

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION EFFETTUATE NEL 2022 SUI SERVIZI IN RETE PARTE INTEGRANTE DEL DOCUMENTO “CONTROLLO DELLA QUALITA’ DEI SERVIZI COMUNALI-REPORT CONSUNTIVO 2022” PUBBLICATO ALLA PAGINA DI AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE (<https://www.comune.livorno.it/carta-dei-servizi-standard-qualita/controllo-qualita/indagini-monitoraggi>)

Servizio di consulenza SUAP (Sportello Unico Attività Produttive)

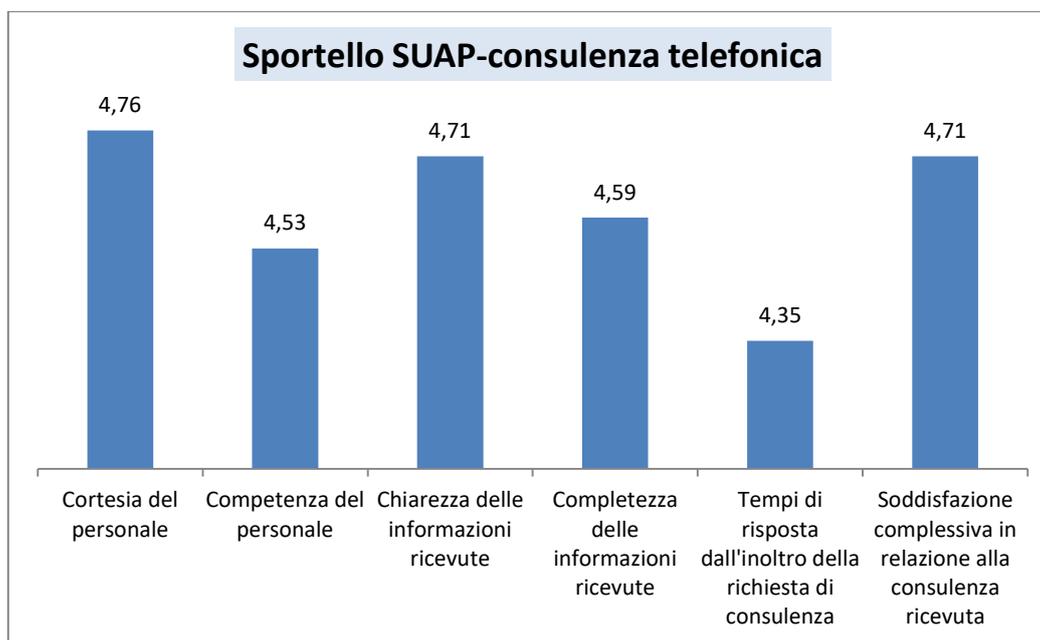
Descrizione: Il Suap, presente in ogni Comune è, ai sensi del D.P.R. 160/2010, «il soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l’esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi, e quelli relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, cessazione o riattivazione».

Utenti: utenti che hanno usufruito del servizio di consulenza telefonica del SUAP.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatori	Valore (Scala 1 – 5)	C.S.I.*
Cortesia del personale	4,76	4,61
Competenza del personale	4,53	
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,71	
Completezza delle informazioni ricevute	4,59	
Tempi di risposta dall'inoltro della richiesta di consulenza	4,35	
Soddisfazione complessiva in relazione alla consulenza ricevuta	4,71	

*Media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione 2022

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	ottobre – dicembre 2022	15

Servizio di consulenza SUED (Sportello Unico per l'Edilizia Privata)

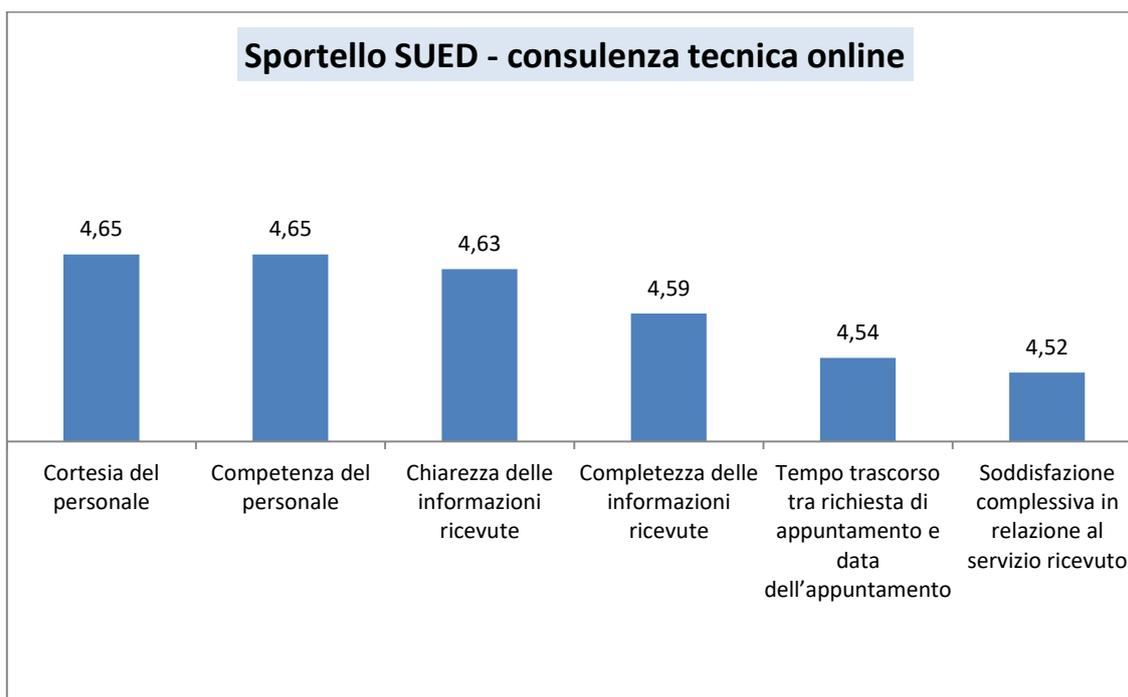
Descrizione: lo Sportello di consulenza tecnica riceve i professionisti online, su appuntamento, due giorni alla settimana e ogni appuntamento ha una durata massima di 20 minuti. Durante l'incontro gli utenti possono chiedere informazioni su pratiche da presentare o già presentate, formulare quesiti, prospettare un intervento, rappresentare problematiche e condividere i propri documenti online senza spostarsi dal proprio studio.

Utenti: utenti che hanno usufruito del servizio online dello Sportello di consulenza tecnica per l'edilizia privata.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatori	Valore (Scala 1 – 5)	C.S.I.*
Cortesia del personale	4,65	4,60
Competenza del personale	4,65	
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,63	
Completezza delle informazioni ricevute	4,59	
Tempo trascorso tra richiesta di appuntamento e data dell'appuntamento	4,54	
Soddisfazione complessiva in relazione al servizio ricevuto	4,52	

*Media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione 2022

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	ottobre – dicembre 2022	63

Servizio URP-Ufficio Relazioni con il Pubblico-chat Whatsapp

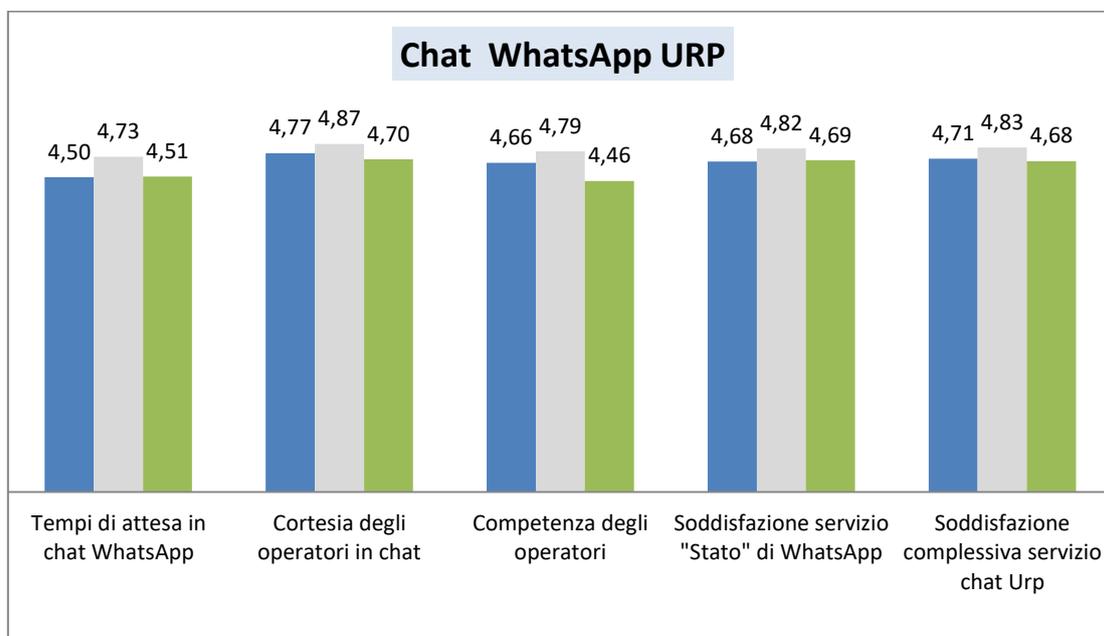
Descrizione: ogni anno l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) propone agli utenti un questionario sul gradimento dei servizi prestati a sportello. Dal 2020 è stato scelto di rilevare il gradimento degli utenti sul servizio chat di Whatsapp attivato dall'URP per offrire un ulteriore canale di comunicazione con i cittadini alternativo alla presenza fisica.

Utenti: cittadini che hanno usufruito del servizio chat WhatsApp.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatori semplici	Valore2022	Valore2021	Valore2020	CSI 2022	CSI 2021	CSI 2020
Tempi di attesa chat WhatsApp	4,50	4,73	4,51	4,66	4,81	4,61
Cortesia degli operatori in chat	4,77	4,87	4,70			
Competenza degli operatori	4,66	4,79	4,46			
Soddisfazione servizio "Stato" di WhatsApp	4,68	4,82	4,69			
Soddisfazione complessiva chat Urp	4,71	4,83	4,68			

*Media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione 2022

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	21 novembre-16 dicembre 2022	191