

DIREZIONE TERRITORIALE DEL LAVORO DI COSENZA

REPORT CUSTOMER SATISFACTION PRIMO SEMESTRE 2012

Le recenti riforme sul pubblico impiego pongono alla base dell'azione amministrativa i cittadini e le imprese.

In particolare, la legge n. 150/2009 ha inserito quali elementi importanti per la valutazione delle strutture pubbliche, la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti 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.

La Direzione Territoriale del lavoro di Cosenza ha promosso da tempo una rilevazione sul grado di soddisfazione degli utenti mediante questionari distribuiti presso l'URP.

Obiettivo della rilevazione dei dati è stato quello di delineare il bacino di utenza della D.T.L. e far emergere eventuali criticità, quindi migliorare l'azione amministrativa nel suo complesso per conseguire un maggior grado di soddisfazione dell'utenza.

L'indagine sulla *customer satisfaction* ha interessato il primo semestre 2012 ed ha coinvolto 104 utenti. Riguardo alla metodologia al fine di valutare un dato abbastanza significativo, non si è proceduto a campionamento, ma sono stati esaminati tutti i questionari.

I questionari sono stati consegnati presso l'URP e compilati in forma anonima al fine di evitare l'autoreferenzialità. Benché il modulo sia stato inserito sul sito istituzionale, non è pervenuto alcun questionario compilato.

Dall'indagine, nel suo complesso, emerge il buon funzionamento del front-office della D.T.L.

Il questionario somministrato è composto da tre parti.

Nella prima parte sono state evidenziate alcune notizie che permettono di poter individuare la tipologia di utenza che fruisce dei servizi Della D.T.L.: sesso, fascia di età, stato civile, titolo di studio e professione.

In relazione alla disponibilità degli utenti a partecipare all'indagine, si rileva una maggiore predisposizione alla compilazione dei questionari da parte degli utenti che affluiscono al Servizio delle Politiche (n. 84) rispetto agli utenti del Servizio Ispezioni del Lavoro (n.20).

L'utente delle Politiche è sia maschile (46/84) che femminile 38/84, la fascia d'età prevalente è 20-40 (44), segue la fascia 40-60 (35), mentre sono residuali le fasce meno di anni 20 e più di 60. Se ne deduce che fruisce dei servizi utenza in età lavorativa e che in prevalenza ha fruito dei servizi connessi all'autorizzazione delle lavoratrici madri, infatti i coniugati

rappresentano la fascia più alta 66/84 (la competenza attualmente è svolta dalle ASL) e dal deposito delle istanze di conciliazione, regolamenti interni ed atti vari.

L'utente che fruisce dei servizi del SIL è in prevalenza maschile 11/20, le fasce di età prevalenti sono quelle tra i 20 e 40 anni (12/20) e 8/20, mentre sono inesistenti le altre fasce. Pertanto tale tipologia di utenza è in età lavorativa ed i servizi di cui fruisce sono :richieste di intervento, convalida dimissioni, istanze varie e deposito di atti a seguito di accesso ispettivo.

Nella seconda parte del questionario viene chiesto all'utente di esprimere un giudizio in ordine a:

- Orario di apertura al pubblico;
- Accesso all'informazione mediante telefono, fax, e-mail, internet;
- La performance del personale che ha erogato il servizio;
- Il grado di semplificazione e trasparenza delle procedure;
- Modulistica predisposta dalla D.T.L.;
- Rispetto dei tempi di istruttoria;
- Caratteristiche dell'ufficio: barriere architettoniche, segnaletica, pulizia, luminosità, confort;
- Grado di cortesia del personale contattato.

I giudizi in ordine ai suddetti punti sono divisi tra ottimo e buono.

Nell'ultima parte del questionario è stata formulata una domanda aperte relativa a eventuali suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi erogati. Al riguardo, non sono state evidenziate criticità. Si riportano, di seguito le relative tabelle.

POLITICHE

[illegible]

ISPETTIVO

1° SEMESTRE 2012 - SERVIZIO ISPETTIVO	
TOTALE	TOTALE PERVENUTE N.
11	M
9	F
0	MENO DI 20
12	20 - 40
8	40 - 60
0	PIU' DI 60
6	Nubile/celibe
13	coniugato/a
1	separato/a
0	vedovo/a
0	nessuno
8	scuola obbligo
9	media superiore
3	laurea
0	studente
9	impiegato/a
2	dirigente
3	professionista
0	artigiano
5	operaio/a
0	disoccupato/a
1	lavoratore P.A
12	1 In quale misura l'orario di apertura al pubblico consente di fruire agevolmente dei servizi richiesti
7	ottimo
1	buono
0	suffic.
9	insuffic.
7	2 Come giudica l'accesso all'informazione relativa al servizio (telefono, fax, e-mail, internet).
4	ottimo
0	buono
17	suffic.
1	insuffic.
2	3 Esprima il grado di giudizio sulla performance del personale che ha erogato il servizio
0	ottimo
10	buono
7	suffic.
2	insuffic.
1	4 In quale misura ritiene che le procedure messe in atto rivestano il carattere della semplificazione e trasparenza
14	ottimo
3	buono
3	suffic.
0	insuffic.
14	5 Esprima un giudizio in merito alla facilità di compilazione e la comprensibilità della documentazione predisposta
4	ottimo
0	buono
2	suffic.
12	insuffic.
6	6 Qual è il suo giudizio sulla tempestività e sul rispetto dei tempi di istruttoria
2	ottimo
0	buono
18	suffic.
2	insuffic.
0	7 Esprima un giudizio sulle caratteristiche degli uffici (barriere architettoniche, segnaletica pulizia, luminosità comfort)
0	ottimo
0	buono
0	suffic.
0	insuffic.
0	8 Qual è il grado di cortesia del personale contattato
0	ottimo
0	buono
0	suffic.
0	insuffic.