



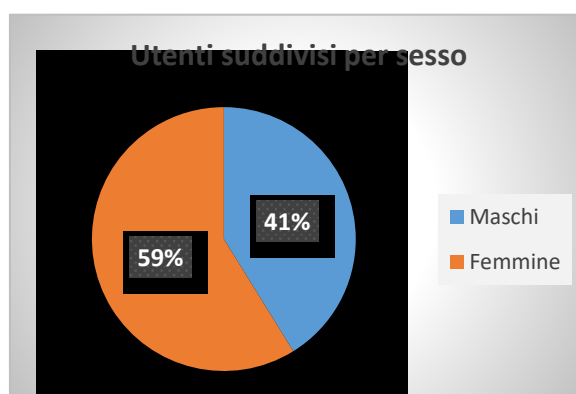
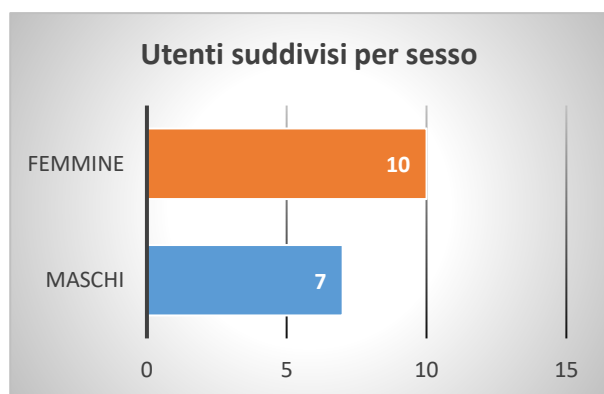
**COMUNE DI CAPOTERRA**  
**Ufficio Relazioni con il Pubblico**  
**Customer Satisfaction**  
**Anno 2023**

Nell'anno 2023, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Capoterra ha svolto oltre alle attività di informazione relative alle strutture, ai compiti, ai procedimenti amministrativi e ai servizi offerti al cittadino, anche attività di customer satisfaction.

Più nello specifico, l'URP del Comune di Capoterra ha svolto un'indagine sul gradimento dei servizi erogati dall'ente per comprendere appieno il livello di soddisfazione dei suoi utenti, per poi mettere in atto, dove possibile, azioni di miglioramento.

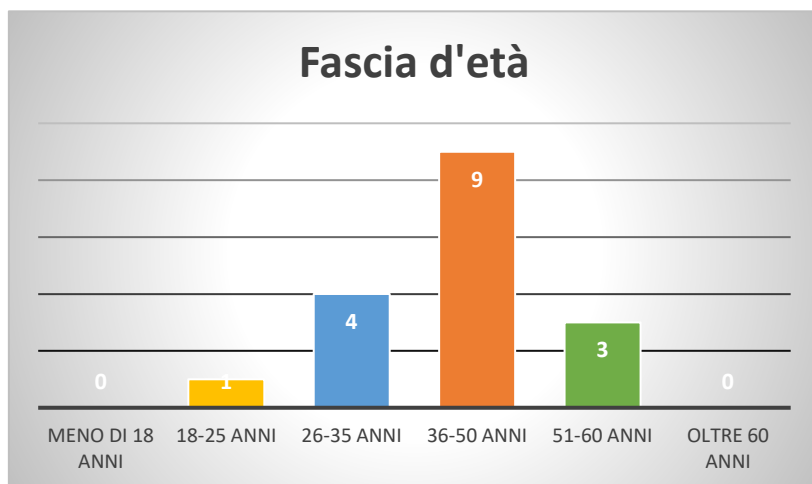
A tal fine, agli utenti è stato somministrato, in forma anonima e cartacea, un questionario composto di 17 domande.

Hanno partecipato al questionario 17 persone: n. 10 di sesso femminile e 7 di sesso maschile.

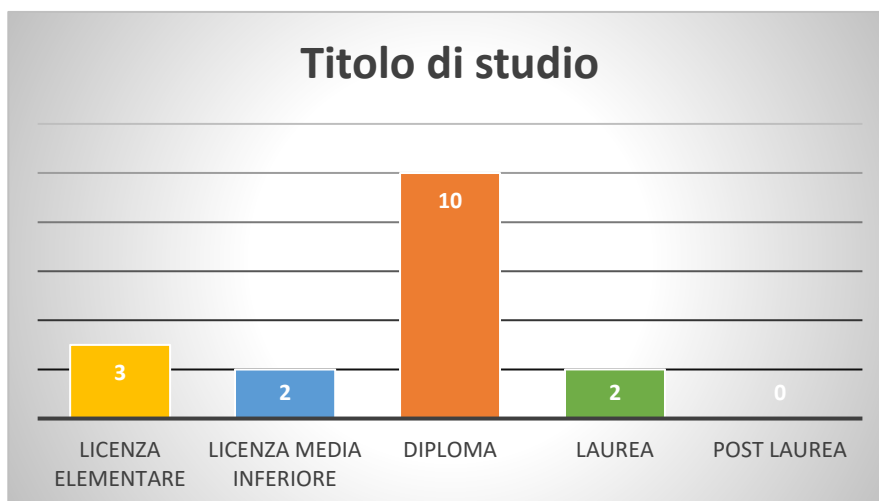


Sebbene il campione non sia rappresentativo a livello numerico degli iscritti al servizio, ha consentito comunque di delineare un quadro chiaro circa la percezione del servizio offerto.

Come si evince dai grafici sottostanti, gli utenti più frequenti per l'anno 2023 sono stati quelli dai 36 anni in su: ben n. 9 utenti hanno infatti tra i 36-50 anni, al secondo posto la fascia di utenti 26-35 anni (n. 4 utenti) e a seguire la fascia di età 51-60 anni (n.3 utenti) e 18-25 anni (n. 1 utente).

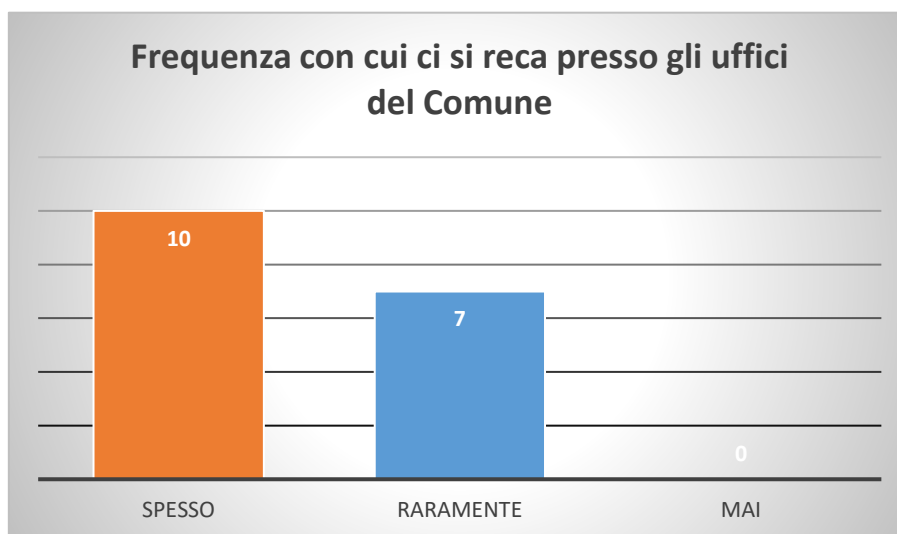


Più della metà dei rispondenti possiede un diploma di scuola media superiore/di secondo grado (n.10 utenti) seguita da coloro che possiedono una la licenza elementare (n.3); solo 2 possiedono la laurea e n. 2 possiedono la licenza media inferiore.

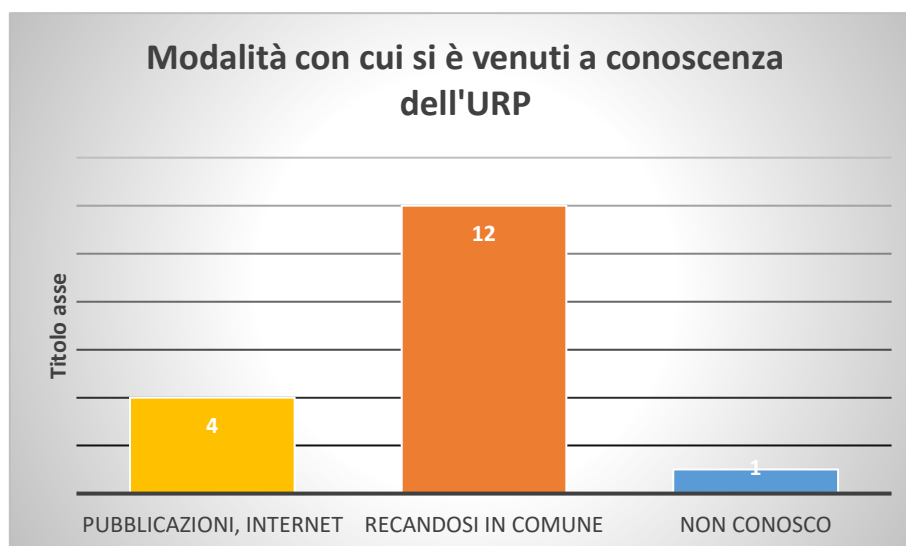


La prima parte del questionario è volta ad indagare:

1. **Frequenza con cui l'utenza si reca presso gli uffici del comune.** La maggior parte degli utenti (n. 10) ha risposto spesso, n. 7 utenti hanno risposto che si recano raramente, nessuno ha risposto mai.

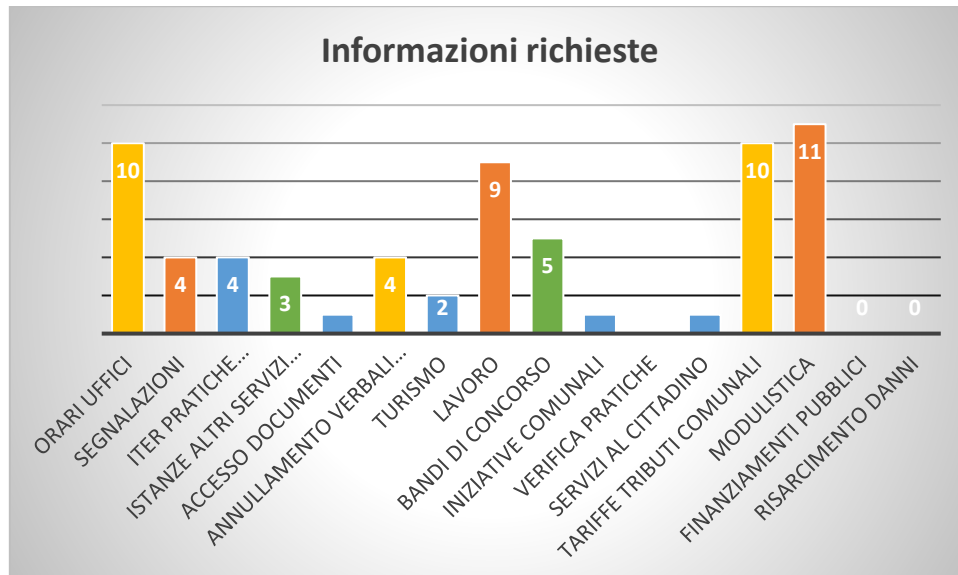


2. **Modalità con cui l'utenza è venuta a conoscenza dell'URP.** La maggior parte degli utenti che ha risposto al questionario (n. 12) ha dichiarato che è venuto a conoscenza dell'esistenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico recandosi presso il Comune; n. 4 utenti hanno scoperto l'esistenza dell'Urp tramite pubblicazioni e/o Internet; n. 1 persona ha risposto "non conosco".

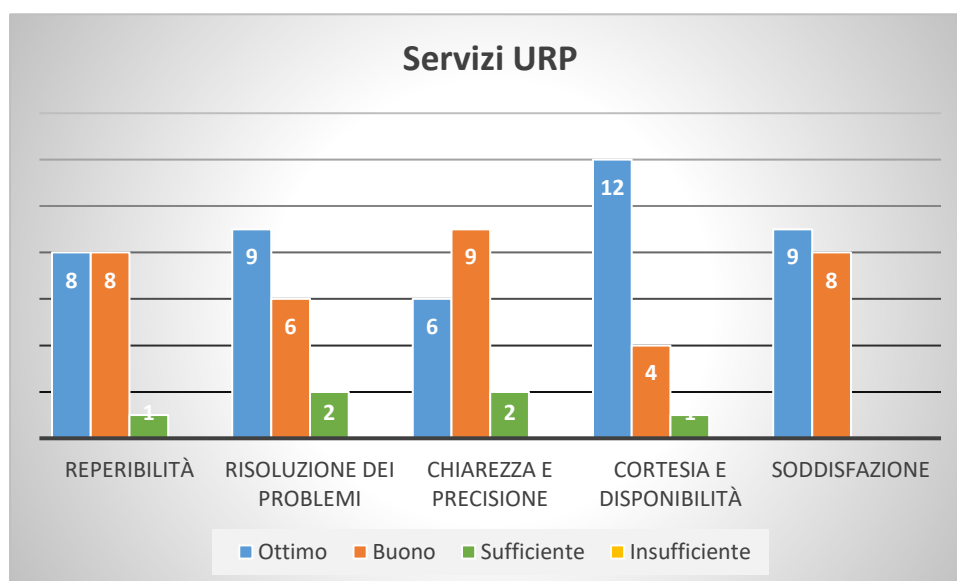


3. **Per quali pratiche o informazioni l'utenza si è rivolta all'URP.** In questa parte del questionario è possibile fornire anche più di una risposta: n. 11 persone si sono rivolte all'Urp per aver copia e chiarimenti sulla modulistica messa a disposizione dal Comune; in seconda posizione c'è la richiesta di informazioni sulle tariffe dei tributi comunali (n. 10 richieste) a pari merito con n. 10 utenti che hanno contattato l'Urp per aver informazioni sugli orari di apertura al pubblico degli uffici. A seguire n. 9 richieste su opportunità di lavoro, n. 5 su bandi di concorso e n. 4 per segnalazioni/reclami, iter

pratiche amministrative e annullamento verbali contravvenzioni. Per finire, hanno avuto poche richieste le istanze altri servizi comunali (n. 3 utenti), accesso documenti (n.1 utente), turismo (n. 2 utenti), iniziative comunali e servizi al cittadino, tutte e due con n. 1 utente.



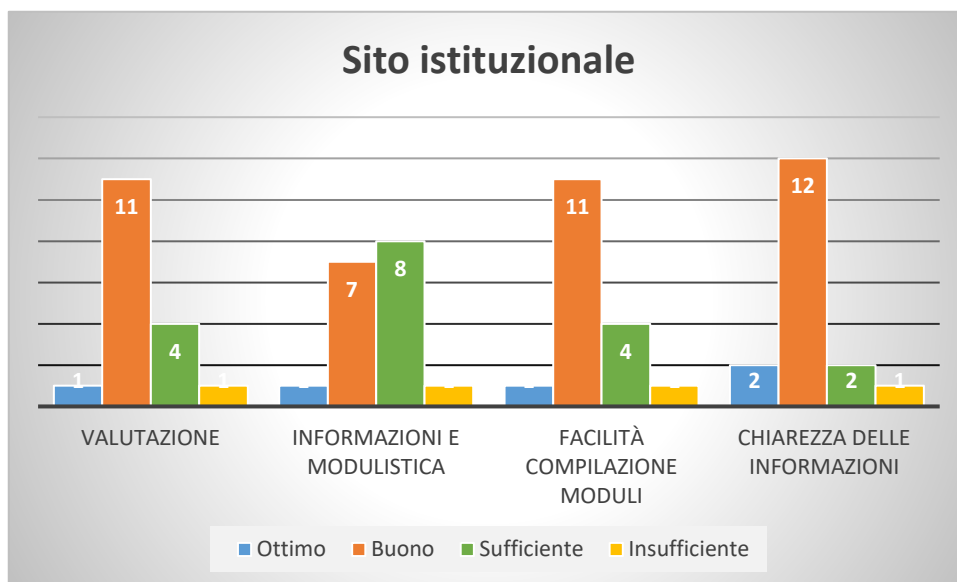
La seconda parte del questionario è volta ad investigare il livello di soddisfazione dell'utenza relativamente all'operato dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Per ciascun quesito, al campione è stata proposta una scala di quattro giudizi, che vanno dall'ottimo all'insufficiente.



Il grafico evidenzia una buona soddisfazione sulla disponibilità e cortesia del personale in servizio all'Urp, con giudizi per lo più positivi per quanto riguarda sia reperibilità, la risoluzione dei problemi e la chiarezza e la

precisione delle informazioni fornite. Indica anche una buona soddisfazione complessiva dei servizi offerti dall'Urp.

La terza parte del questionario indica il livello di soddisfazione dell'utenza riguardo alle informazioni contenute all'interno del sito istituzionale del Comune.



Il sito istituzionale del Comune di Capoterra nel suo complesso riceve una buona valutazione. Positive anche le valutazioni sulla facilità di individuazione delle informazioni e della modulistica all'interno del sito, sulla semplicità di compilazione dei moduli e sulla chiarezza delle informazioni sui servizi offerti.

La quarta e ultima parte del questionario è dedicata a suggerimenti, proposte, apprezzamenti o segnalazioni al fine di migliorare i servizi dell'ente. Son arrivati due suggerimenti:

- il primo dei quali riguarda lo sportello Urp che, secondo quanto scritto dall'utente, messo così di fianco alla sala d'aspetto dell'Ufficio Anagrafe, non fornisce la giusta privacy per chi si reca all'Urp.
- il secondo suggerimento chiede una maggiore reperibilità delle assistenti sociali.