

Servizio Rischio Idrogeologico Idraulico e Sismico, Difesa del Suolo

Sezione Rischio Sismico, Normativa antisismica. Genio Civile

Relazione Risultati Customer Satisfaction 2025: Accesso Atti

1. Introduzione e Obiettivi

L'indagine è stata promossa dal **Servizio Rischio Idrogeologico, Idraulico e Sismico - Difesa del Suolo** (in particolare dalla Sezione Rischio Sismico e Genio Civile). L'iniziativa si colloca nell'ambito dei **Controlli Interni Strategici** dell'Ente, con l'obiettivo di misurare la qualità percepita del servizio pubblico e il grado di soddisfazione degli utenti (cittadini e tecnici) che hanno presentato richieste di accesso documentale.

2. Metodologia e Campione

- **Periodo di osservazione:** 12 mesi, dal 01/01/2025 al 31/12/2025.
- **Target:** Cittadini e tecnici che hanno richiesto l'accesso agli atti presso il Genio Civile.
- **Strumenti:** Questionari auto-compilati inviati tramite link digitale a tutti i richiedenti.
- **Volume di attività:** Durante l'anno sono state evase complessivamente **1.767** richieste.
- **Tasso di risposta:** Sono stati raccolti **105 feedback** validi.

3. Analisi dei Risultati

I risultati globali evidenziano un giudizio estremamente positivo su tutti i parametri analizzati, con una netta prevalenza dei punteggi massimi (valutazione 5).

Qualità del Personale

Il personale rappresenta il punto di forza assoluto del servizio:

- **Preparazione:** Il **93,3%** degli utenti ha assegnato il punteggio massimo (5) alla competenza dei dipendenti.
- **Cortesia:** Anche per la gentilezza del personale, il **93,3%** degli intervistati si è dichiarato pienamente soddisfatto (voto 5).

Efficienza Operativa

- **Tempi di risposta:** L'**82,9%** degli utenti ha dato il massimo dei voti alla rapidità del servizio, confermando l'efficacia dei processi interni nonostante l'alto volume di richieste gestite.
- **Semplicità della modulistica:** Sebbene molto positiva, questa categoria mostra un leggero margine di diversificazione: il **68,6%** ha votato 5 e il **25,7%** ha votato 4.

4. Valutazione Complessiva

L'indagine si conclude con un bilancio eccellente:

- L'**83,8%** degli utenti esprime una **valutazione complessiva massima (5)**.
- Sommando i voti 4 e 5, si raggiunge una quota di soddisfazione superiore al **96%**.
- I feedback qualitativi sottolineano la rapidità della risposta e la qualità del servizio offerto.

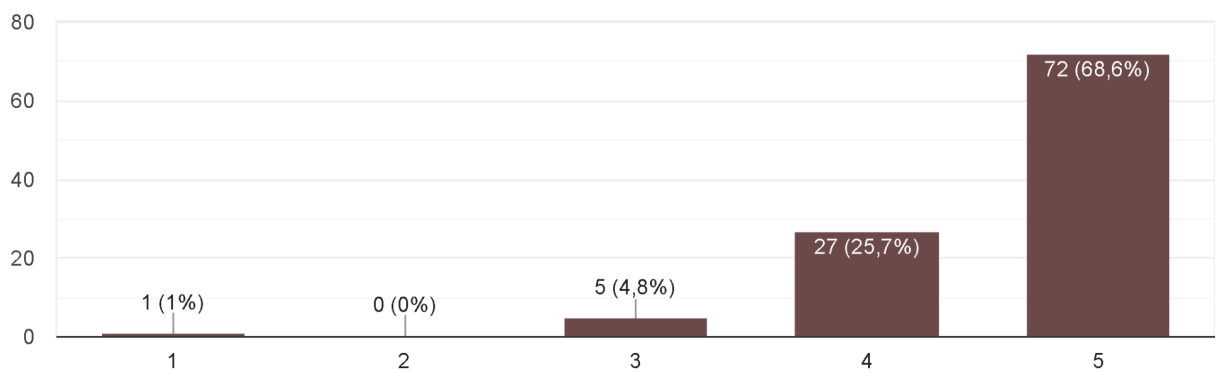
Sintesi Numerica

Parametro	Voto 5 (Massimo)
Preparazione del personale	93,3%
Cortesia del personale	93,3%
Tempi di risposta	82,9%
Valutazione complessiva	83,8%

Nota: L'attività di monitoraggio ha permesso di confermare che l'organizzazione eroga servizi coerenti con le richieste degli utenti, minimizzando i disservizi.

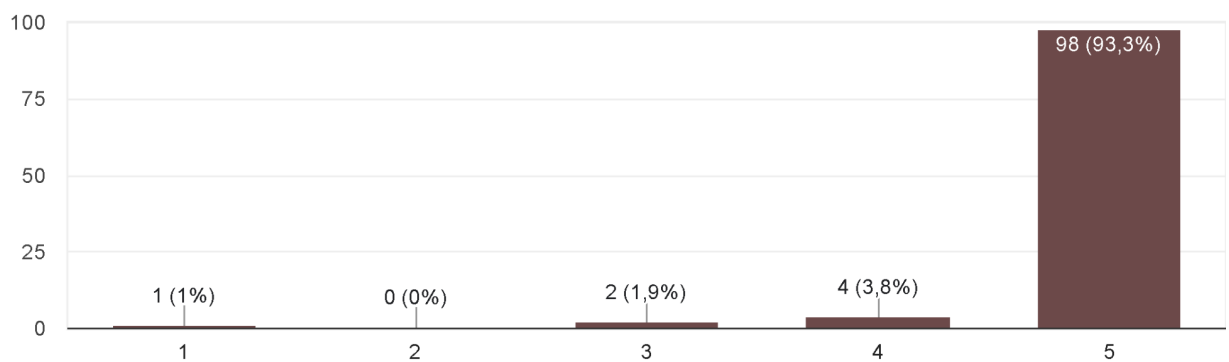
Semplicità della modulistica

105 risposte



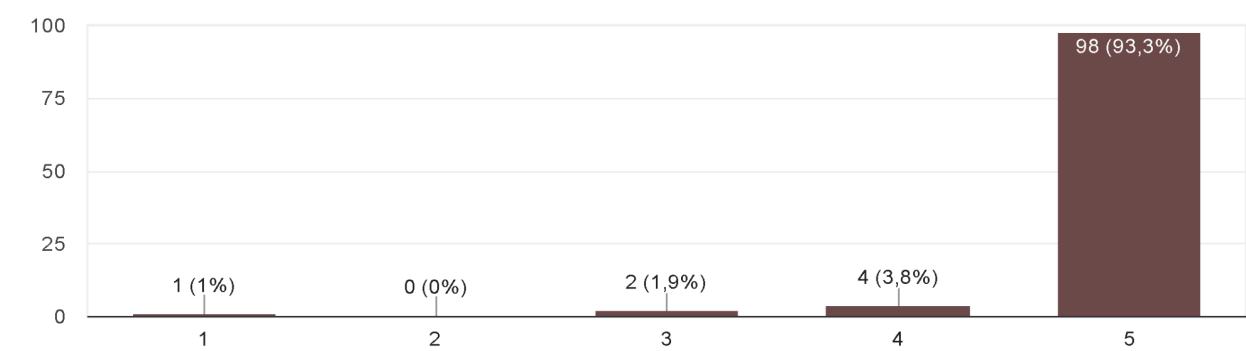
Preparazione del personale

105 risposte



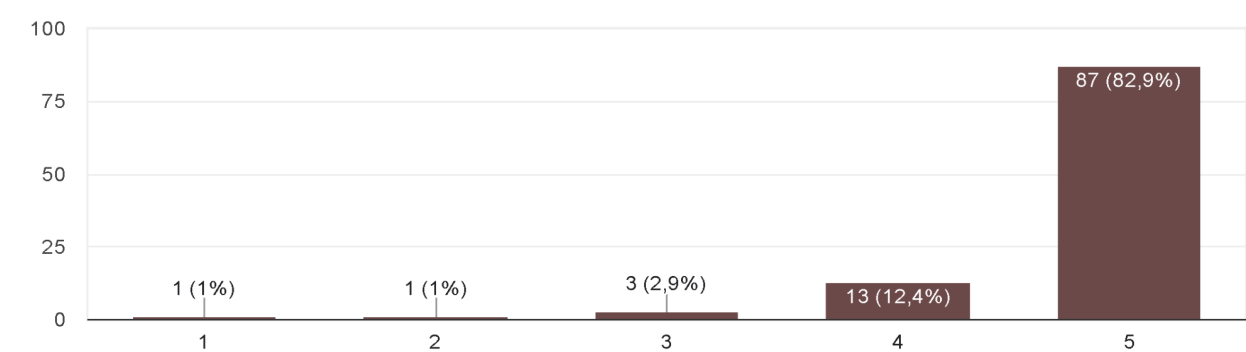
Cortesia del personale

105 risposte



Tempi di risposta

105 risposte



Valutazione complessiva

105 risposte

