



- Alla Giunta Comunale

Oggetto: Referto sui risultati dei questionari on-line di Customer satisfaction rivolto a conoscere il grado di soddisfazione degli utenti relativamente alla qualità dei servizi offerti dagli Uffici amministrativi che erogano servizi scolastici agli utenti (Asili nido, Mensa Scolastica, Trasporto scolastico, Assistenza educativa scolastica).

Data pubblicazione del questionario: 31.10.2019.

QUESTIONARI COMPILATI: 61

PROFILO DI CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

Sesso: F 48 (78.69%) M 13 (21.31%)

Anno di nascita:	Prima del 1940	0 (0.00%)
	Anni '40	0 (0.00%)
	Anni '50	1 (1.64%)
	Anni '60	9 (14.75%)
	Anni '70	22 (36.07%)
	Anni '80	26 (42.62%)
	Successivamente al 1990	3 (4.92%)

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti informazioni



= Livello alto = giudizio di piena soddisfazione



= Livello medio = giudizio moderatamente positivo ma non di completa



soddisfazione



=Livello basso = giudizio sostanzialmente negativo



24

(39.34%)



33

(54.10%)



4

(6.56%)

1. Il servizio che mi è stato fornito è complessivamente
soddisfacente?

2. L'orario di apertura degli uffici è adeguato?

18 (29.51%) 30 (49.18%) 13 (21.31%)

3. La sede dell'Ente è facilmente raggiungibile?

29 (47.54%) 23 (37.70%) 9 (14.75%)

4. Riesco ad individuare facilmente, anche per telefono,
l'operatore cui mi devo rivolgere? (*)

25 (40.98%) 24 (39.34%) 12 (19.67%)

5. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi?

26 (42.62%) 28 (45.90%) 7 (11.48%)

6. Le procedure attivate online sono di facile ed intuitiva
esecuzione?

17 (27.87%) 26 (42.62%) 18 (29.51%)

7. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio

41 16 4



COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA
Provincia di Ancona

SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLA COLLETTIVITA'
U.O.C. ATTIVITA' E SERVIZI SCOLASTICI, GIOVANILI E SPORTIVI

semplice?

(67.21%) (26.23%) (6.56%)

8. Le informazioni che mi vengono fornite sono complete?

35 22 4
(57.38%) (36.07%) (6.56%)

9. La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara?

24 30 7
(39.34%) (49.18%) (11.48%)

10. La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

25 27 9
(40.98%) (44.26%) (14.75%)

11. Gli ambienti sono puliti? (*)

30 20 11
(49.18%) (32.79%) (18.03%)

12. Gli ambienti sono confortevoli e funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori per modulistica, sistemi elimina code, ecc.)?

22 28 11
(36.07%) (45.90%) (18.03%)

13. Gli operatori sono cortesi e disponibili?

42 14 5
(68.85%) (22.95%) (8.20%)

14. Gli operatori sono competenti e professionali?

44 14 3



COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA
Provincia di Ancona

SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLA COLLETTIVITA'
U.O.C. ATTIVITA' E SERVIZI SCOLASTICI, GIOVANILI E SPORTIVI

(72.13%) (22.95%) (4.92%)

15. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente?

42 16 3
(68.85%) (26.23%) (4.92%)

16. Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti?

35 24 2
(57.38%) (39.34%) (3.28%)

17. La modulistica è di facile comprensione?

31 26 4
(50.82%) (42.62%) (6.56%)

18. È prevista una modalità per effettuare reclami o proporre suggerimenti?

16 33 12
(26.23%) (54.10%) (19.67%)

19. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente?

24 35 2
(39.34%) (57.38%) (3.28%)

Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti informazioni



= molto importante



= abbastanza importante



= per niente importante



COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA
Provincia di Ancona

SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLA COLLETTIVITA'
U.O.C. ATTIVITA' E SERVIZI SCOLASTICI, GIOVANILI E SPORTIVI



20. Facilità, e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	33 (54.10%)	18 (29.51%)	10 (16.39%)
21. Chiarezza e completezza delle informazioni	43 (70.49%)	14 (22.95%)	4 (6.56%)
22. Aspetto e accoglienza degli ambienti	26 (42.62%)	26 (42.62%)	9 (14.75%)
23. Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	44 (72.13%)	14 (22.95%)	3 (4.92%)
24. Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	38 (62.30%)	21 (34.43%)	2 (3.28%)
25. Facilità nell'effettuare reclami/proporre suggerimenti	24 (39.34%)	28 (45.90%)	9 (14.75%)
26. L'ente ha affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente	27 (44.26%)	28 (45.90%)	6 (9.84%)

Osservazioni, proposte, suggerimenti



COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA
Provincia di Ancona

SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLA COLLETTIVITA'
U.O.C. ATTIVITA' E SERVIZI SCOLASTICI, GIOVANILI E SPORTIVI

- Gli sportelli degli uffici pubblici devono essere aperti dalle 8:00 alle 20:00, in modo che ogni cittadino possa accedervi senza necessità di pr ere permesso o ferie visto che è un servizio che ha già pagato.
- Il responsabile della uoc deve rendersi più disponibile con gli utenti in caso di necessità, è non ricevere su appuntamento come mi è stato chiesto adesso, visto che tutti lavoriamo e non abbiamo tempo da perdere.
- La qualità della mensa scolastica per la scuola infanzia è insoddisfacente.
- Mi sembra uno spreco di fondi pubblici avere i termosifoni accesi con temperature esterne sopra i 20* . Anche perché i Bambini poi escono da scuola sudati e accaldati e si ammalano ancora più facilmente. Secondo me l'amministrazione comunale dovrebbe essere molto più parsimoniosa e attenta a queste cose e a non sprecare i soldi dei contribuenti.
- Negativo il fatto di pagare il servizio mensa solo tramite una modalità (a pagamento)
- Per telefonare alla responsabile è un problema, innanzitutto per trovare il suo numero telefonico, ma anche la sua mail compare poche volte nel sito e solamente con un po' di fortuna si arriva ai suoi contatti
- Proporre un dopp scuola per fare i compiti fino alle 17:00. Difficoltà per parcheggiare, difficoltà a sapere cosa è disponibile online.
- Qualità della mensa per la scuola dell'infanzia non eccellente e soprattutto non presente nessuna alternativa al menù proposto. I bambini che non mangiano quanto proposto tornano a casa a digiuno.

*L'istruttore Direzione
Amministrativo Finanziaria
(Dott.ssa Stefania Sorci)*

IL DIRIGENTE
4° Settore
Servizi alla Persona e Collettività
Dott. Alberto BINI NETTI