Servizio Rischio Idrogeologico Idraulico e Sismico, Difesa del Suolo

Sezione Rischio Sismico, Normativa antisismica. Genio Civile

Report/Relazione sullo stato del progetto:

Customer satisfaction

Genio Civile - Accesso Atti

L'attività di monitoraggio della qualità, afferisce il servizio pubblico inteso come risultato di attività svolte per soddisfare un'esigenza dell'utente, sia dall'amministrazione nei confronti del cittadino, sia interne all'amministrazione.

In secondo luogo essa è volta alla misurazione della qualità effettiva del servizio, vale a dire in che misura un'organizzazione eroga servizi coerenti ed esaurienti le richieste potenziali degli utenti, minimizzando i disagi e i disservizi.

La Ricerca è stata richiesta nell'ambito dei Controlli Interni Strategici e del Controllo degli Standard di qualità della performance organizzativa dell'Ente.

L’Indagine

Il Servizio Rischio Idrogeologico, idraulico e sismico, Difesa del Suolo ha avviato questa indagine di Customer Satisfaction allo scopo di sondare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti relativi all’accesso atti documentale nonché la loro conoscenza.

In particolare, il target di riferimento a cui è stato proposto il sondaggio è limitato a quei cittadini/tecnici che nei mesi stabiliti hanno avuto motivo di presentare richiesta di accesso atti presso la Sezione Rischio Sismico, Genio Civile.

Le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso la somministrazione di questionari auto compilati attraverso l’invio di link a tutti coloro che hanno presentato richiesta di accesso agli atti.

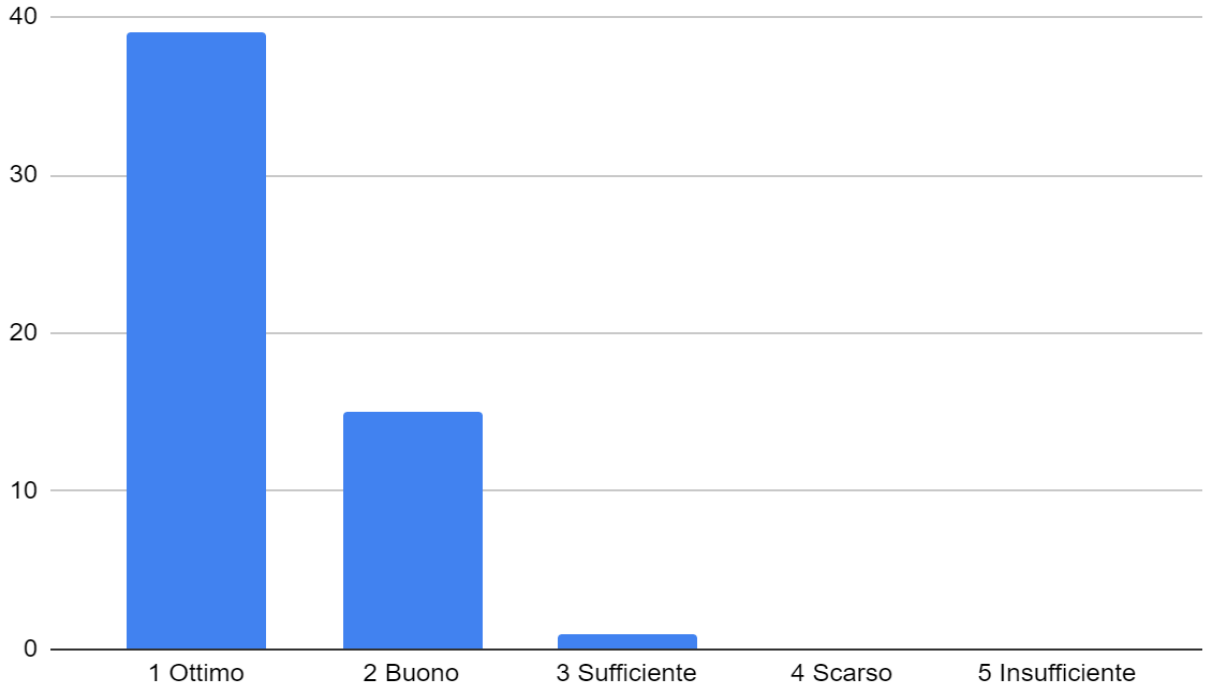
La rilevazione della durata di 12 mesi ha avuto inizio il 01/01/2023 ed è stata conclusa il 31/12/2023.

Al termine dell’indagine, sono stati elaborati i risultati globali

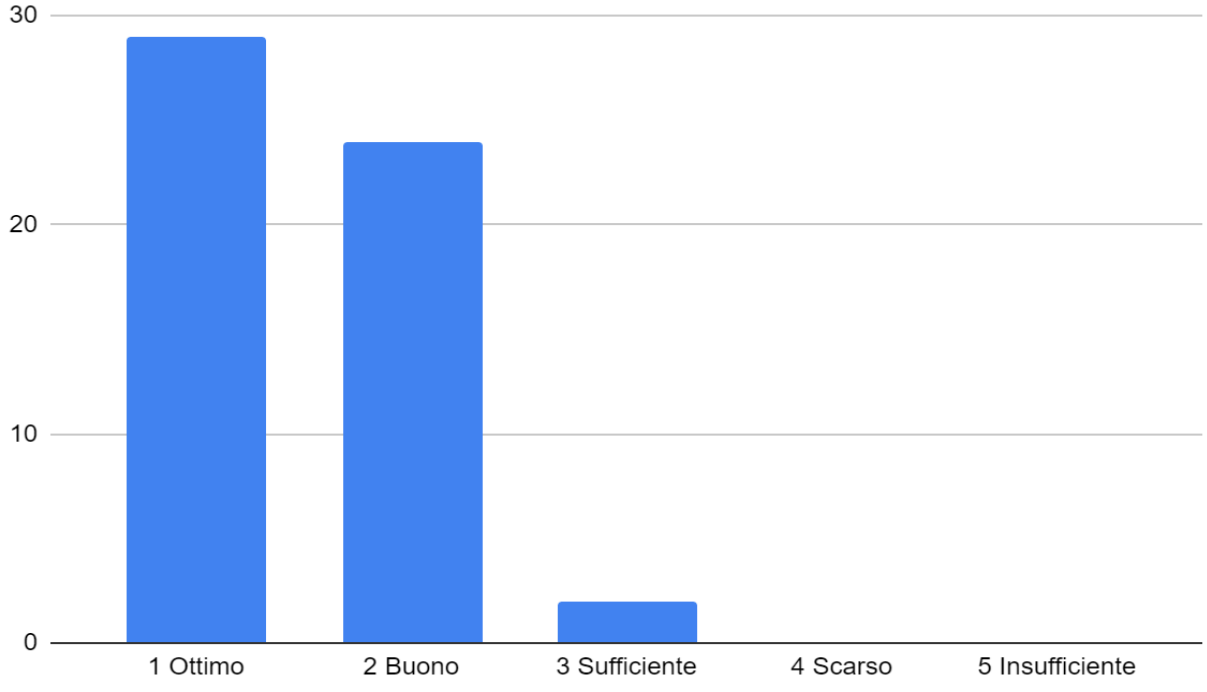
In particolare, il target di riferimento a cui è stato proposto il sondaggio è limitato a quei cittadini/tecnici che nei mesi stabiliti hanno avuto motivo di presentare richiesta di accesso atti presso la Sezione Rischio Sismico, Genio Civile.

Nel periodo di osservazione durato 12 mesi sono state evase circa 1400 richieste, a fronte di questa notevole quantità di procedimenti evasi la risposta al sondaggio da parte dell’utenza esterna è stata di circa 50 feedback, i cui giudizi sono tutti positivi per quanto riguarda la rapidità della risposta e la qualità del servizio proposto.
Di seguito le risposte al sondaggio:

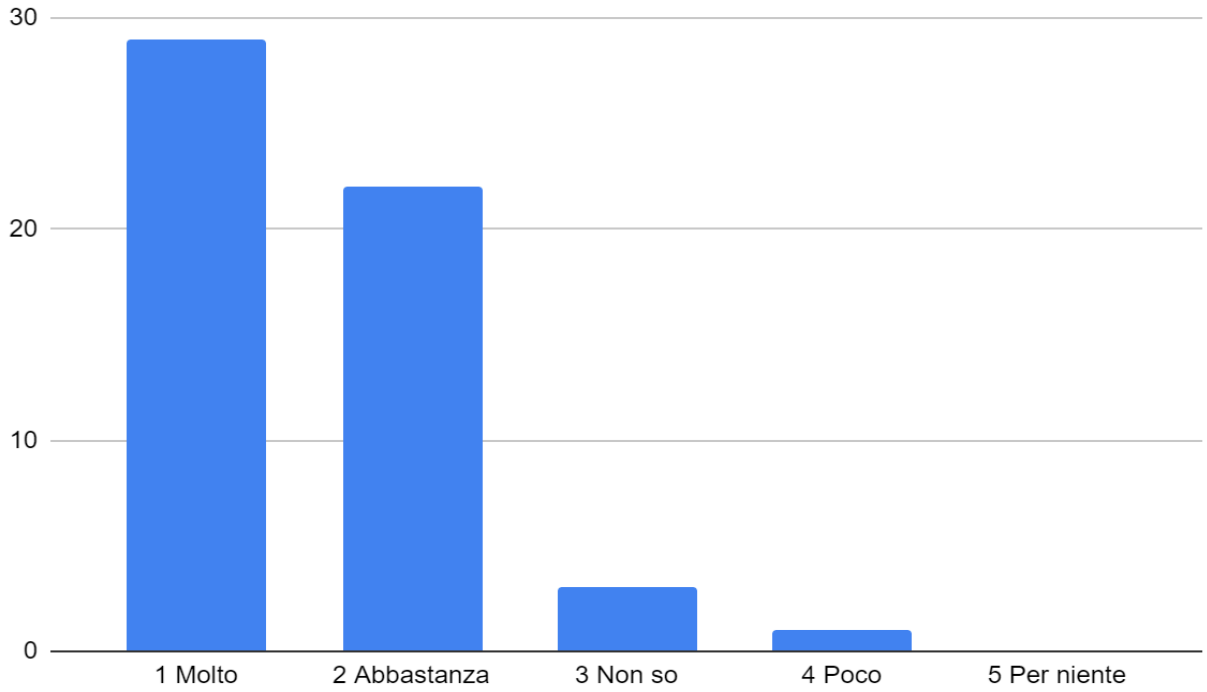
Come giudichi complessivamente il servizio di accesso agli atti del Genio civile della Regione Umbria?



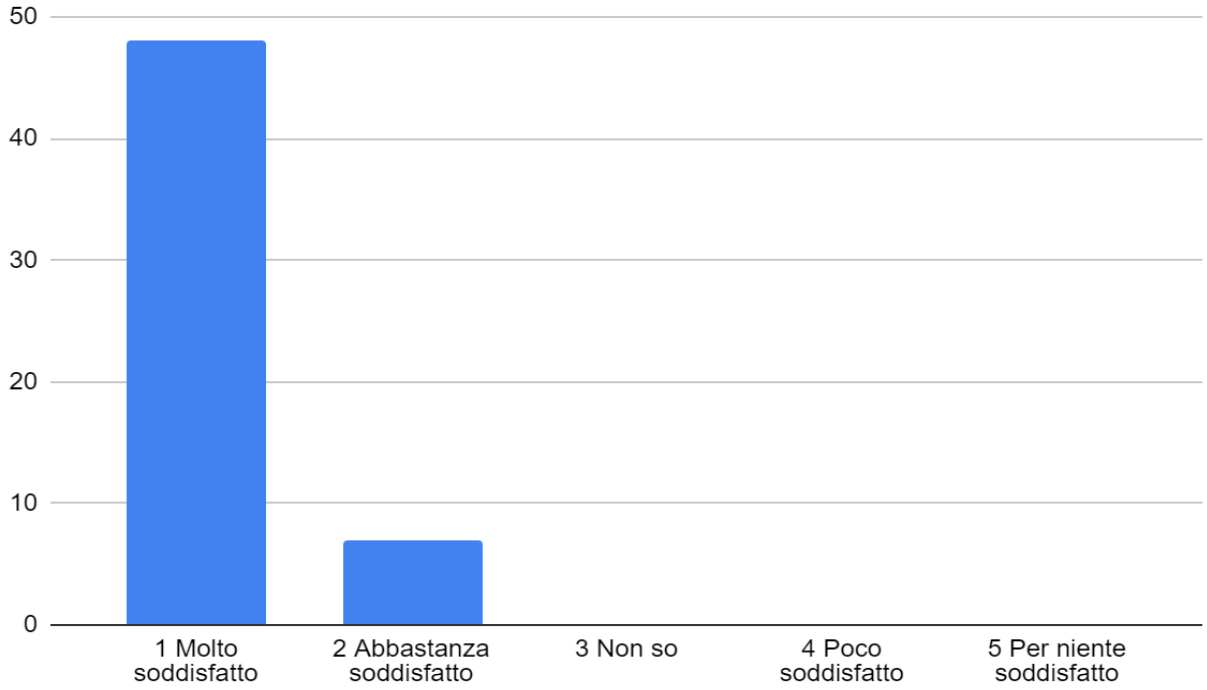
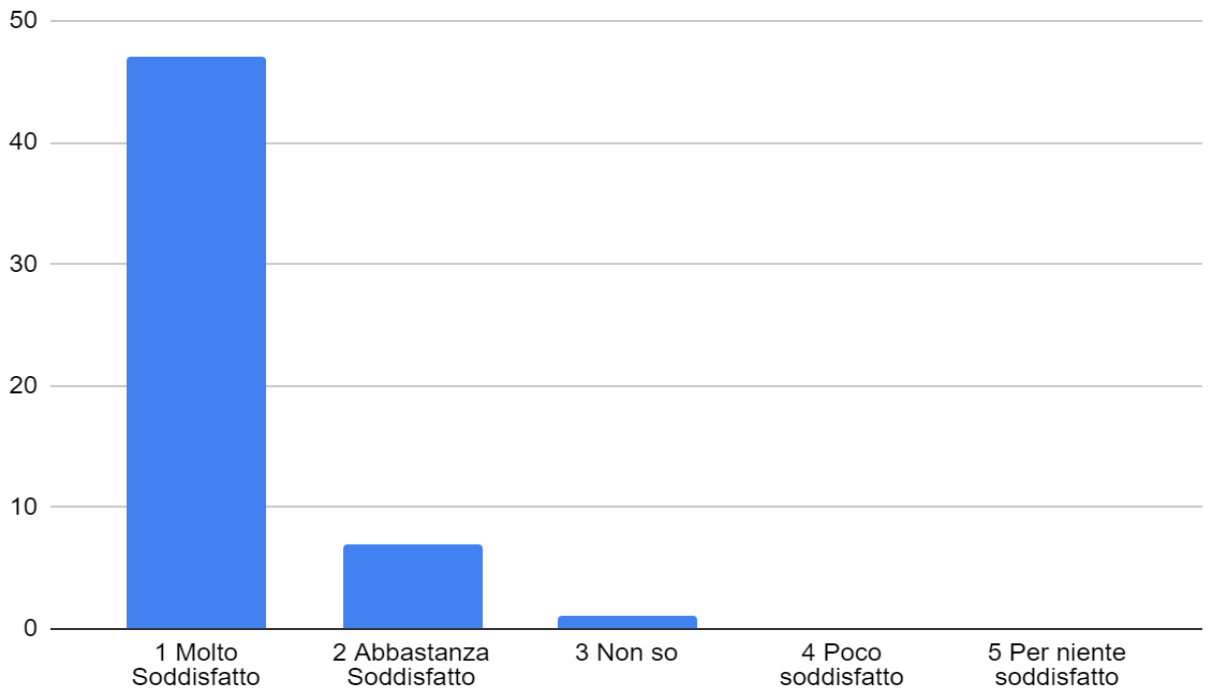
Come giudichi la modulistica utilizzata?



Ritieni utili ed esaurienti le informazioni della pagina internet dedicata (www.https://www.regione.umbria.it/paesaggio-urbanistica/accesso-atti)?



Sei soddisfatto della disponibilità e della chiarezza del personale addetto?



Sei soddisfatto dei tempi di risposta (tenuto conto che i tempi massimi di risposta del servizio sono di 30 gg)?