



Ispettorato Territoriale del Lavoro

Ascoli Piceno

via Luigi Marini, 15 - 63100 Ascoli Piceno

tel. 073633281 – Mail: ITL.AscoliPiceno@ispettorato.gov.it Pec: itl.ascolipiceno@pec.ispettorato.gov.it

RELAZIONE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

(CUSTOMER SATISFACTION)

ANNO 2017

A cura della Dott.ssa Cristiana Di Muzio

Capo dell'Ispettorato Territoriale del Lavoro di Ascoli Piceno

* * *

con la collaborazione e il supporto del Dr. Francesco Paesani - Responsabile dell'Area Pianificazione e Controllo Direzionale

La relazione è disponibile sul web all'indirizzo: <http://www.inl.gov.it/ITL/AP>

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2017

Premessa

In attuazione delle disposizioni contenute nel D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 (cd Decreto Brunetta) di attuazione della Legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, si è proceduto nel quadro della valutazione delle *performance* organizzative delle strutture pubbliche, alla **rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti** (*customer satisfaction*) 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.

Metodologia

Il **Questionario** di *customer satisfaction sulla qualità dei servizi erogati* dall'Ispettorato Territoriale del Lavoro di Ascoli Piceno, in coerenza con quanto definito dal DM. 14/09/2012, è stato adottato e somministrato allo scopo di conoscere il grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi offerti ai cittadini.

In tale questionario si è richiesto di esprimere una valutazione sul servizio/informazione reso dall'Ufficio. Gli uffici dell'Ispettorato interessati dalla rilevazione sono stati quelli riconducibili all'Area Pianificazione e Controllo Direzionale (URP), all'Area Politiche del Lavoro e all'Area Legale e Contenzioso.

In questo arco temporale sono stati raccolti i moduli principalmente presso l'URP/ispettore di turno e presso le diverse Aree (Vigilanza, Politiche, Legale).

Un primo ambito di misurazione della *customer satisfaction* ha riguardato le **informazioni sull'utente**.

Utenti dei servizi per genere:

Maschio	3
Femmina	4

Utenti dei servizi per cittadinanza:

Italiana	6
Straniera	1

Informazioni sull'utente:

Cittadinanza 86% Italiana 14% Straniera

sezzo 43% maschi 57% femmine

età compresa tra i 30 e i 68 anni

Un secondo ambito di misurazione della *customer satisfaction* ha riguardato le **informazioni sui servizi**.

Informazione sui servizi:

Per quale motivo si è rivolto all'Ufficio?

per accedere agli atti per conoscere lo stato della pratica 28% altro

14% per ritirare moduli 14% per informazioni 43% per segnalazioni o esposti

☑ **In particolare, per quali servizi?** 43% servizi dell'Area Vigilanza 57% servizi dell'Area Politiche

Un terzo ambito di misurazione della *customer satisfaction* ha riguardato, infine, le **informazioni sul grado di soddisfazione (customer satisfaction)**.

Informazioni sul grado di soddisfazione (Customer Satisfaction):

Questionario						
	Pienamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Giudizio rispetto agli orari di apertura al pubblico	3		3			1
Giudizio sull'accesso alle informazioni relative al servizio richiesto	3	1	2			1
Giudizio sulla competenza e preparazione del personale	3	1	2			1
Giudizio sul grado di semplicità, snellezza e trasparenza delle procedure	3		1		2	1
Giudizio sulla tempestività e rispetto dei tempi di istruttoria	3	1	2			1
Giudizio sulla percezione del comfort dell'ufficio	3		1			3
Giudizio sulla cortesia e disponibilità del personale contattato	3	1	2			1
Giudizio sulla raggiungibilità e accessibilità dell'ufficio	1		4	1		1
Giudizio sulla completezza ed adeguatezza del sito internet della Direzione	2	1	2		1	1

☑ **Ha qualche suggerimento per migliorare i servizi offerti?** *Nessuna risposta*

☑ **Desidera segnalare un disservizio?** *Nessuna risposta*

Dall'analisi dei dati si evidenzia un giudizio complessivo di ampia soddisfazione dell'utenza, come emerge dalla tabella di cui sopra. Positivi sono stati i giudizi sul rispetto degli orari di apertura al pubblico, sull'accesso alle informazioni relative al servizio richiesto, sulla competenza e preparazione del personale addetto, sul grado di semplicità, snellezza e trasparenza delle procedure, sulla tempestività e rispetto dei tempi di istruttoria, sulla cortesia e disponibilità del personale contattato.

L'insoddisfazione dei servizi offerti, viene registrata in percentuali minime. Inoltre, anche l'ultima sezione del questionario di *customer satisfaction*, laddove si richiede di fornire delle indicazioni sugli ambiti di miglioramento dei servizi e su eventuali disservizi, pur nel quadro della particolarità delle attività istituzionali di competenza dell'Ispettorato, il grado di soddisfazione degli utenti è abbastanza positivo, non essendo state segnalate criticità in merito ai servizi offerti, né disservizi rilevati.

Ad ogni buon conto, l'apporto critico e qualificato fornito dall'utenza costituirà uno stimolo per un ulteriore miglioramento sul quale quotidianamente si lavora con aggiornamenti continui.

IL CAPO DELL'ISPettorato TERRITORIALE
Dr.ssa Cristiana Di Muzio