servizio è celere?  | 39 | 16 | 3 |
| 7) le informazioni sono fornite con chiarezza?                  | 52 | 5  | 0 |
| 8) la modulistica è di semplice compilazione?                   | 41 | 13 | 3 |
| 9) il personale è competente e preparato?                       | 50 | 5  | 1 |
| 10) il personale è cortese?                                     | 50 | 5  | 1 |
| 11) gli operatori mostrano attenzione ai problemi degli utenti? | 42 | 15 | 0 |

Per quale motivo si è rivolto a questo ufficio:

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| per avere un'informazione      | 13 |
| per presentare una pratica     | 15 |
| per ritirare un documento      | 19 |
| per chiedere della modulistica | 11 |

Ha provato a reperire informazioni sul sito internet:

|   |    |
|---|----|
| Si  | 9  |
| No  | 35 |
| Nel sito non c'era quanto cercato           | 4  |
| Nel sito le informazioni sono insufficienti | 5  |

Con quale frequenza ha utilizzato questo servizio negli ultimo 12 mesi?

|                   |    |
|-------------------|----|
| E' la prima volta | 13 |
| Qualche volta     | 33 |
| Spesso            | 7  |

Se ha già utilizzato questo servizio in passato lo trova complessivamente:

|            |    |
|------------|----|
| migliorato | 24 |
| Invariato  | 16 |
| Peggiorato | 2  |

Sesso : Maschi 25  
Femmine 29

Età: fino a 25 anni 4  
Da 26 a 45 anni 15  
Da 45 a 55 anni 17  
Da 56 a 65 anni 12  
Oltre 65 anni 7

Titolo di studio: nessuno 0  
Elementare 0  
Media inferiore 15  
Media superiore 15  
Laurea 9

Residenza: comune di Falconara Marittima 34  
Altro comune 7

Professione: pensionato 8  
Impiegato 12  
Operaio 5  
Disoccupato 3  
Studente 2  
Casalinga 2  
Libero professionista 5

Suggerimenti n. 3

- ritornare come prima;
- interfacciare gli sportelli;
- rispettare il turno! Inserire elimina code, la gente passa avanti il dipendente non interviene.

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE  
Almerino Brunori



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Almerino Brunori', written over a light blue grid background.