



Comune di Milazzo

REPORT INDAGINE



**RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER
SATISFACTION DEGLI UFFICI COMUNALI
Anno 2018**

Il Comune di Milazzo, nell'ottica di una strategia finalizzata a porre il cittadino al centro dei servizi e al loro continuo miglioramento, ha avviato nel corso del 2018 un'indagine sulla soddisfazione degli utenti, allo scopo di analizzare il rapporto tra amministrazione e cittadino.

Dall'analisi dei dati era emerso un buon grado di soddisfazione da parte dei cittadini utenti: un'utenza esigente e soddisfatta che trovava negli uffici chiarezza, personale preparato e competente, cortese, disponibile e in grado di ascoltare.

Tuttavia erano emersi anche punti di debolezza fra i quali, in particolare, **i tempi di attesa** e l'orario di apertura al pubblico.

L'Amministrazione ha pertanto deciso di approfondire questi aspetti risultati maggiormente critici.

L'indagine è stata effettuata tramite questionari cartacei distribuiti presso le principali sedi degli Uffici Comunali.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare, in maniera sintetica ed esaustiva, i risultati emersi dall'indagine rivolta a tutti i fruitori dei servizi nel periodo dal 1° al 31 luglio-2018.

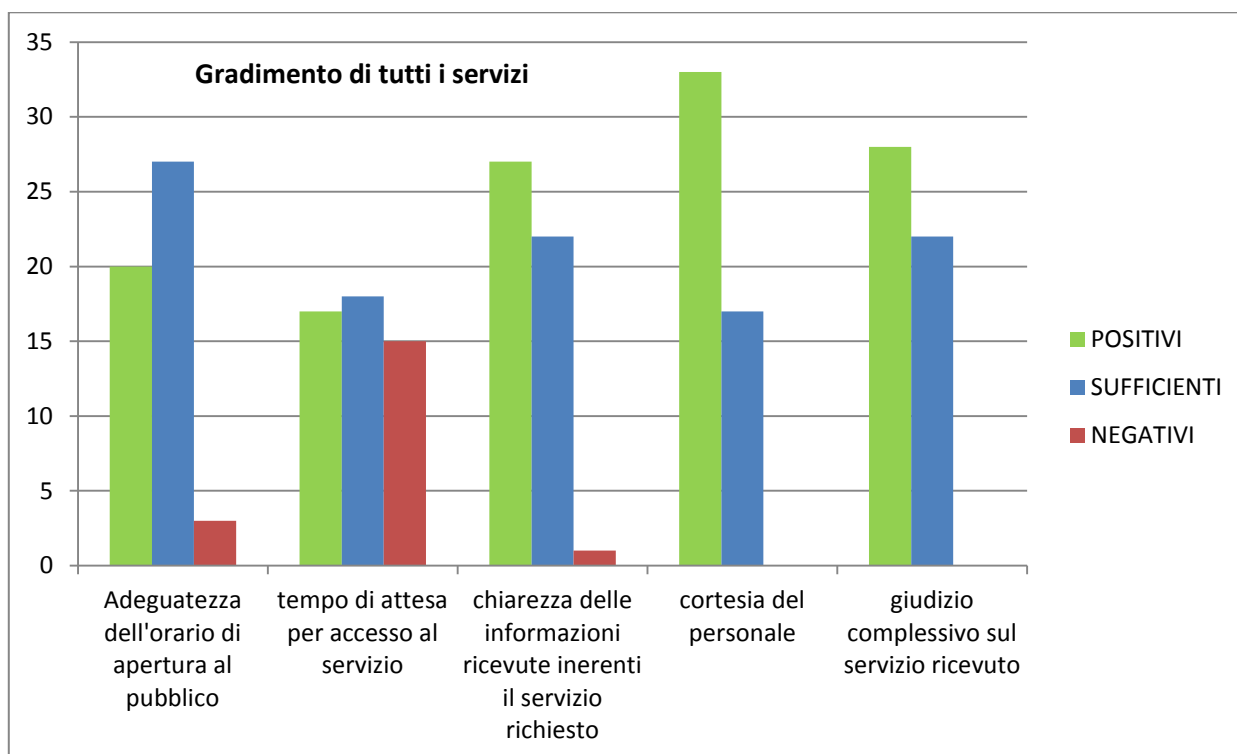
La somministrazione ha coinvolto gli sportelli con apertura al pubblico dei seguenti uffici:

- Suap;
- Servizi sociali;
- Anagrafe;
- Ufficio tecnico.

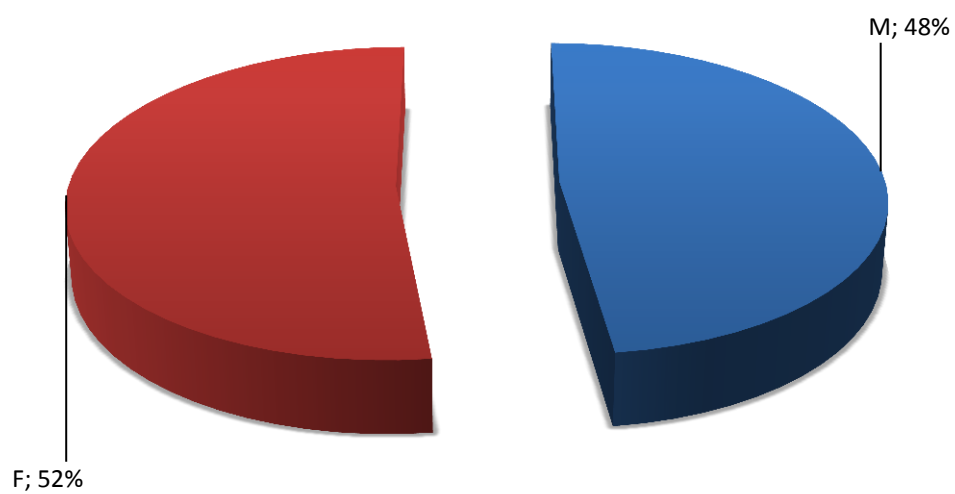
L'analisi ha comportato una valutazione sia a livello complessivo sia a livello di singolo ufficio aventi uniformità di orari di apertura.

Complessivamente, nel periodo considerato sono stati raccolti n. 50 questionari cartacei.

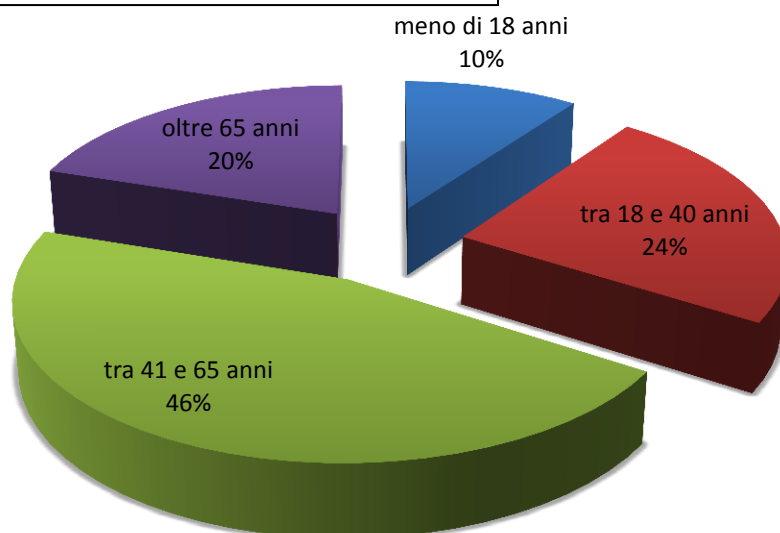
Di seguito si riporta una rappresentazione grafica dei dati relativi ai questionari raccolti distinti per sede/servizio di riferimento.



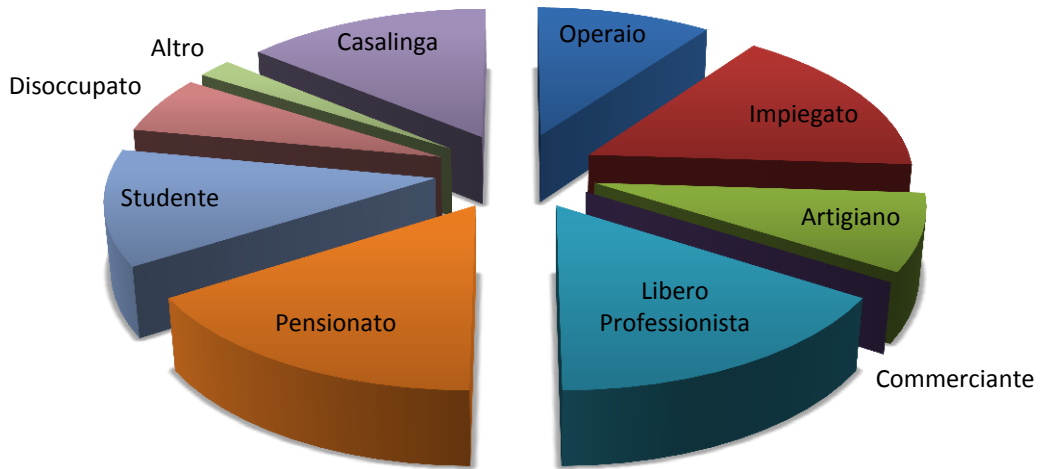
Composizione del campione per Genere



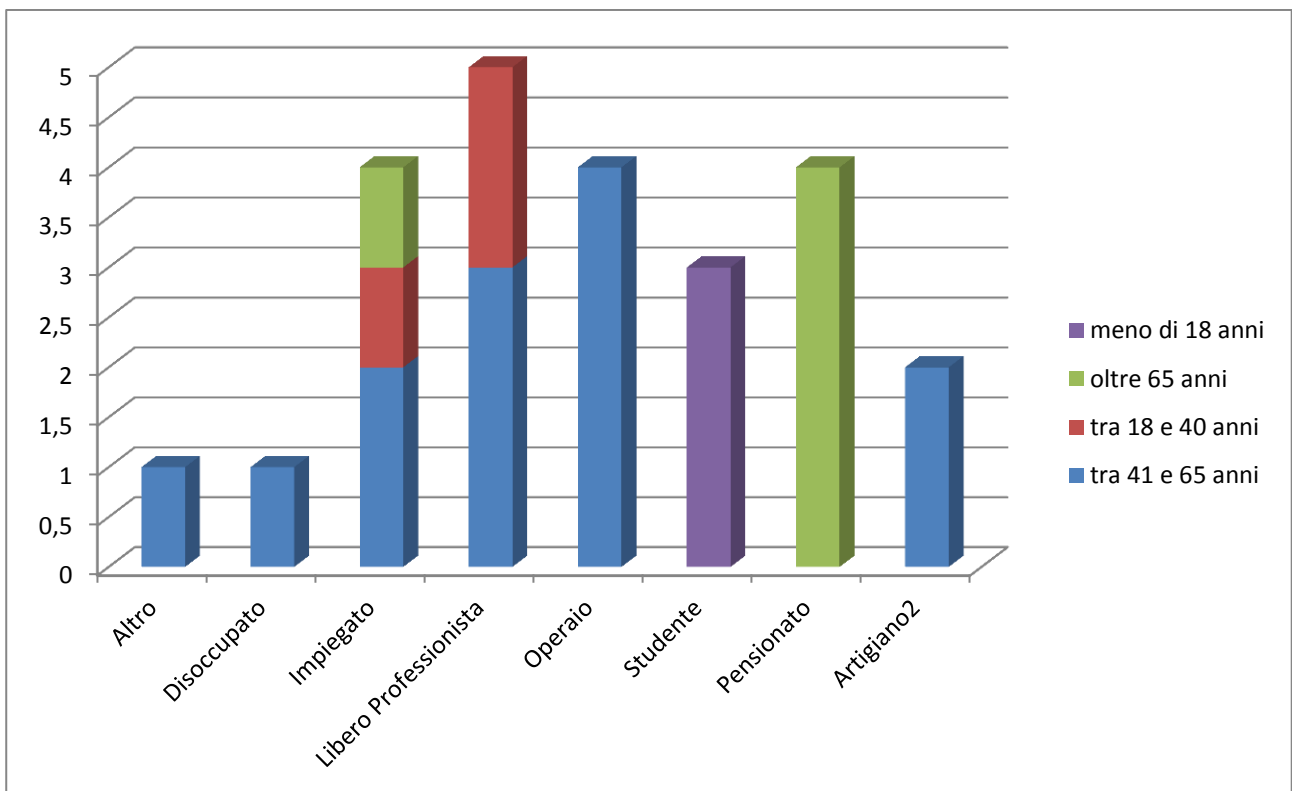
Composizione del campione per fasce di età



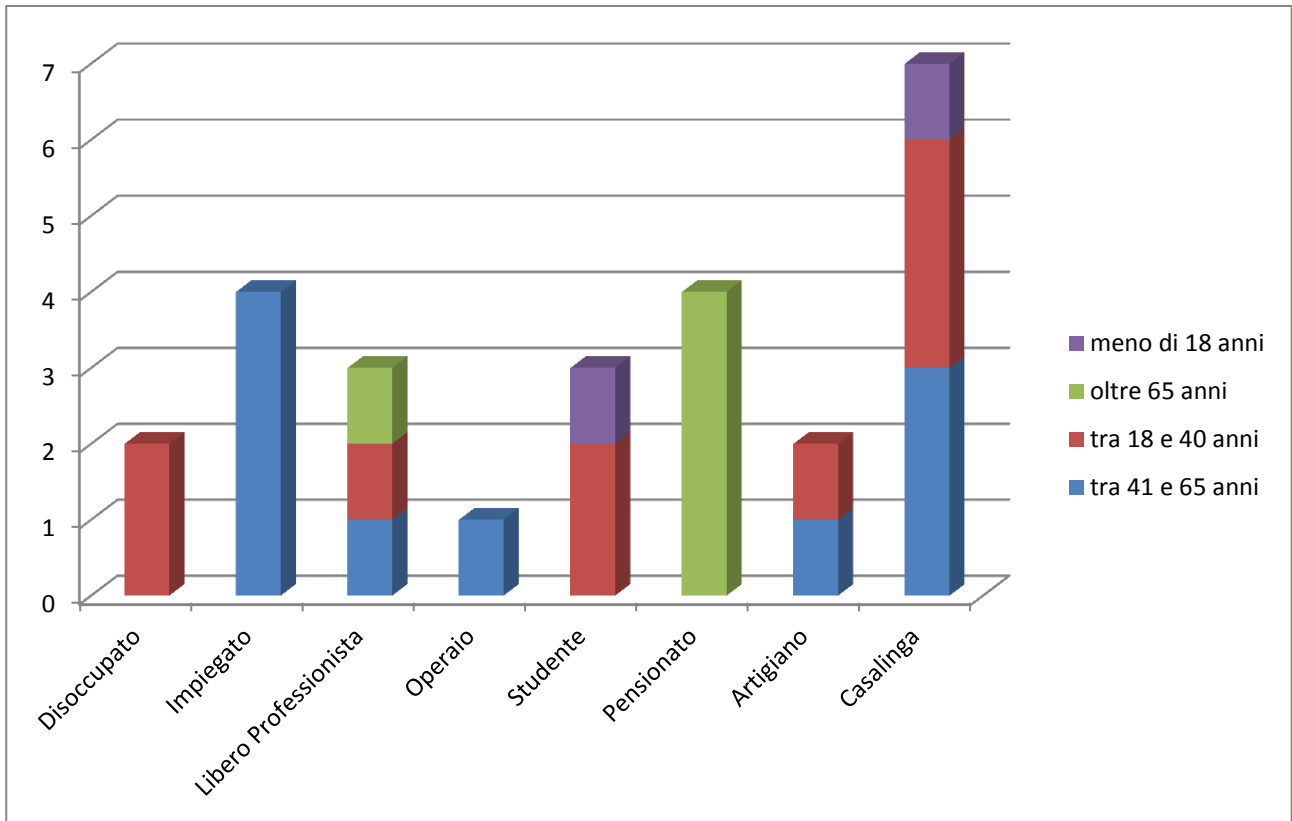
Composizione del campione per tipo di occupazione



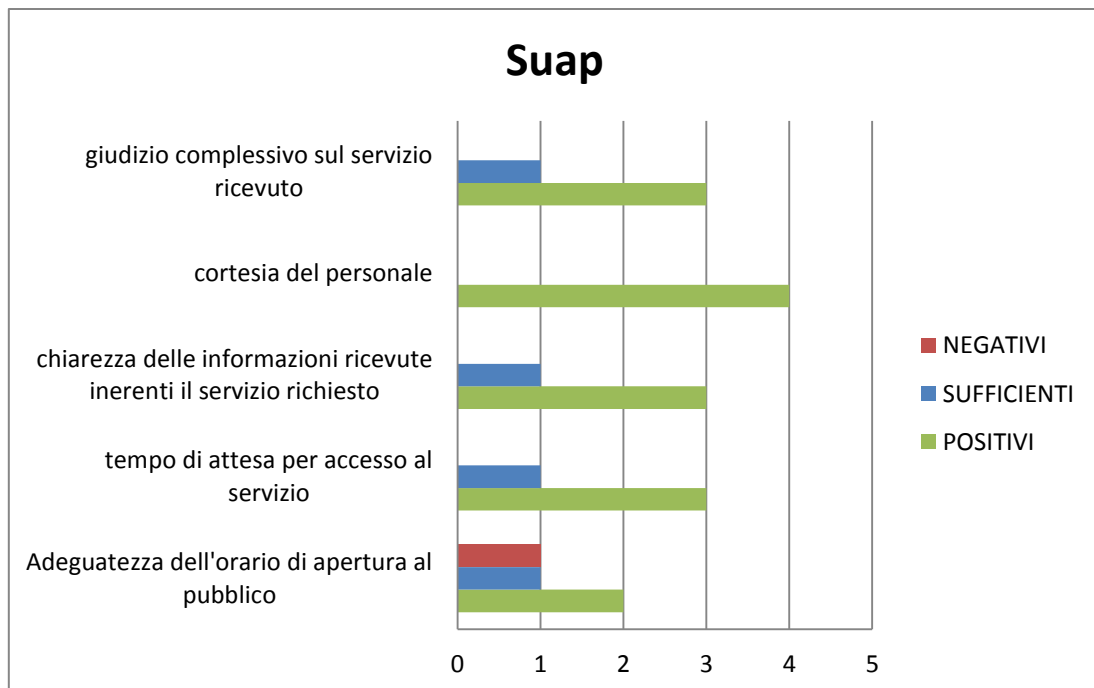
Composizione del campione maschio per tipo di occupazione



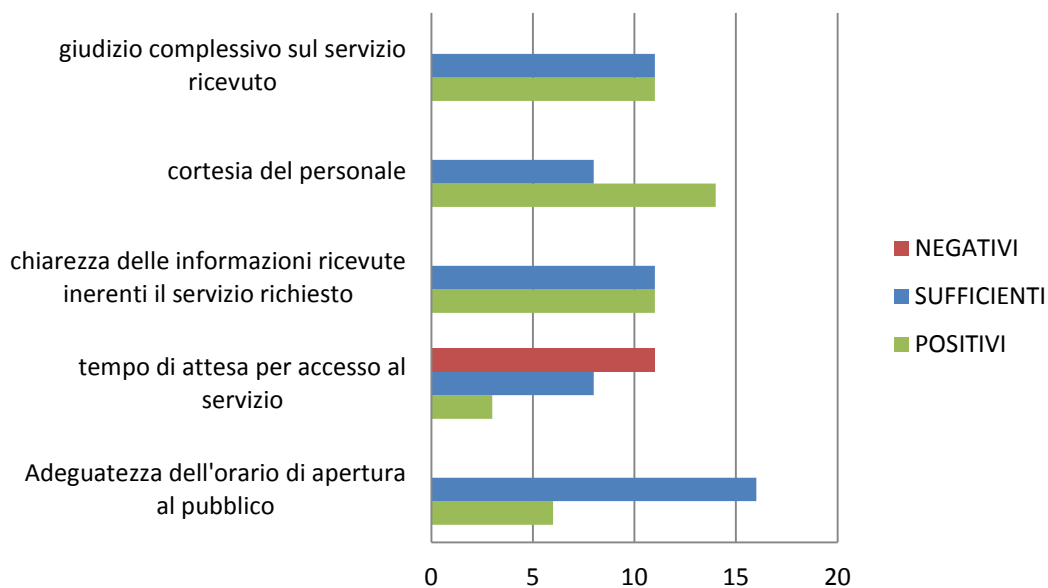
Composizione del campione donna per tipo di occupazione



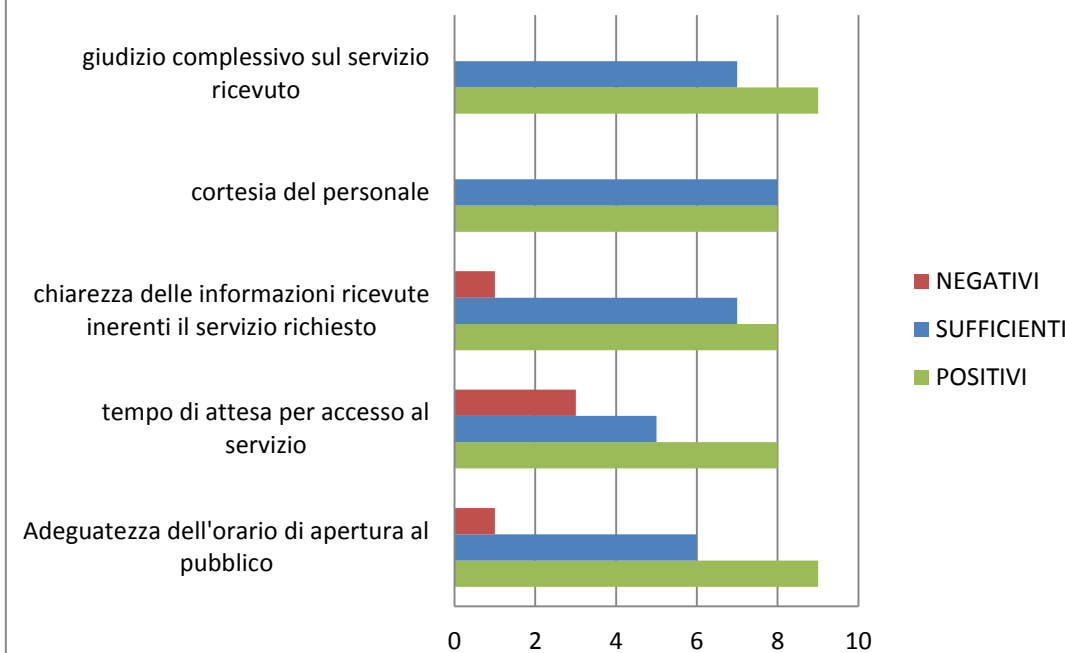
SUDDIVISIONE PER SERVIZI

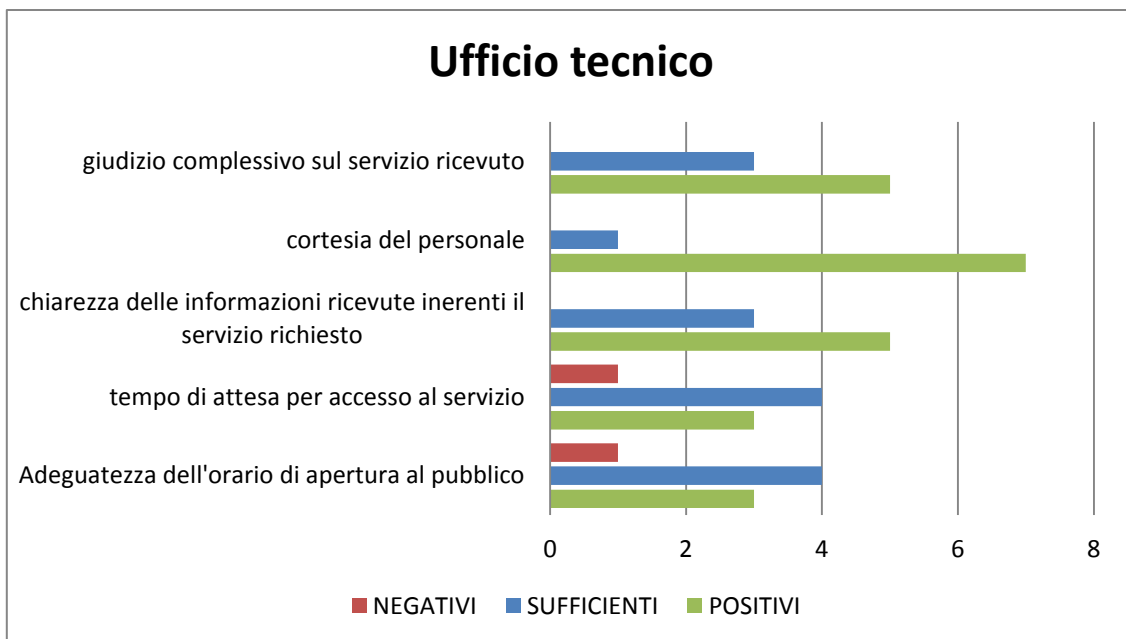


Anagrafe



Servizi sociali





IL RISULTATO COMPLESSIVO DELL'INDAGINE

Nel corso del 2019 si auspica di estendere l'indagine ai rimanenti servizi così da avere un quadro complessivo dell'Ente al fine di suggerire possibili strategie risolutive delle criticità rilevate.