



Comune di Noventa Vicentina

Provincia di Vicenza

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION – ANNO 2022

Unità Operativa I – Ufficio Tributi

L'indagine è stata effettuata tramite la somministrazione agli utenti dell'Ufficio Tributi di un questionario composto da 11 domande a risposte già predefinite, tra le quali l'utente poteva scegliere quella più consona al suo grado di soddisfazioni. Le domande predisposte erano tese a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza nei seguenti ambiti:

- personale dell'Ufficio Tributi;
- qualità del servizio;
- ambiente, locali, arredi;
- servizi fruibili sul sito internet istituzionale.

Numero questionari pervenuti: 18 *

| PERSONALE DELL'UFFICIO TRIBUTI | | | | | |
|---|-----------------|----------------------------------|--------------------|-----------------|-----------------------|
| Aspetto indagato | Negativo | Non del tutto sufficiente | Sufficiente | Positivo | Molto positivo |
| Cortesìa e disponibilità degli impiegati | | | | 39% (7) | 61% (11) |
| Chiarezza e completezza delle risposte | | | | 44% (8) | 56% (10) |
| Tempo di attesa per parlare con l'impiegato | | | | 50% (9) | 50% (9) |

| QUALITÀ DEL SERVIZIO | | | | | |
|---|-----------------|----------------------------------|--------------------|-----------------|-----------------------|
| Aspetto indagato | Negativo | Non del tutto sufficiente | Sufficiente | Positivo | Molto positivo |
| Chiarezza di modulistica e atti adottati | | | 17% (3) | 39% (7) | 44% (8) |
| Soddisfacente risoluzione delle proprie questioni | | | | 50% (9) | 50% (9) |
| Tutela di riservatezza e privacy | 6% (1) | | | 44% (8) | 50% (9) |
| Valutazione complessiva del servizio | | | | 44% (8) | 56% (10) |

| AMBIENTE, LOCALI, ARREDI | | | | | |
|---|-----------------|----------------------------------|--------------------|-----------------|-----------------------|
| Aspetto indagato | Negativo | Non del tutto sufficiente | Sufficiente | Positivo | Molto positivo |
| Locali, loro distribuzione, arredamento | 6% (1) | 17% (3) | | 38,5% (7) | 38,5% (7) |
| Facilità di accesso all'ufficio | - | | | 61,5% (11) | 38,5% (7) |

| SERVIZI FRUIBILI SUL SITO INTERNET ISTITUZIONALE | | |
|---|-------------|------------|
| Aspetto indagato | Sì | No |
| Conoscenza dei servizi reperibili nel sito internet istituzionale | 67% (12) | 33% (6) |

| VALUTAZIONE SITO INTERNET** | | | | | |
|---|-----------------|----------------------------------|--------------------|-----------------|-----------------------|
| Aspetto indagato | Negativo | Non del tutto sufficiente | Sufficiente | Positivo | Molto positivo |
| Valutazione del sito internet nella sezione tributi | | | 25% (3) | 58% (7) | 17% (2) |

*percentuali arrotondate per eccesso oltre il mezzo punto percentuale e per difetto sotto il mezzo punto percentuale

** basato sulle risposte "SI" della sezione "Conoscenza dei servizi reperibili nel sito internet istituzionale"

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza è stata buona, raggiungendo nella maggior parte delle domande la valutazione "positivo" oppure "molto positivo". Dall'esame delle risposte appare che le azioni prioritarie sono da indirizzare agli aspetti riguardanti:

- i locali, la distribuzione e l'arredamento;
- la promozione della conoscenza del sito internet istituzionale e un miglioramento dei servizi disponibili

Unità Operativa II – Ufficio Tecnico

Ufficio Edilizia privata

L'indagine è stata effettuata tramite la somministrazione agli utenti dell'Ufficio Edilizia Privata di un questionario composto da 9 domande a risposte già predefinite, tra le quali l'utente poteva scegliere quella più consona al suo grado di soddisfazioni. Le domande predisposte erano tese a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza nei seguenti ambiti:

- accesso ai servizi;
- personale dell'Ufficio edilizia privata;
- qualità del servizio;
- ambiente, locali, pulizia

Numero questionari pervenuti: 1

| ACCESSO AI SERVIZI | | | | |
|--|-------------------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------|
| Aspetto indagato | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto |
| Orari di apertura al pubblico degli uffici | | | | 100% (1) |
| Grado di facilità di accesso ai servizi | | | | 100% (1) |

| PERSONALE DELL'UFFICIO EDILIZIA PRIVATA | | | | |
|--|-------------------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------|
| Aspetto indagato | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto |
| Cortesìa e disponibilità del personale | | | | 100% (1) |
| Competenza del personale | | | | 100% (1) |

| QUALITÀ DEL SERVIZIO | | | | |
|--|-------------------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------|
| Aspetto indagato | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto |
| Tempi di attesa allo sportello | | | | 100% (1) |
| Facilità di compilazione della modulistica | | | | 100% (1) |
| Tempistica di completamento delle pratiche | | | | 100% (1) |

| AMBIENTE, LOCALI, PULIZIA | | | | |
|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------|
| Aspetto indagato | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto |
| Pulizia degli ambienti | | | | - |
| Tutela della riservatezza | | | | 100% (1) |

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza è stata molto positiva, raggiungendo nella maggior parte delle domande la valutazione "molto soddisfatto".

Ufficio de Servizi Cimiteriali

L'indagine è stata effettuata tramite la somministrazione agli utenti dell'Ufficio dei Servizi Cimiteriali di un questionario composto da 9 domande a risposte già predefinite, tra le quali l'utente poteva scegliere quella più consona al suo grado di soddisfazioni. Le domande predisposte erano tese a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza nei seguenti ambiti:

- accesso ai servizi;
- personale dell'Ufficio edilizia privata;
- qualità del servizio;
- ambiente, locali, pulizia

Numero questionari pervenuti: 2

| ACCESSO AI SERVIZI | | | | |
|--|-------------------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------|
| Aspetto indagato | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto |
| Orari di apertura al pubblico degli uffici | | | 50% (1) | 50% (1) |
| Grado di facilità di accesso ai servizi | | | 50% (1) | 50% (1) |

| PERSONALE DELL'UFFICIO EDILIZIA PRIVATA | | | | |
|--|-------------------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------|
| Aspetto indagato | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto |
| Cortesìa e disponibilità del personale | | | | 100% (2) |
| Competenza del personale | | | | 100% (2) |

| QUALITÀ DEL SERVIZIO | | | | |
|--|-------------------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------|
| Aspetto indagato | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto |
| Tempi di attesa allo sportello | | | 50% (1) | 50% (1) |
| Facilità di compilazione della modulistica | | | 50% (1) | 50% (1) |
| Tempistica di completamento delle pratiche | | | 50% (1) | 50% (1) |

| AMBIENTE, LOCALI, PULIZIA | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------|
| Aspetto indagato | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto |
| Accoglienza e pulizia degli ambienti | | | 100% (2) | |
| Tutela della riservatezza | | | 50% (1) | 50% (1) |

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza è stata molto positiva, raggiungendo nella maggior parte delle domande la valutazione "soddisfatto" e "molto soddisfatto".

Unità Operativa III

1) Servizi Demografici

L'indagine è stata effettuata tramite la somministrazione agli utenti dei Servizi Demografici di un questionario composto da 10 domande a risposte già predefinite, tra le quali l'utente poteva scegliere quella più consona al suo grado di soddisfazioni. Le domande predisposte erano tese a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza nei seguenti ambiti:

- accesso al servizio;
- sito istituzionale;
- contatto telefonico;
- sportello;
- modulistica;
- competenza personale;
- cortesia e disponibilità personale;
- caratteristiche strutturali ufficio;
- apertura sportello.

Numero questionari pervenuti: 87

| SERVIZI DEMOGRAFICI | | | | | | |
|---|--------------------|----------------------|-----------------|--------------------|---------------|---------------|
| Aspetto indagato | N. Risposte | Insufficiente | Mediocre | Sufficiente | Buono | Ottimo |
| ACCESSO AL SERVIZIO (indicazioni ubicazione, chiarezza avvisi esposti all'accesso) | 87 | 2,3% (2) | 2,3% (2) | 2,3% (2) | 52,9% (46) | 40,2% (35) |
| SITO ISTITUZIONALE (chiarezza e completezza informazioni, utilità) | 56 | | 3,6% (2) | 10,7% (6) | 50% (28) | 35,7% (20) |
| CONTATTO TELEFONICO (chiarezza e completezza delle informazioni, utilità) | 60 | 3,3% (2) | 1,7% (1) | 3,3% (2) | 33,4% (20) | 58,3% (35) |
| SPORTELLO (tempi di attesa) | 87 | 3,5% (3) | 2,3% (2) | 8% (7) | 40,2% (35) | 46% (40) |
| MODULISTICA (adeguatezza, chiarezza, facilità di compilazione) | 52 | 1,9% (1) | 3,8% (2) | 5,8% (3) | 55,8% (29) | 32,7% (17) |
| COMPETENZA PERSONALE | 80 | 2,5% (2) | 6,66% (1) | 3,8% (3) | 32,5% (26) | 58,7% (47) |
| CORTESIA E DISPONIBILITA' PERSONALE | 82 | 3,7% (3) | 2,4% (2) | 4,9% (4) | 24,4% (20) | 64,6% (53) |
| CARATTERISTICHE STRUTTURALI | 82 | 2,4% (2) | 3,7% (3) | 18,3% (15) | 51,2% (42) | 24,4% (20) |

| | | | | | | |
|---|----|-------------|-------------|---------------|---------------|---------------|
| UFFICI (arredo, spazi, tutela privacy) | | | | | | |
| APERTURA SPORTELLO (adeguatezza giorni e orari di apertura) | 82 | 6,1% (5) | 4,9% (4) | 21,9% (18) | 42,7% (35) | 24,4% (20) |
| VALUTAZIONE COMPLESSIVA | 82 | 3,7% (3) | 4,9% (4) | 2,4% (2) | 46,3% (38) | 42,7% (35) |

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza è stata buona, raggiungendo nella maggior parte delle domande la valutazione "buono" oppure "ottimo".

Dall'esame delle risposte appare che le azioni prioritarie sono da indirizzare agli aspetti riguardanti:

- apertura dello sportello (adeguatezza giorni e orari di apertura).