



Città di Alessandria
Controllo di Gestione - U.R.P.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

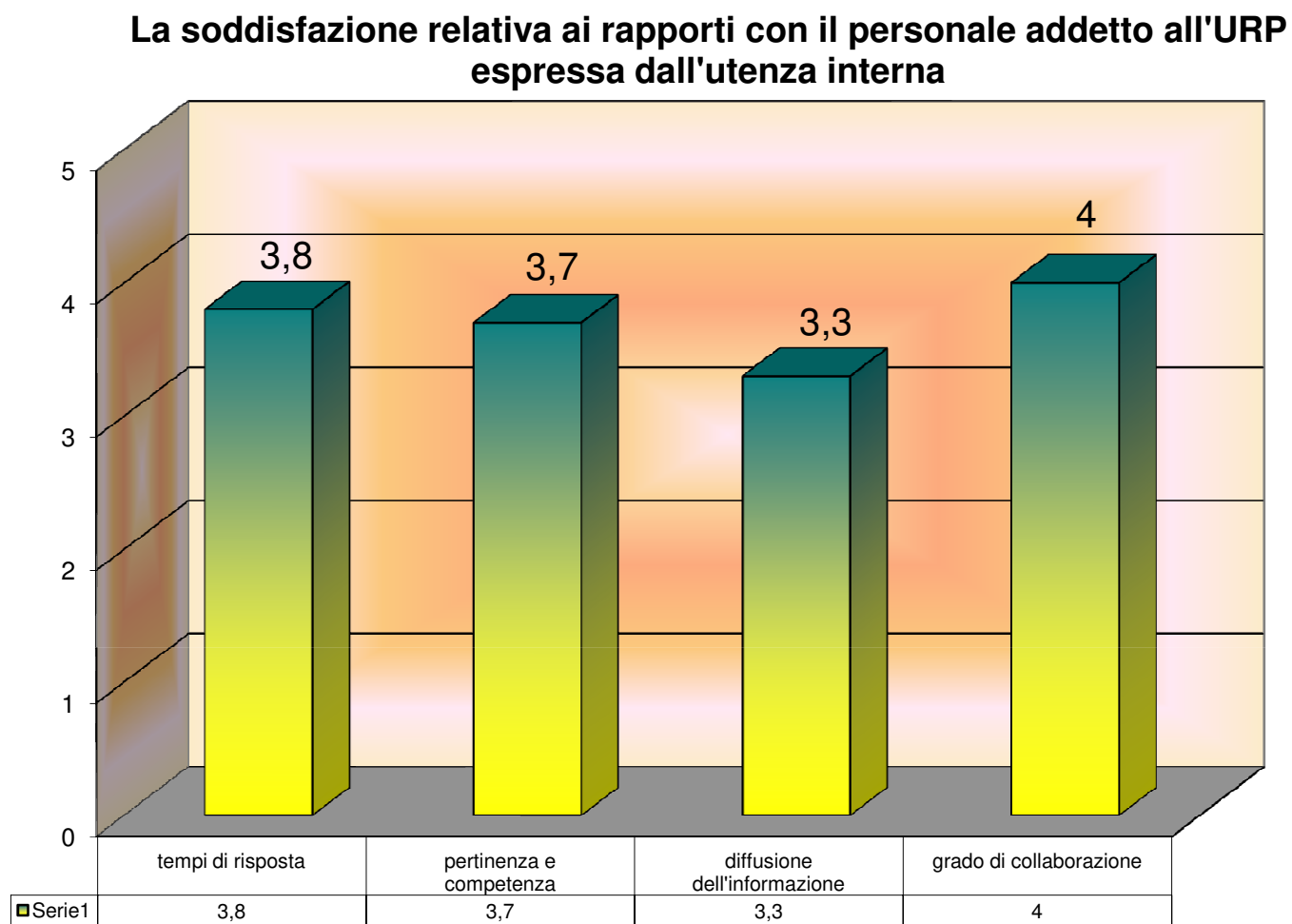
Rapporti con gli Uffici Demografici e di Refezione scolastica

Customer Satisfaction

Novembre 2019

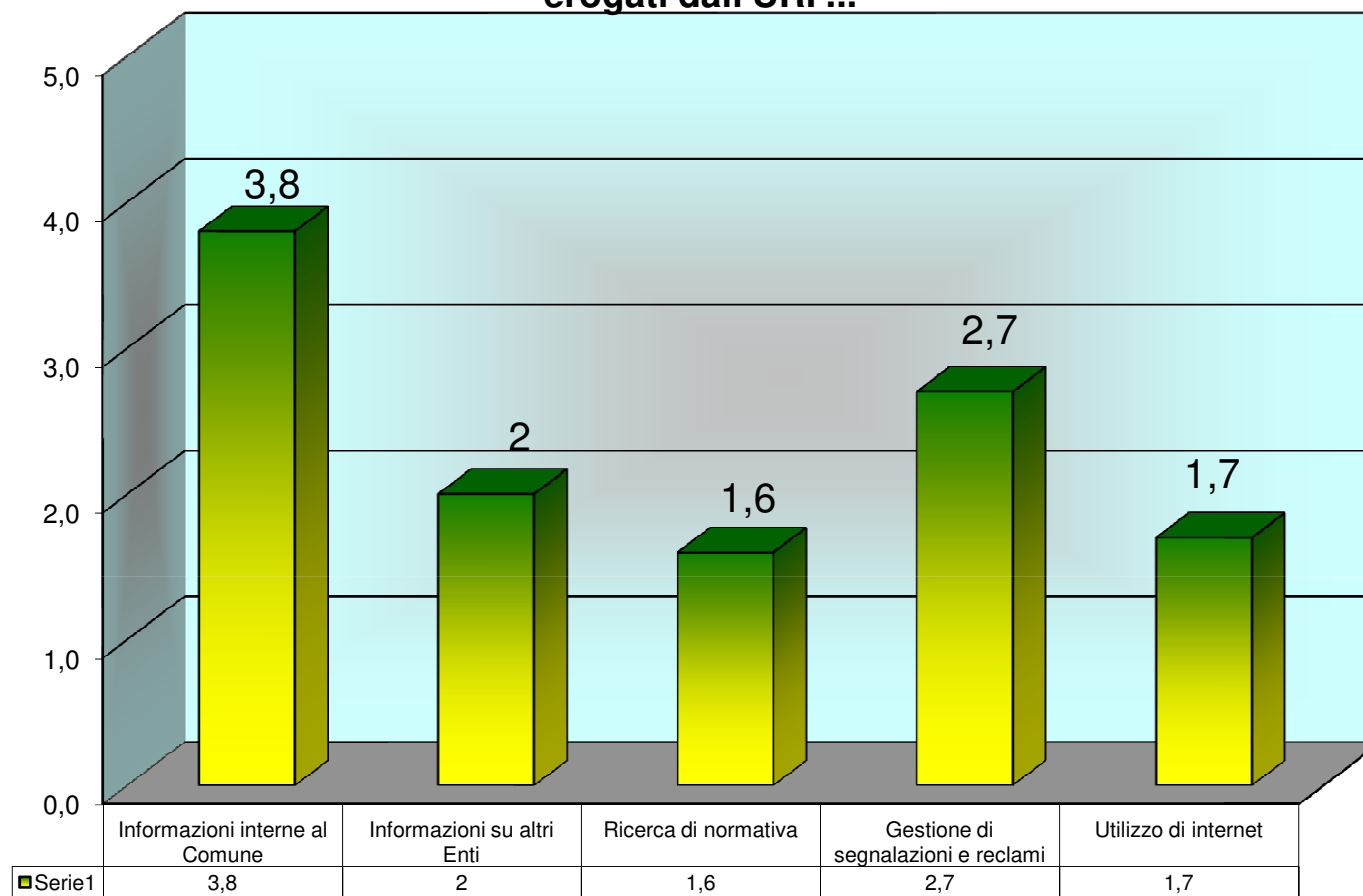
CENTRO STAMPA COMUNALE

Legenda:	
1 -	Insoddisfatto
2 -	Poco soddisfatto
3 -	Abbastanza soddisfatto
4 -	Molto soddisfatto
5 -	Completamente soddisfatto



I giudizi espressi dall'utenza interna (Uffici Demografici e Refezione scolastica) concernenti ai rapporti con il personale addetto all'URP risultano, nel complesso, buoni. Nello specifico, i colleghi degli Uffici coinvolti si dichiarano molto soddisfatti del grado di collaborazione raggiunto con il personale dell'URP, soddisfatti per quel che attiene ai tempi di risposta e a pertinenza e competenza, e abbastanza soddisfatti della diffusione dell'informazione.

La soddisfazione dell'utenza interna relativa ad alcuni servizi erogati dall'URP...



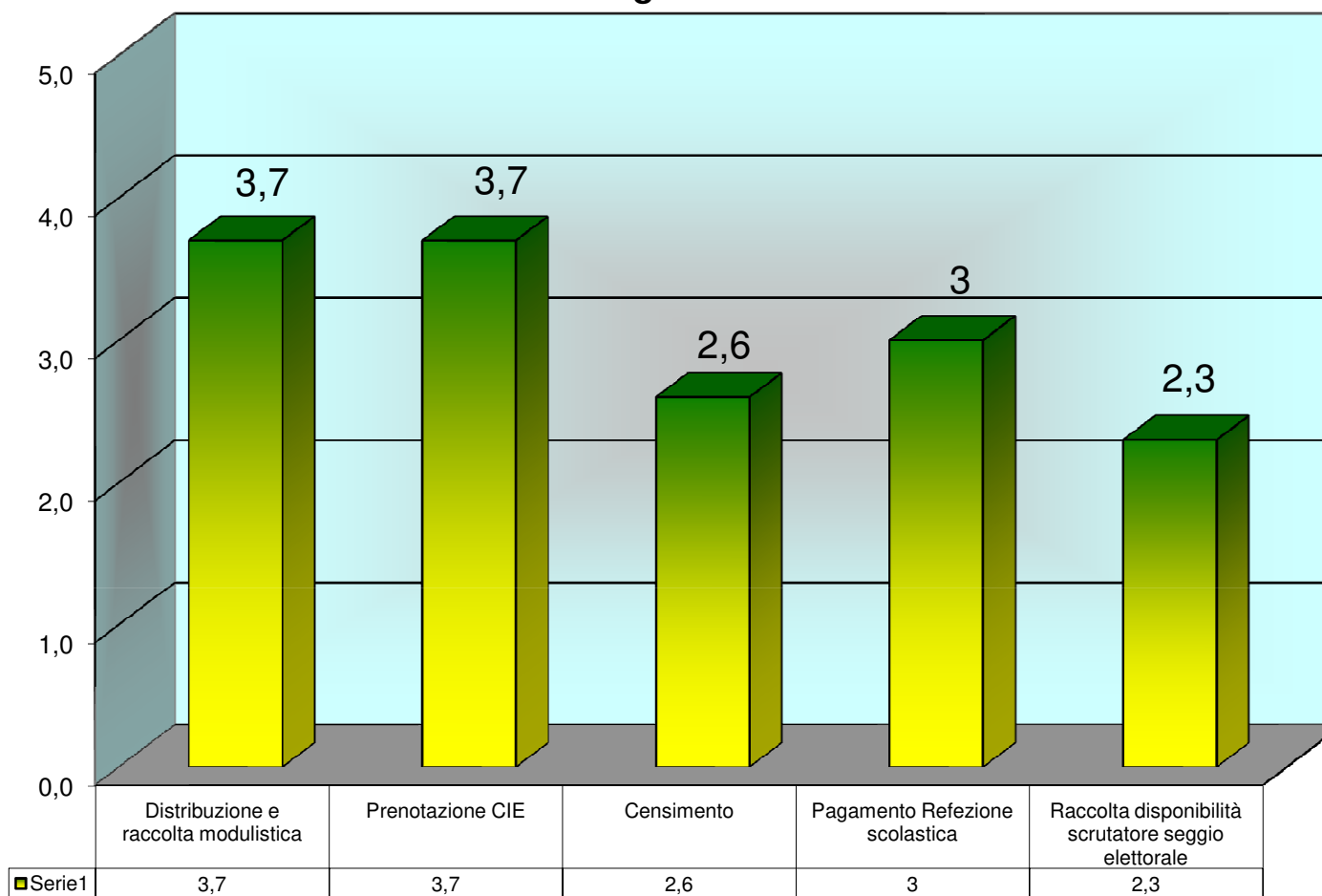
Legenda:	
1 -	Insoddisfatto
2 -	Poco soddisfatto
3 -	Abbastanza soddisfatto
4 -	Molto soddisfatto
5 -	Completamente soddisfatto

Riguardo ai servizi erogati dall'URP, i colleghi degli Uffici coinvolti si dichiarano soddisfatti delle informazioni interne all'Ente gestite dall'URP, abbastanza soddisfatti della gestione di segnalazioni e reclami, mentre qualche criticità emerge per quel che attiene a servizi, quali, in particolare, la ricerca di normativa e l'utilizzo di internet, che comunque sono poco richiesti all'URP dagli altri Uffici interni al Comune.

... e la soddisfazione dell'utenza interna relativa ad altri servizi erogati dall'URP

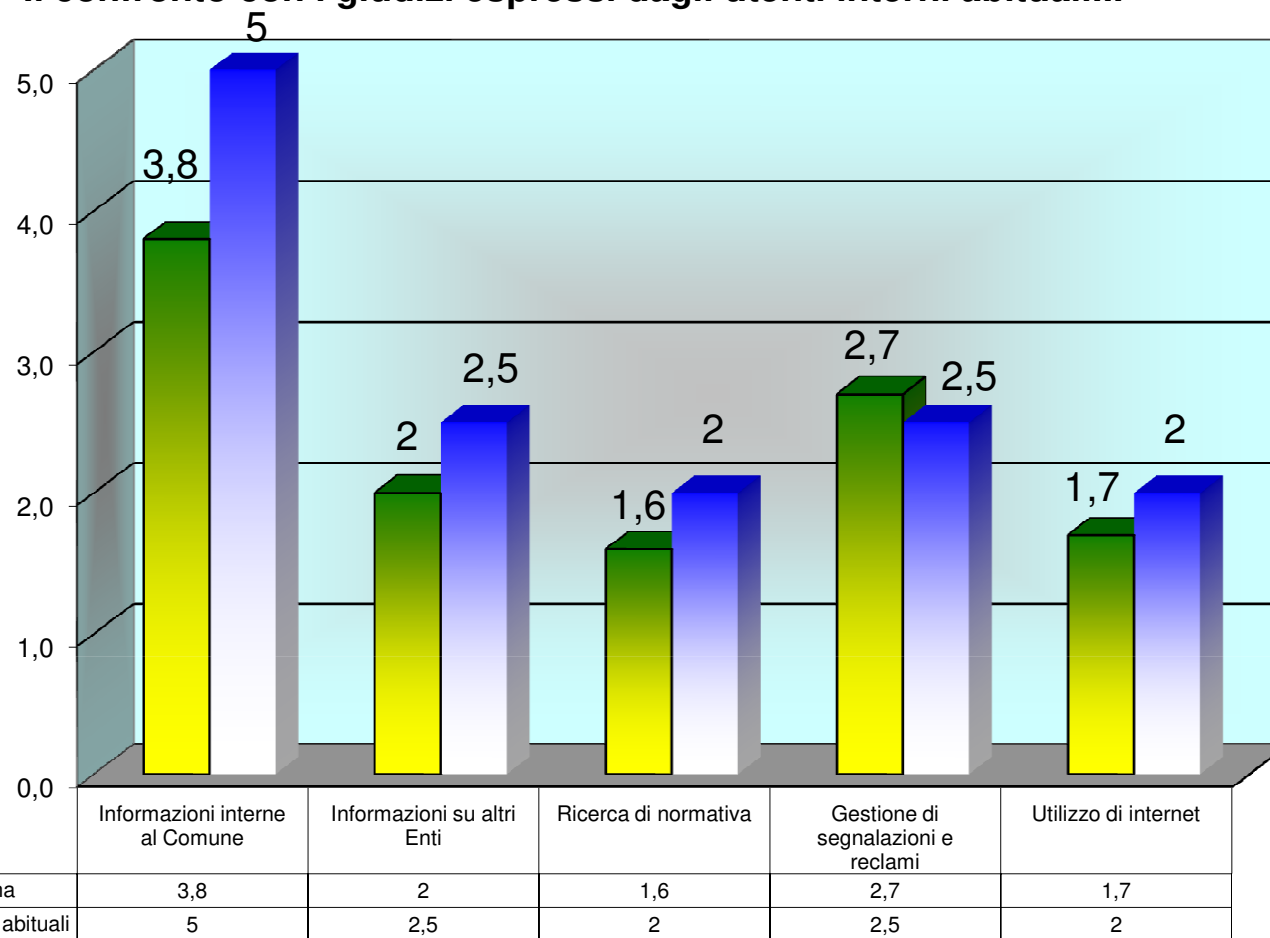
Legenda:

- 1 - Insoddisfatto
- 2 - Poco soddisfatto
- 3 - Abbastanza soddisfatto
- 4 - Molto soddisfatto
- 5 - Completamente soddisfatto



Nel complesso è invece abbastanza buono il giudizio espresso dagli Uffici coinvolti in merito a servizi erogati abitualmente dall'URP. Nello specifico, i colleghi dei Demografici esprimono la loro soddisfazione riguardo al servizio di prenotazione CIE, a cura dell'URP, mentre quelli dell'Ufficio di Refezione scolastica sono abbastanza soddisfatti del servizio di pagamento rette/ticket offerto ai genitori dei bimbi/ragazzi utilizzatori del servizio mensa scolastica.

Il confronto con i giudizi espressi dagli utenti interni abituali...

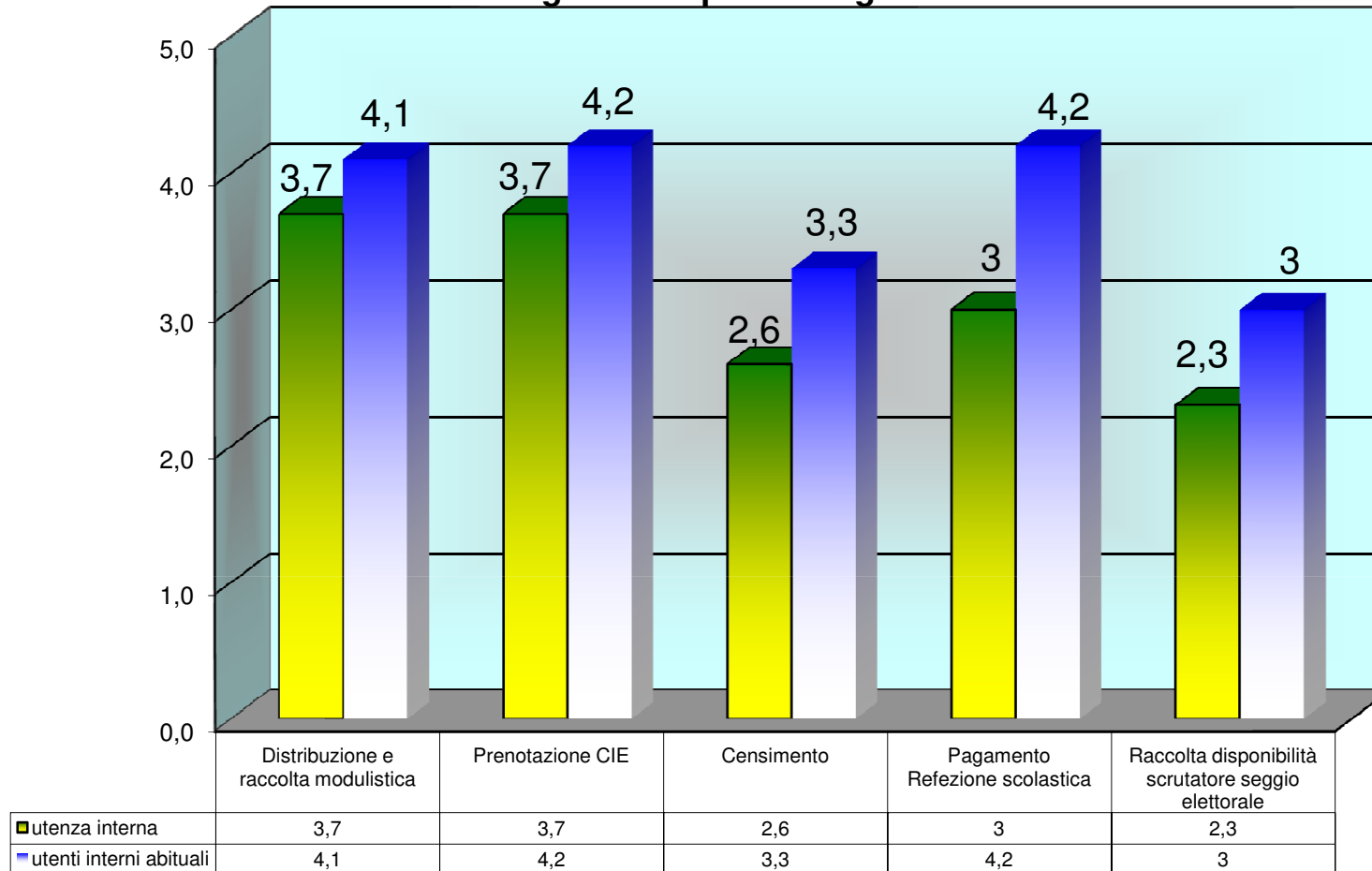


Legenda:	
1 -	Insoddisfatto
2 -	Poco soddisfatto
3 -	Abbastanza soddisfatto
4 -	Molto soddisfatto
5 -	Completamente soddisfatto

E' parso utile estrapolare dal campione dei rispondenti ("utenza interna", costituita dai dipendenti assegnati agli Uffici Demografici e di Refezione scolastica) quelli che hanno dichiarato di rapportarsi costantemente con l'URP ("utenti interni abituali"), al fine di poter mettere a confronto i giudizi espressi riguardo ai servizi offerti dall'URP. Come si evince chiaramente dal grafico, tendenzialmente gli "utenti interni abituali" esprimono giudizi migliori rispetto a quelli della generalità del campione dei rispondenti, anche se le valutazioni attinenti a servizi quali la ricerca di normativa e l'utilizzo di internet, invero poco richiesti all'URP dagli altri Uffici dell'Ente, sono sempre abbastanza critiche.

Legenda:
1 - Insoddisfatto
2 - Poco soddisfatto
3 - Abbastanza soddisfatto
4 - Molto soddisfatto
5 - Completamente soddisfatto

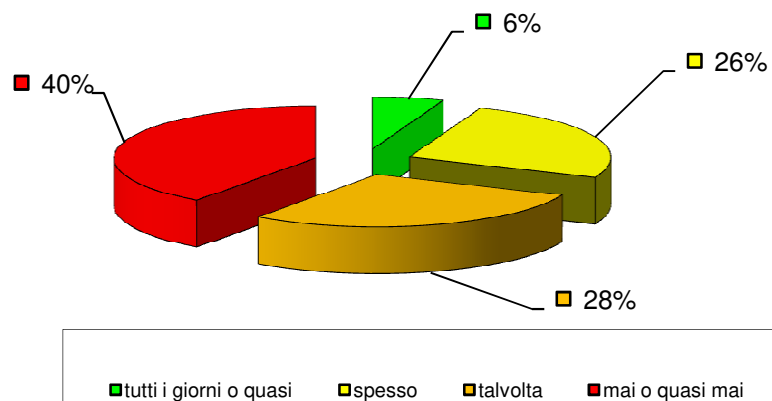
... il confronto con i giudizi espressi dagli utenti interni abituali



I servizi erogati abitualmente dall'URP risultano poi molto più apprezzati dagli "utenti interni abituali" rispetto alla generalità dei rispondenti. Gli "utenti interni abituali", infatti, si dichiarano molto soddisfatti, in particolare, riguardo ai servizi effettuati dall'URP inerenti alle prenotazioni della CIE, al pagamento di rette/ticket per la refezione scolastica e alla distribuzione e raccolta della modulistica, e abbastanza soddisfatti dei restanti servizi monitorati.

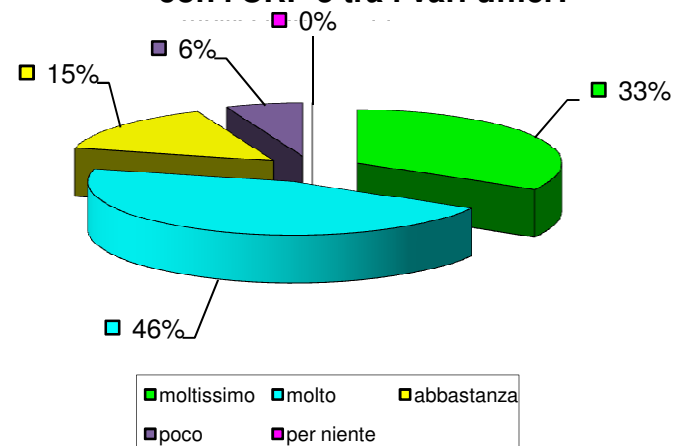
... LE RISPOSTE DEI COLLEGHI DEGLI UFFICI DEMOGRAFICI E DI REFEZIONE SCOLASTICA A SPECIFICI QUESITI

Per il tuo lavoro con quale frequenza ti rivolgi all'URP?



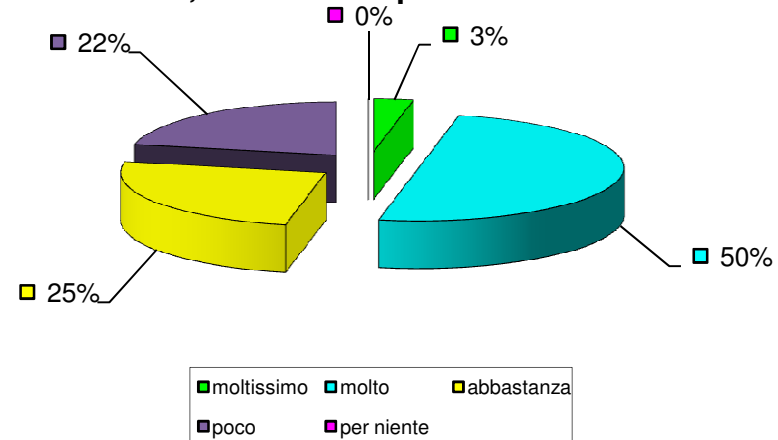
Il 32% dei rispondenti (dipendenti degli Uffici Demografici e della Refezione scolastica "utenti interni abituali") ha dichiarato di rivolgersi all'URP frequentemente, a fronte di un 40% che non si rapporta mai o quasi mai con il suddetto Ufficio. Nonostante ciò, il 79% dei rispondenti ritiene estremamente necessario migliorare la comunicazione con l'URP e tra i vari uffici comunali.

Ritieni necessario migliorare la comunicazione con l'URP e tra i vari uffici?

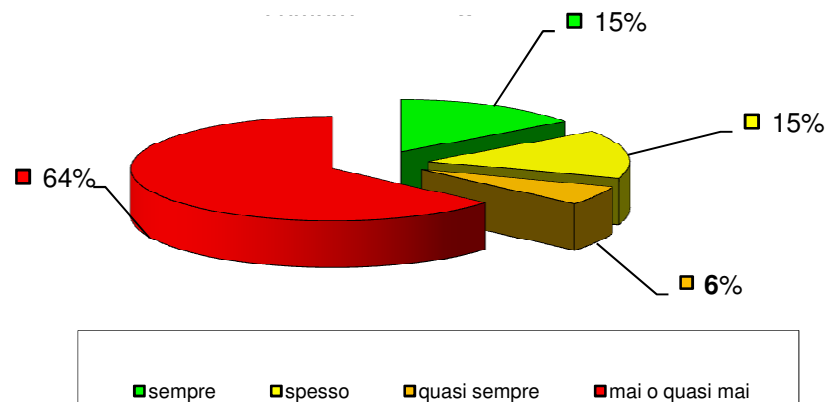


Soltanto il 22% dei rispondenti ritiene che l'URP contribuisca poco allo snellimento del lavoro dei rispettivi uffici, assorbendo parte dell'utenza, a fronte di un 53% che, per contro, ritiene molto importante l'azione dell'URP a supporto degli altri uffici. Il 64% del campione dichiara, però, di non trasmettere di propria iniziativa informazioni o notizie all'URP, mentre soltanto il 30% lo fa costantemente.

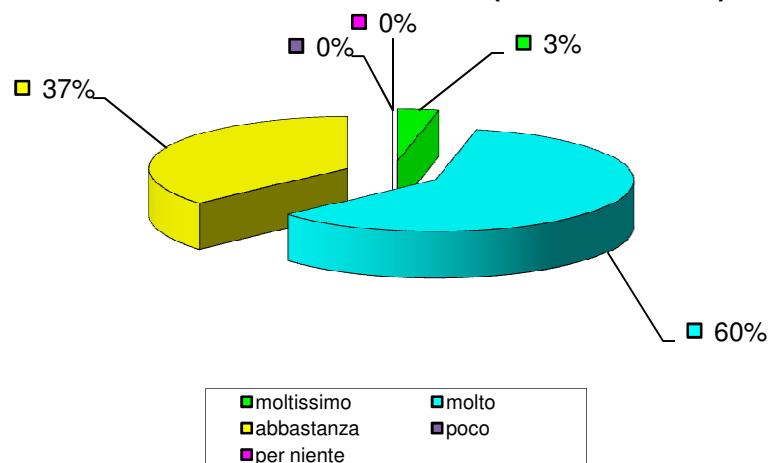
Pensi che l'URP snellisca il lavoro del tuo ufficio, assorbendo parte dell'utenza?



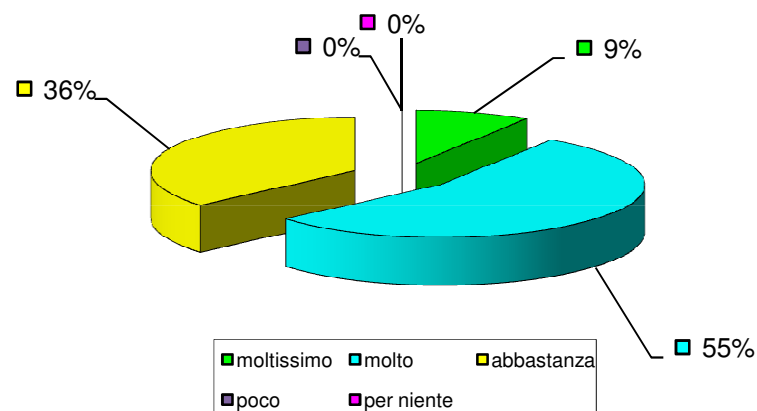
Di tua iniziativa trasmetti informazioni o notizie all'URP?



Nel complesso, quanto sei soddisfatto del servizio offerto dall'URP? (utenza interna)



Nel complesso, quanto sei soddisfatto del servizio offerto dall'URP? (utenti interni abituali)



Il giudizio complessivo sul servizio offerto dall'URP, espresso dai colleghi dei Servizi Demografici e di Refezione scolastica (utenza interna) è positivo, tenuto altresì conto del fatto che nessuno ha dichiarato di essere *poco* o *per niente* soddisfatto. Anche gli "utenti interni abituali" hanno espresso giudizi positivi (il 9% ha manifestato la sua *assoluta soddisfazione* e il 55% si è dichiarato *molto soddisfatto*), tendenzialmente migliori rispetto a quelli della generalità dei rispondenti.