

Risultati dell'indagine di Customer Satisfaction 2025

Un sincero ringraziamento a tutte le cittadine e ai cittadini che hanno partecipato all'indagine: il vostro contributo è fondamentale per migliorare continuamente la qualità dei servizi comunali.

L'indagine di Customer Satisfaction, realizzata tra maggio e settembre 2025, ha raccolto **182 questionari** e restituito un quadro complessivamente positivo dei servizi comunali. La valutazione media generale è di **3,43 su 4**, con particolare apprezzamento per **cortesìa e disponibilità del personale** e per la **capacità di risposta degli uffici**. Nella tabella che segue sono riportati i punteggi medi per i diversi quesiti proposti agli utenti:

Item	Punti
Orari di servizio al Pubblico	3,40
Facilità di individuazione dell'ufficio all'interno del Palazzo Comunale	3,42
Tempi di attesa agli sportelli	3,22
Capacità di risposta da parte dell'ufficio interessato	3,56
Chiarezza della modulistica	3,38
Informazioni avute prima di presentarsi allo sportello (tramite brochure, manifesti, internet, giornale, ecc..)	3,18
Privacy allo Sportello	3,22
Cortesìa e disponibilità del personale	3,62
Adeguatezza e rispetto dell'orario di apertura al Pubblico	3,38
Nel complesso come valuta il servizio Offerto	3,43

Sono emerse anche alcune aree di miglioramento, in particolare:

- qualità degli spazi dedicati all'accoglienza e alla privacy,
- tempi di attesa agli sportelli,
- chiarezza e reperibilità della modulistica,
- accessibilità delle informazioni prima dell'arrivo allo sportello.

Alcuni interventi sono già stati avviati come la produzione di tutorial informativi per facilitare l'autonomia dei cittadini e altri sono in cantiere tra cui la riorganizzazione degli sportelli URP e l'introduzione di percorsi dedicati per le diverse tipologie di pratiche.

Va evidenziato l'investimento nella formazione continua del personale, in particolare di chi ha contatti diretti con l'utenza, in quanto rappresenta il primo punto di contatto tra l'amministrazione e i cittadini. Sono stati strutturati percorsi formativi mirati al rafforzamento delle competenze relazionali e comunicative, elementi fondamentali per garantire un servizio di qualità e orientato all'ascolto. Queste competenze, insieme a empatia, gestione dello stress e capacità di adattarsi a utenti con esigenze diverse, se adeguatamente coltivate, contribuiscono non solo a migliorare l'esperienza del cittadino, ma anche a creare un ambiente di lavoro più sereno, collaborativo e professionale all'interno degli uffici.

L'obiettivo finale sarà essere quello di costruire un modello di accoglienza basato su rispetto, comprensione e disponibilità, in cui ogni cittadino si senta ascoltato e preso in carico con attenzione, a prescindere dalla complessità della richiesta o dal canale di accesso utilizzato.

Il Comune continuerà a investire su **comunicazione, digitalizzazione e miglioramento degli spazi**, con l'obiettivo di rendere i servizi sempre più efficienti e vicini alle esigenze della comunità.

Ancora Grazie.