

# **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 il Sezione Rischio Sismico, Normativa antisismica e Prevenzione sismica. 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 atti.

La rilevazione della durata di 6 mesi ha avuto inizio il 01/07/2021 ed è stata conclusa il 31/12/2021.

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

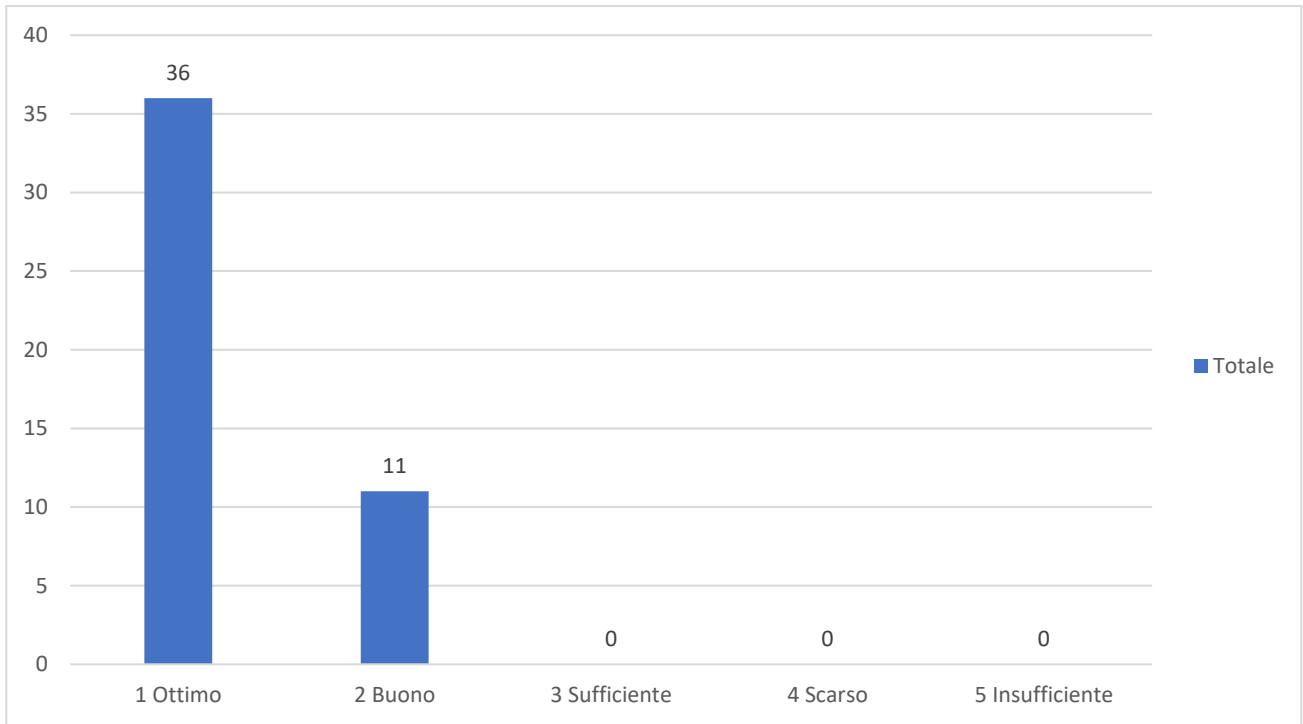
In particolare, il target di riferimento a cui è stato proposto il sondaggio è limitato a quei cittadini/tecnici che nei mesi stabiliti hanno avuto motivo di presentare richiesta di accesso atti presso il Sezione Rischio Sismico, Normativa antisismica e Prevenzione sismica. Genio Civile.

Per l'intero anno 2021 l'attività di accesso atti per la Sezione Rischio Sismico, Normativa antisismica e prevenzione sismica. Genio civile, ha risposto a 1745 richieste da parte di privati cittadini, di visionare e/o estrarre copia di documentazioni progettuali presenti nel Ns. archivio.

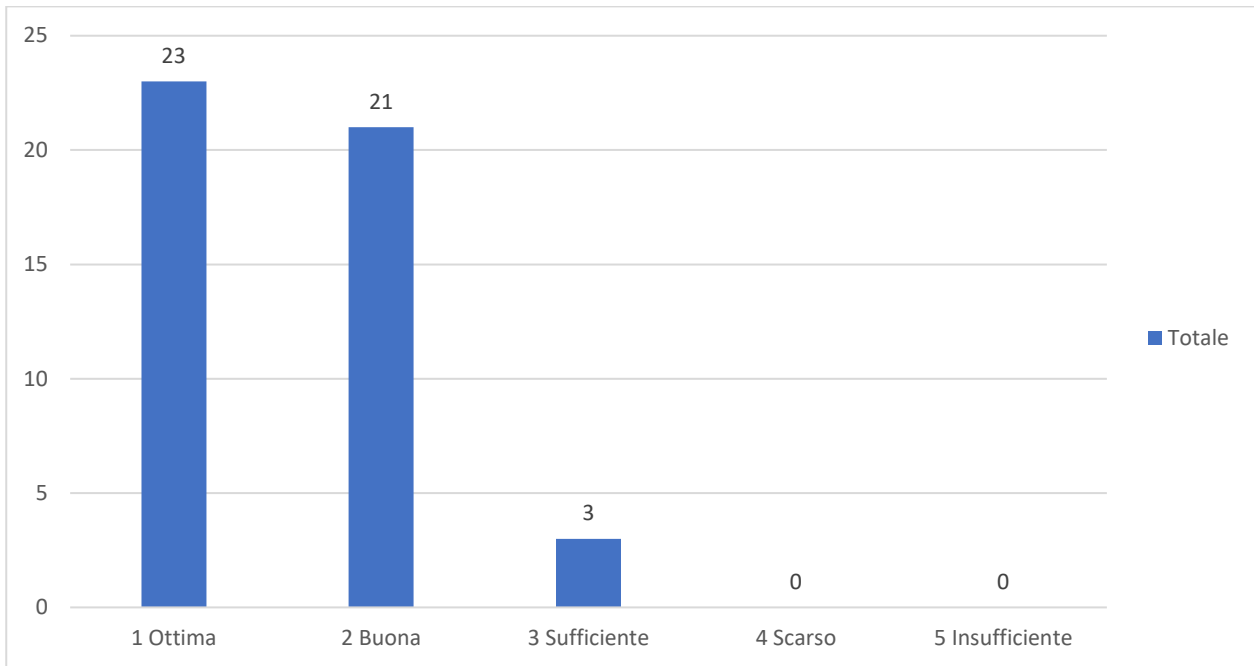
Nel periodo di osservazione durato 6 mesi sono state evase circa 800 richieste, a fronte di questa notevole quantità di procedimenti evasi la risposta al sondaggio da parte dell'utenza esterna è stata di 47 feedback, i cui giudizi sono tutti positivi per quanto riguarda la rapidità della risposta e la qualità del servizio proposto.

Di seguito le risposte al sondaggio:

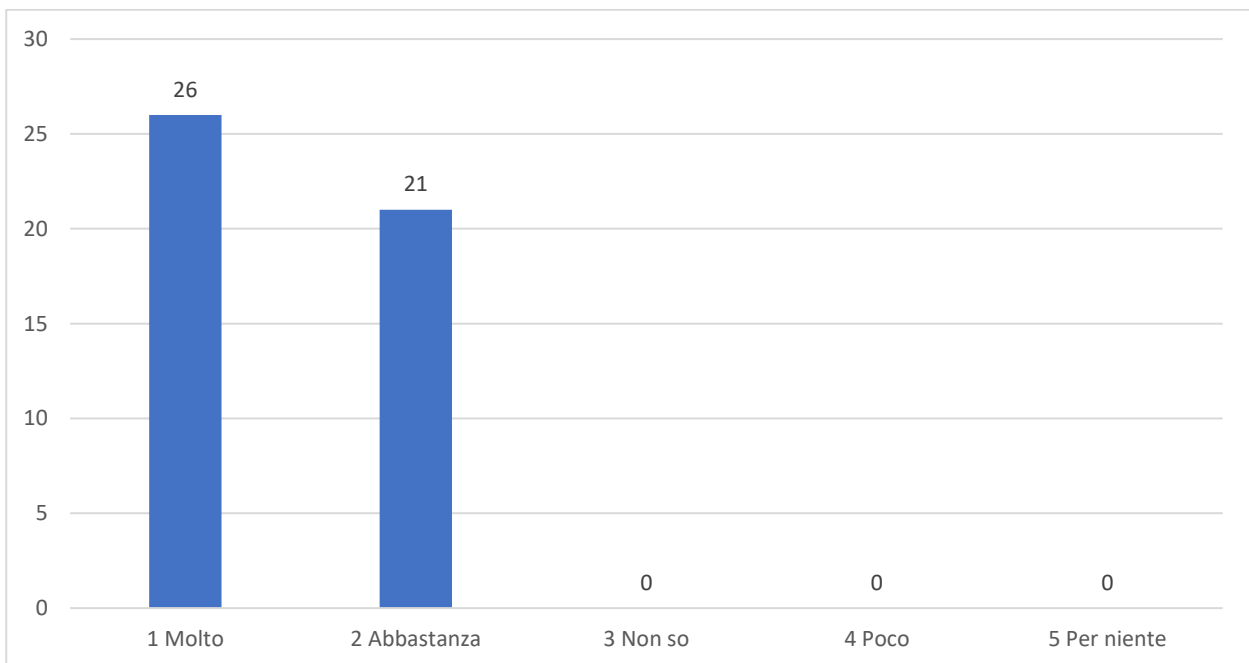
**Come giudichi complessivamente il servizio di accesso agli atti del Genio civile della Regione Umbria?**



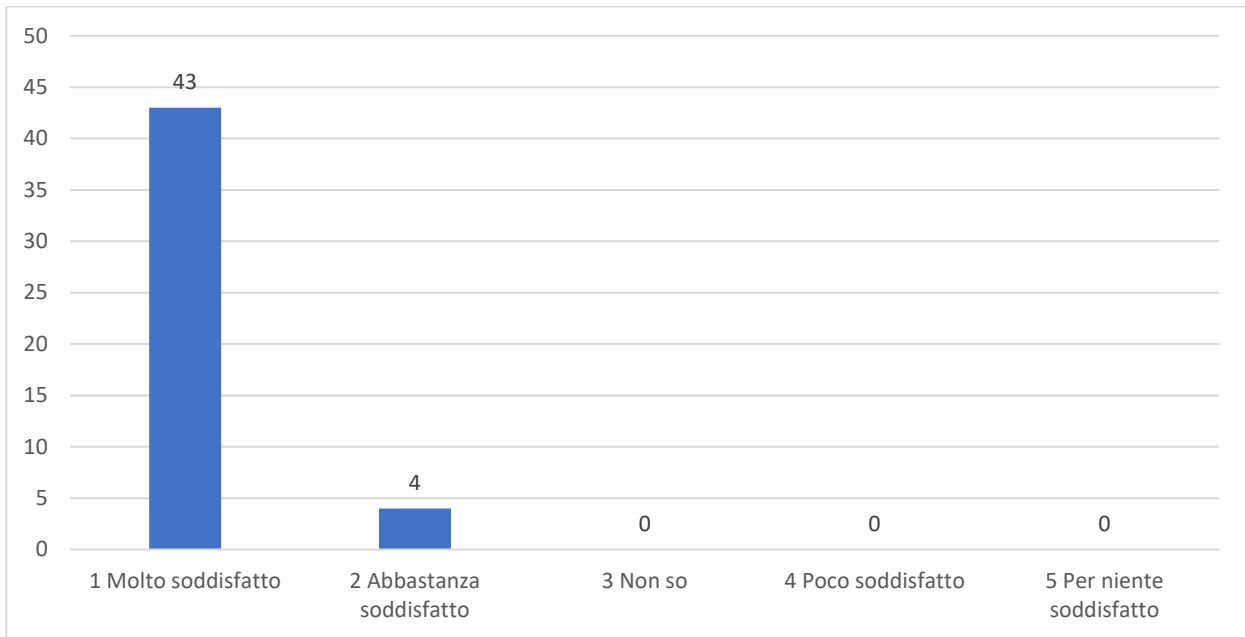
## Come giudichi la modulistica utilizzata?



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

