



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

Direzione Territoriale del Lavoro

ASCOLI PICENO

e-mail: dtl-ascolipiceno@lavoro.gov.it

PEC: DTL.AscoliPiceno@pec.lavoro.gov.it

RELAZIONE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

(*CUSTOMER SATISFACTION*)

ANNO 2015

A cura della Dott.ssa Cristiana Di Muzio

Direttore della Direzione Territoriale del Lavoro di Ascoli Piceno

* * *

con la collaborazione e il supporto del Dr. Francesco Paesani - Responsabile dell'Area Pianificazione e Controllo Direzionale

La relazione è disponibile sul web all'indirizzo: <http://www.lavoro.gov.it/DTL/AP>

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2015

Premessa

In attuazione delle disposizioni contenute nel D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 (cd Decreto Brunetta) di attuazione della Legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, si è proceduto nel quadro della valutazione delle *performance* organizzative delle strutture pubbliche, alla **rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti (customer satisfaction)** intesi come i destinatari delle attività e dei servizi, anche mediante modalità interattive, al fine di favorire lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione.

Metodologia

Il **Questionario di customer satisfaction sulla qualità dei servizi erogati** dalla Direzione Territoriale del Lavoro di Ascoli Piceno, in coerenza con quanto definito dal DM. 14/09/2012, è stato adottato e somministrato allo scopo di conoscere il grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi offerti ai cittadini.

In tale questionario – che per l'**anno 2015** ha interessato l'ultimo bimestre (novembre e dicembre 2015) - si è richiesto di esprimere una valutazione sul servizio/informazione reso dall'Ufficio. Gli uffici della Direzione interessati dalla rilevazione sono stati quelli riconducibili all'Area Pianificazione e Controllo Direzionale (URP, Ispettore di turno), all'Area Politiche del Lavoro e all'Area Legale e Contenziosi.

In questo arco temporale sono stati raccolti i moduli tutti presso l'URP/ispettore di turno.

Un primo ambito di misurazione della *customer satisfaction* ha riguardato le **informazioni sull'utente**.

INFORMAZIONI SULL'UTENTE:

Cittadinanza 86% Italiana 14% Straniera

sesso 43% maschi 57% femmine

età compresa tra i 25 e i 65 anni

Un secondo ambito di misurazione della *customer satisfaction* ha riguardato le **informazioni sui servizi**.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI:

Per quale motivo si è rivolto all'Ufficio?

- per accedere agli atti per conoscere lo stato della pratica **86%** altro
- per ritirare moduli **14%** per informazioni per segnalazioni o esposti

In particolare, per quali servizi? Principalmente per le procedure relative alla convalida delle dimissioni

Un terzo ambito di misurazione della *customer satisfaction* ha riguardato, infine, le **informazioni sul grado di soddisfazione (customer satisfaction)**.

INFORMAZIONI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE (CUSTOMER SATISFACTION):

Questionario						
	Pienamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Giudizio rispetto agli orari di apertura al pubblico	2	2	2	1		
Giudizio sull'accesso alle informazioni relative al servizio richiesto	2	1	3			
Giudizio sulla competenza e preparazione del personale	4		3			
Giudizio sul grado di semplicità, snellezza e trasparenza delle procedure	3	1	2	1		
Giudizio sulla tempestività e rispetto dei tempi di istruttoria	3	1	3			
Giudizio sulla percezione del comfort dell'ufficio	3	2	2			
Giudizio sulla cortesia e disponibilità del personale contattato	4	1	2			
Giudizio sulla raggiungibilità e accessibilità dell'ufficio	2	1	3			
Giudizio sulla completezza ed adeguatezza del sito internet della Direzione	2	1	2	1		

Ha qualche suggerimento per migliorare i servizi offerti?

Desidera segnalare un disservizio?

Il giudizio complessivo circa il grado di soddisfazione dell'utenza è, complessivamente, più che soddisfacente, come emerge dalla tabella di cui sopra. Particolarmente positivi sono stati i giudizi sul rispetto degli orari di apertura al pubblico, sulla competenza e preparazione del personale addetto, sulla cortesia e disponibilità del personale contattato.

Anche l'ultima sezione del questionario di *customer satisfaction*, laddove si richiede di fornire delle indicazioni sugli ambiti di miglioramento dei servizi e su eventuali disservizi, pur nel quadro della particolarità delle attività istituzionali di competenza della Direzione, il grado di soddisfazione degli utenti è positivo, non essendo stati segnalati particolari suggerimenti in merito al miglioramento dei servizi offerti, né tantomeno disservizi rilevati.

IL DIRETTORE
Dr.ssa Cristiana Di Muzio
f.to