

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE AI COMUNI

- La Provincia di Alessandria persegue l'**obiettivo** di **migliorare costantemente i propri servizi** e conduce **indagini campionarie** per conoscere il **livello di soddisfazione degli utenti** (Cittadini e/o Comuni della nostra Provincia).
- La **misurazione della qualità dei servizi** è diventata una **funzione fondamentale e strategica** per le **Pubbliche Amministrazioni**, poiché consente di verificare la percezione, da parte degli utenti, del livello di efficienza ed efficacia di un determinato servizio e conseguentemente del suo personale, nell'ottica di una eventuale riprogettazione per un miglioramento dello stesso.
- L'Amministrazione ritiene, infatti, che **una migliore qualità dei servizi** passi anche attraverso **una migliore conoscenza delle proprie utenze**.



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE AI COMUNI

Il Servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità elabora annualmente, in base ai questionari predisposti e somministrati all'utenza, una Relazione di Customer Satisfaction che attraverso indagini statistiche permette all'Amministrazione di conoscere il livello di soddisfazione degli utenti che si rapportano con i Servizi dell'Ente e di rilevare le loro reali esigenze.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE AI COMUNI

- Il questionario sarà direttamente compilabile via web sul portale della Provincia di Alessandria e permetterà a ciascun Comune di assegnare un punteggio (**5 = Insufficiente, 6= sufficiente, 7= discreto, 8 = buono, 9= ottimo**) ai seguenti fattori di valutazione : **competenza e professionalità, cortesia e disponibilità, accesso alle informazioni, tempi di istruttoria, snellezza e semplicità delle procedure, tempestività del servizio reso, chiarezza modulistica, accessibilità al Servizio (orario di apertura degli uffici, presenza di personale, rintracciabilità telefonica, contatti via email).**
- In questo modo **i Comuni** **valuteranno direttamente** la qualità dei servizi ricevuti.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE AI COMUNI

- I questionari che verranno somministrati ai comuni conterranno **10 domande**.
- I voti sono stati così declinati:
ottimo; buono; sufficiente; insufficiente.
- Ogni comune che usufruirà dell'assistenza tecnico – amministrativa della Provincia avrà la possibilità di valutarla attraverso il nostro questionario e **segnalarci eventuali osservazioni e/o suggerimenti che possano aiutarci a migliorare la qualità dei servizi offerti.**



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE AI COMUNI

LA PROVINCIA, al fine di prendere atto delle **reali esigenze** dei Comuni del proprio territorio, ritiene necessario effettuare un **sondaggio sulla qualità dei suoi servizi**, così da rendere possibile il **miglioramento costante delle proprie attività**.



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE AI COMUNI

- Questo **breve questionario** mira a comprendere meglio le **Vostre esigenze e necessità: non esitate, quindi, a segnalare** al nostro personale **i Vostri commenti ed osservazioni.**
- Le **informazioni** che ci fornirete attraverso la compilazione del questionario **verranno trattate esclusivamente in forma aggregata ed anonima.**

Raccogliere la sfida!!

- ***L'intento è dare forza alla Provincia quale Ente in rapporto diretto con la propria comunità di cui è chiamata a curare gli interessi;***
- ***investire sulla Provincia "Casa dei Comuni" riconoscendole la capacità di raccogliere le istanze comunali, coordinandole e indirizzandole verso obiettivi condivisi;***
- ***tradurre in scelte politiche il confronto costante con le amministrazioni comunali del proprio territorio;***
- ***salvaguardare il rinnovato ruolo provinciale con riguardo alla dimensione comunale.***