

Risultati della rilevazione sulla soddisfazione degli utenti del PuntoSi. Anno 2015

Secondo quanto previsto dal progetto triennale (2015-2017) per la realizzazione di indagini sulla soddisfazione dei cittadini del Comune (approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 10 del 12/2/2015), **a partire dal primo marzo 2015** sono stati messi a disposizione degli utenti dello Sportello Polifunzionale – Punto Si dei mini questionari per esprimere la propria valutazione sui servizi e informazioni ricevuti.

Il questionario prevedeva la scelta fra tre possibili valutazioni (positiva, sufficiente o negativa) rappresentate con emoticons, separatamente per i servizi e le informazioni ricevute. Nel caso di valutazione negativa erano descritte tre possibili motivazioni da selezionare. Un piccolo riquadro consentiva l'espressione libera di eventuali suggerimenti.

Il questionario veniva depositato dagli utenti in una cassetta posizionata vicino all'uscita, per evitare possibili condizionamenti e garantire l'anonimato.

La raccolta de questionari è **terminata il 18 dicembre 2015**, con un totale di **320 questionari**, pari al **3,1%** degli utenti registrati agli sportelli del PuntoSi nello stesso periodo.

Di seguito i risultati registrati:

Che valutazione esprime sul servizio ricevuto al PuntoSi?

Positiva ☺	303
Sufficiente ☺	12
Negativa ☹	1
Nessuna scelta	4

Se negativa per quale motivo?

Strumenti/locali dello sportello non idonei	1
Competenza/professionalità del personale insufficiente	/
Complessità della procedura/tempo di attesa troppo lungo	/

Che valutazione esprime sulle informazioni ricevute?

Positiva ☺	282
Sufficiente ☺	17
Negativa ☹	2
Nessuna scelta	19

Se negativa per quale motivo?

Insufficienza materiale disponibile/informazioni poco chiare o incomplete	1
---	---



Unità organizzativa: **Area Affari Giuridici – Sportello Polifunzionale, Protocollo-Archivio, Centralino**
Responsabile del Procedimento: **Carla Cappellato**

Comune di Rubano via A. Rossi, 11 - 35030 Rubano - Padova
Tel. 049 8739222 Fax 049 8739245
C.F. 80009970288 - P. Iva 01740610280 - E-mail: puntosi@rubano.it

Strumenti/locali dello sportello non idonei	/
Tempo di attesa troppo lungo	1

I risultati sopra esposti evidenziano la generale soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi e alle informazioni erogati dal Comune tramite lo sportello polifunzionale Punto Si.

Segue l'elenco dei commenti lasciati da alcuni degli utenti nello spazio a compilazione libera intitolato "**Ha dei suggerimenti per migliorare il servizio?**".

I commenti sono stati riportati testualmente ove leggibili:

- molto buono
- continuate così
- no grazie
- utilizzo di internet anche per le pratiche allo sportello
- direi come comune essere eccellente cordiale e soddisfacente
- no
- ringrazio
- meno carta
- lavorare di più
- no
- tutto perfetto
- continuate così
- ottimo per tutti i servizi!
- grazie
- molto positiva molto
- flessibilità orari pausa pranzo
- vai così
- mi piacerebbe un punto si anche c/o la biblioteca – Sarmeola è la frazione con il maggior numero di residenti
- nessuno
- niente Grazie
- ottime impiegate, preparate, disponibili. Complimenti
- meno burocrazia
- aprire uno sportello per il solo protocollo. Grazie
- no, personale gentile
- no va bene così
- tutto ok
- no nessuno
- avere uno sportello per il solo protocollo
- siete eccellenti!
- grazie
- buono così
- OK
- siete un' isola
- nonostante il caos generale! Supplisce la buona volontà
- gentilissimi e competenti

Rubano, 22/12/2015



Unità organizzativa: **Area Affari Giuridici – Sportello Polifunzionale, Protocollo-Archivio, Centralino**
 Responsabile del Procedimento: **Carla Cappellato**

Comune di Rubano via A. Rossi, 11 • 35030 Rubano • Padova
 Tel. 049 8739222 Fax 049 8739245
 C.F. 80009970288 • P. Iva 01740610280 • E-mail: puntosi@rubano.it