

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 di accesso atti.

La rilevazione ha avuto una durata di 2 mesi con inizio il 1°/07/2021 fino al 31/08/2021 e la conclusione del progetto avverrà il 31 Dicembre 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.

L'attività di accesso atti per la Sezione Rischio Sismico, Normativa antisismica e prevenzione sismica. Genio civile, conta una richiesta di accessi da inizio anno pari a 1200.

Il mese di luglio ha visto 160 richieste e il mese di agosto 87.

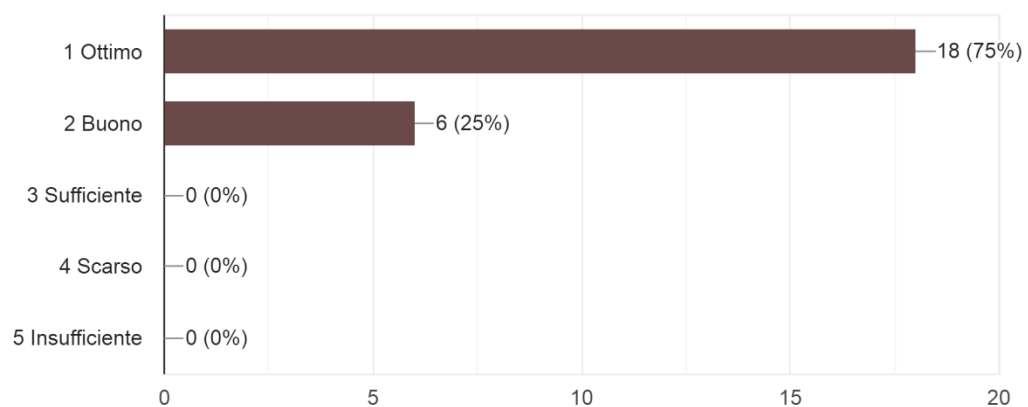
La risposta degli utenti al sondaggio è stata di 24 utenti.

Ci si aspetta che con la ripresa dopo il periodo estivo, sia maggiore.

Di seguito le risposte al sondaggio:

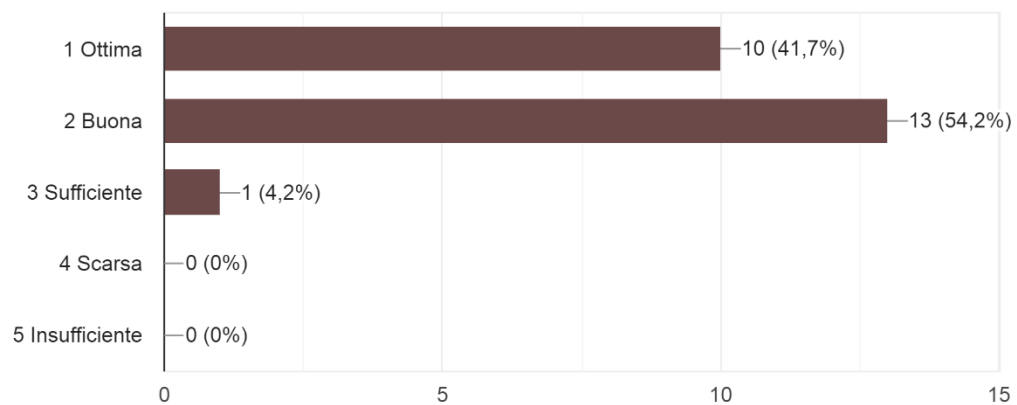
Come giudichi complessivamente il servizio di accesso agli atti del Genio civile della Regione Umbria?

24 risposte



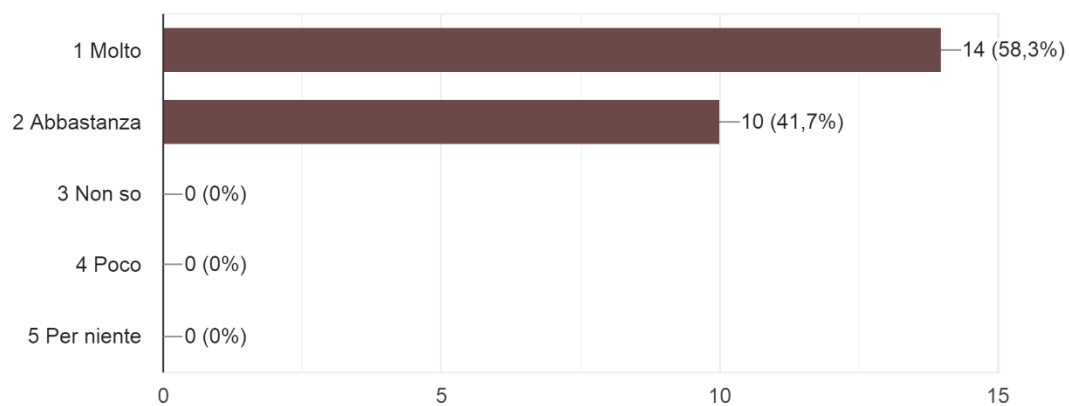
Come giudichi la modulistica utilizzata?

24 risposte



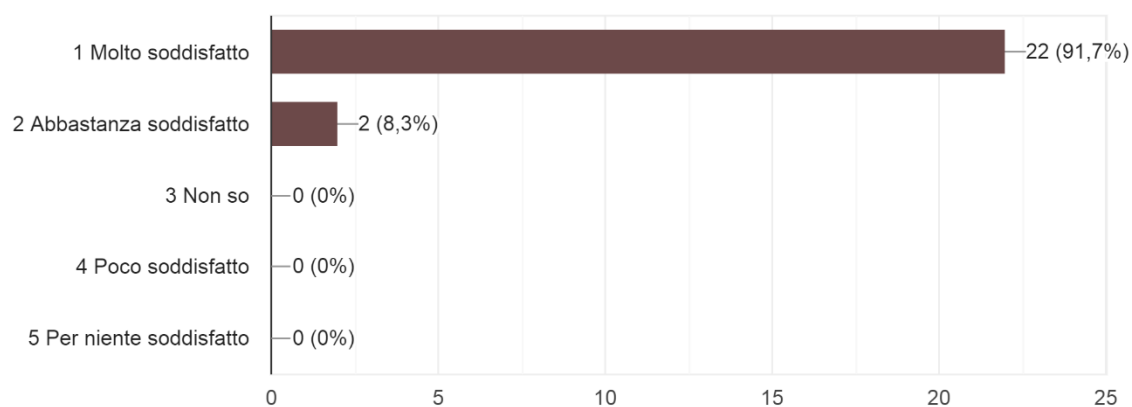
Ritieni utili ed esaurienti le informazioni della pagina internet dedicata
([www.https://www.regione.umbria.it/paesaggio-urbanistica/accesso-atti?](https://www.regione.umbria.it/paesaggio-urbanistica/accesso-atti?))

24 risposte



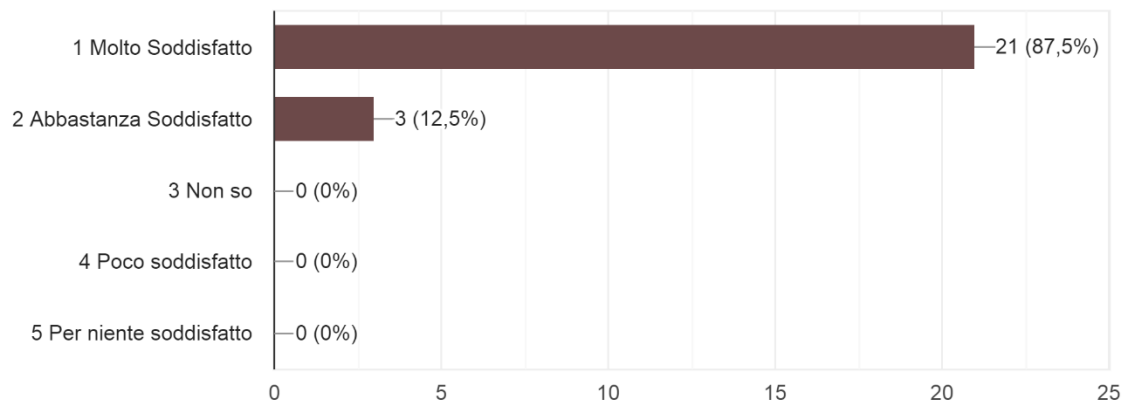
Sei soddisfatto della disponibilità e della chiarezza del personale addetto?

24 risposte



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

24 risposte



Aiutaci a migliorare il nostro servizio: lascia i tuoi suggerimenti

- Servizio impeccabile Personale addetto competente ed estremamente gentile tempi di risposta eccezionali (1giorno)
- Ottimo servizio rapido ed efficiente
- ottima la consulenza tecnica personale competente
- ottimo servizio rapido ed efficiente
- Per il momento tutto perfetto. Grazie

REPORT AL 30/11/2021

L'attività di accesso atti per la Sezione Rischio Sismico, Normativa antisismica e prevenzione sismica. Genio civile, conta una richiesta di accessi da inizio anno pari a 1595.

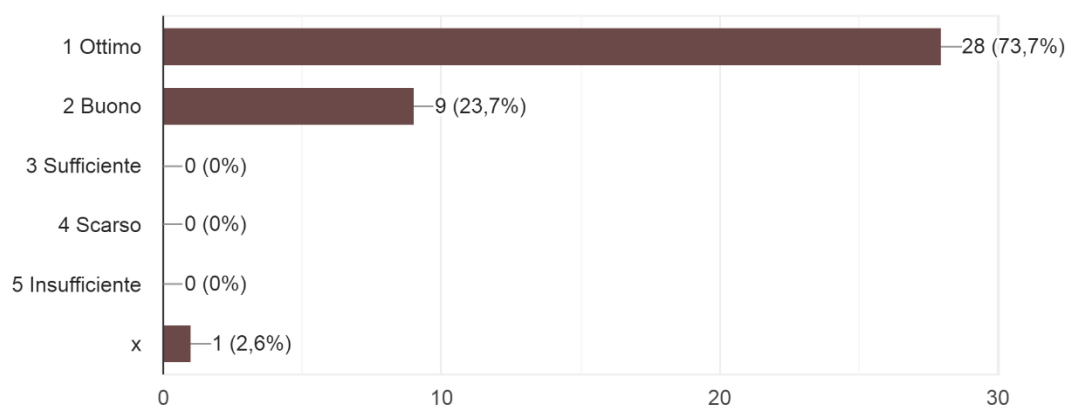
Il mese di Settembre ha visto 121 richieste e il mese di Ottobre 149, a Novembre 120.

La risposta degli utenti al sondaggio è stata di 38 utenti.

Di seguito le risposte al sondaggio:

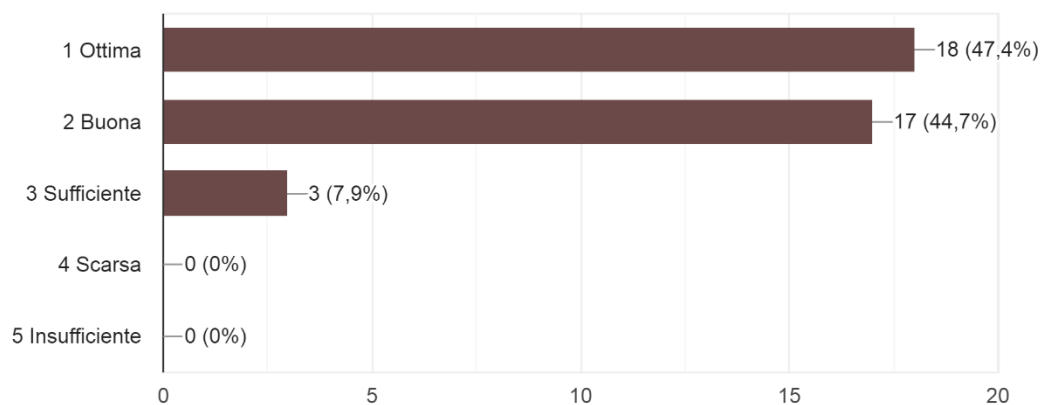
Come giudichi complessivamente il servizio di accesso agli atti del Genio civile della Regione Umbria?

38 risposte



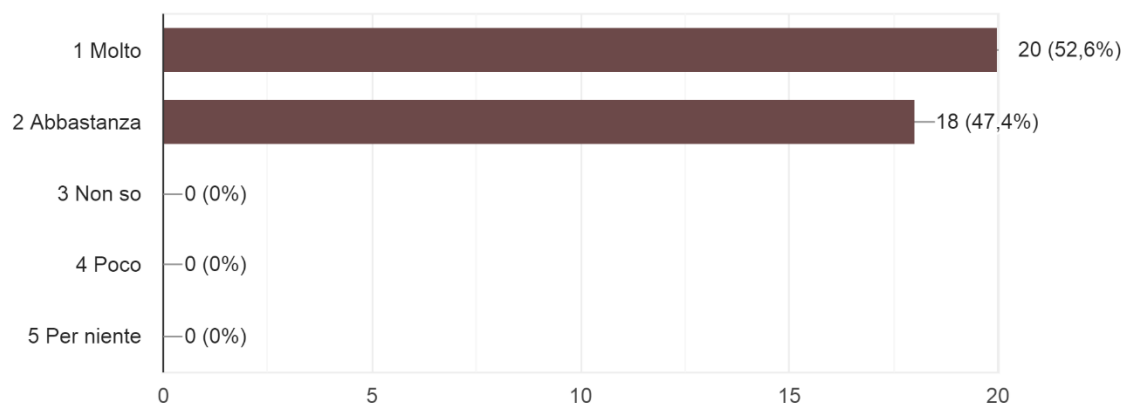
Come giudichi la modulistica utilizzata?

38 risposte



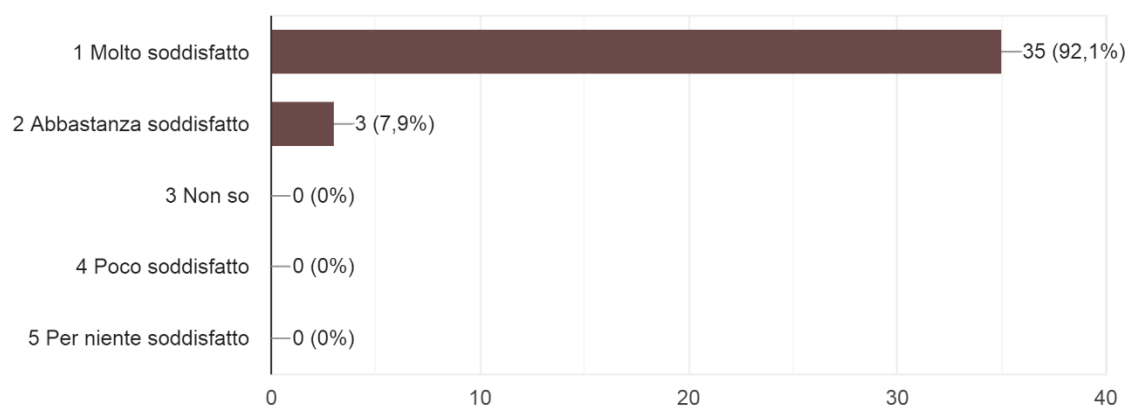
Ritieni utili ed esaurienti le informazioni della pagina internet dedicata
([www.https://www.regione.umbria.it/paesaggio-urbanistica/accesso-atti](https://www.regione.umbria.it/paesaggio-urbanistica/accesso-atti))?

38 risposte



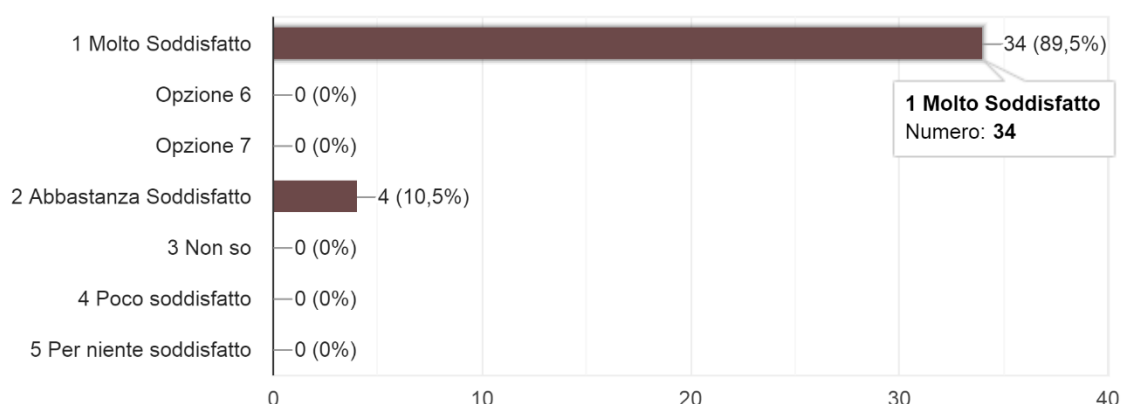
Sei soddisfatto della disponibilità e della chiarezza del personale addetto?

38 risposte



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

38 risposte



Aiutaci a migliorare il nostro servizio: lascia i tuoi suggerimenti

Servizio impeccabile Personale addetto competente ed estremamente gentile tempi di risposta eccezionali (1giorno)

Servizio ineccepibile. Grazie ancora

Ottimo servizio rapido ed efficiente

utile l'attivazione della consultazione/visione con sistemi a distanza evitando spostamenti

ottima la consulenza tecnica personale competente

IL SERVIZIO INTERNO REGIONALE PER ACCESSO ATTI E' SOSTANZIALMENTE BUONO ED EFFICACE. SEGNALIAMO INVECE LA PESSIMA QUALITA' DEL SERVIZIO DELLA COPY CENTER, CON PERSONALE NON ESPERTO, NON AGGIORNATO E SPESSO CONFUSIONARIO.

ottimo servizio rapido ed efficiente

Nel primo quesito ho cancellato inavvertitamente OTTIMO, quello è il mio giudizio; non ho nulla da suggerire siete già perfetti così. GRAZIE

Servizio reso in maniera impeccabile. Molti enti dovrebbero copiarne la modalità di lavoro.

Uno speciale elogio al geometra Federico Bernardini per la gentilezza,preparazione e professionalità con la quale ha gestito la mia pratica.

Tutto ok....

Per il momento tutto perfetto. Grazie

Non ho nulla da aggiungere in quanto le pratiche da me richieste sono state inviate in copisteria nel giro di 4 giorni