



COMUNE DI RHO



comuni-chiamo

CUSTOMER SATISFACTION 2018



# INTRODUZIONE

L'Amministrazione comunale considera le segnalazioni dei cittadini uno strumento prezioso e utile per migliorare i servizi comunali, per comprendere gli effettivi bisogni dell'utenza e quindi rispondere in modo adeguato agli stessi.

In quest'ottica, negli ultimi anni, sono state realizzate una serie di scelte e di azioni finalizzate alla valorizzazione delle segnalazioni presentate dai cittadini, tra cui vanno evidenziate le seguenti:

1

Dal 1° aprile 2016, il Comune di Rho ha introdotto nuove modalità per la gestione delle segnalazioni provenienti dai cittadini, attivando la piattaforma "Comuni- chiamo".

3

Indagine di Customer Satisfaction – anno 2016 (Provvedimento Interno di Giunta comunale n. 17/2017).

2

Adozione delle linee guida per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini (Delibere di Giunta Comunale n. 30/2016 e n. 56/2017).

4

Adozione della Carta di Qualità del Servizio Segnalazioni (Delibera di Giunta comunale n. 268 del 28.11.2017).



**Dopo due anni** di utilizzo delle nuove modalità gestionali, si è ritenuto importante e utile verificare, attraverso una breve indagine, il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto alla gestione delle segnalazioni e capire il tipo di percezione che gli stessi hanno rispetto ai servizi erogati dal Comune.

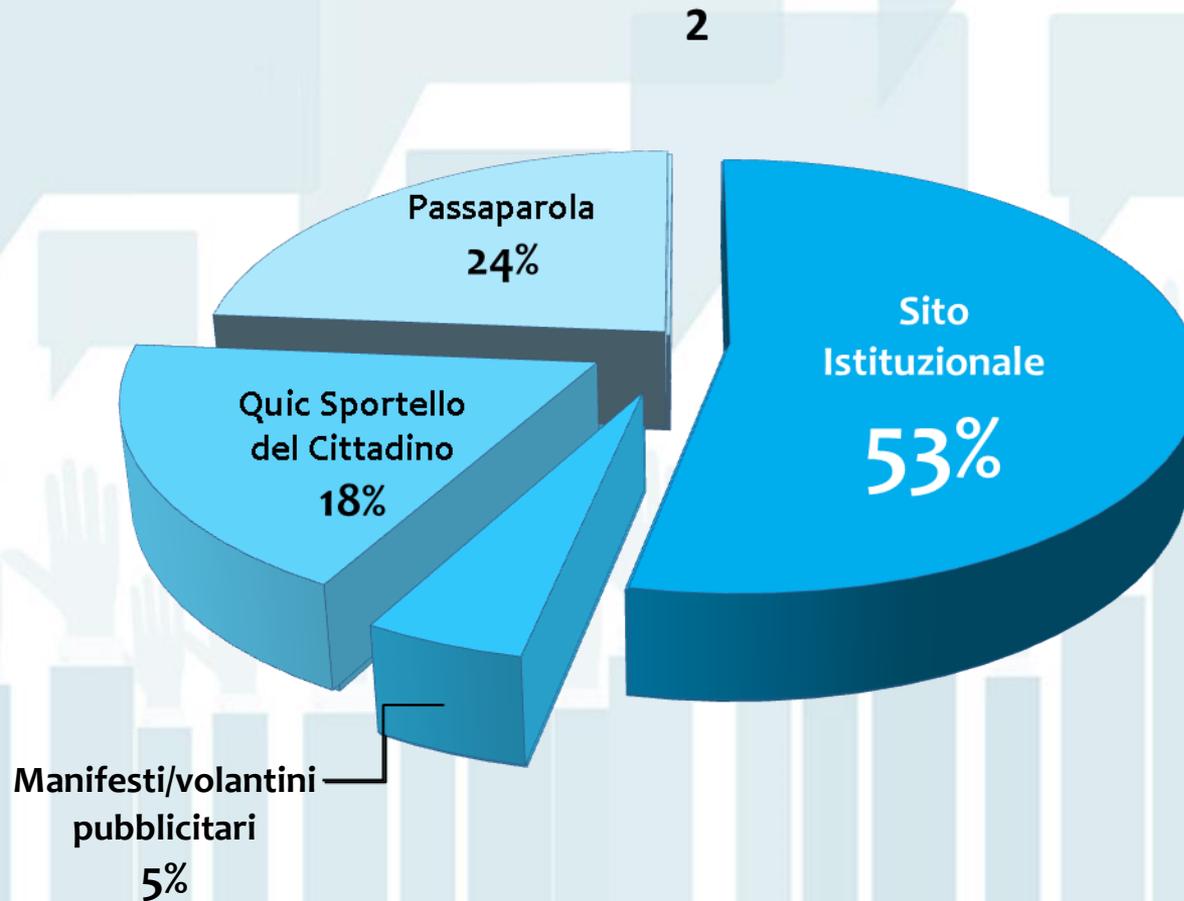
Nel mese di ottobre è stato quindi predisposto un questionario on line da somministrare a tutto il gruppo di utenti che hanno utilizzato la nuova piattaforma presentando delle segnalazioni via web.

Di questi, **n. 342** hanno aderito all'indagine rispondendo in forma anonima alle diverse risposte e registrando le loro opinioni.

# PUBBLICITA'

DOMANDA  
N. 1

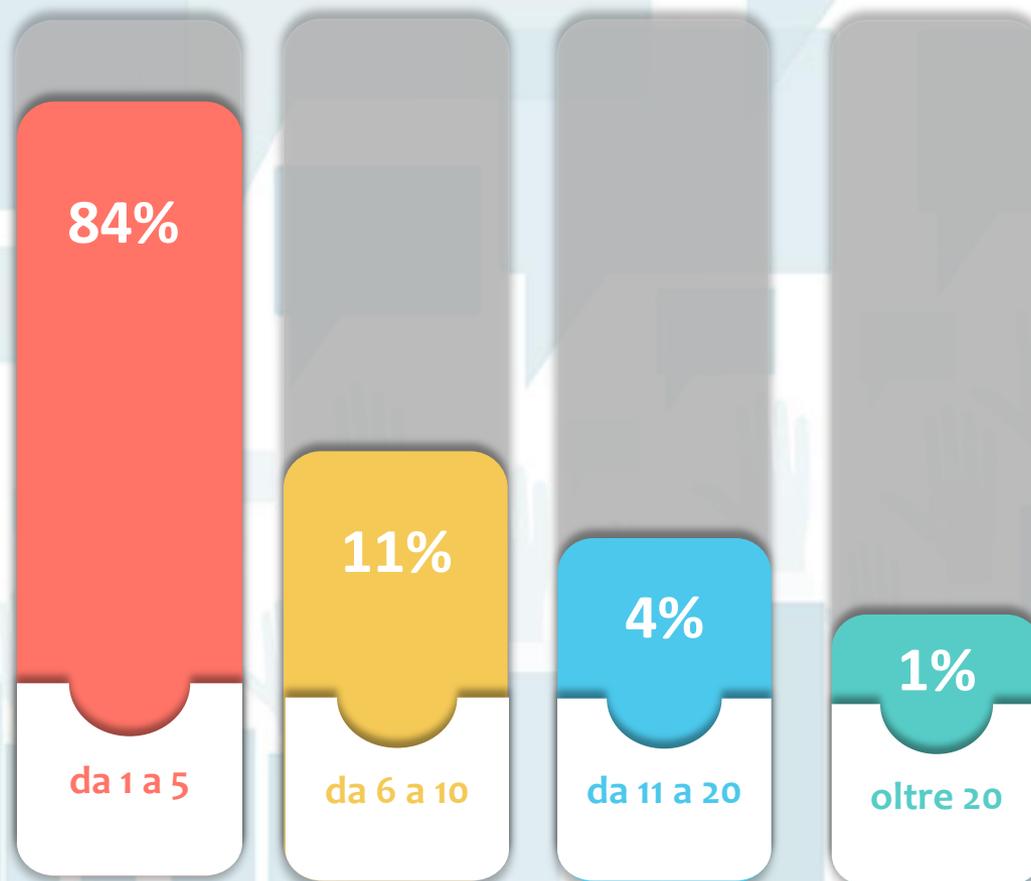
- Com'è venuto a conoscenza del gestionale "Comuni-chiamo"?



# LA FREQUENZA DI UTILIZZO

DOMANDA  
N. 2

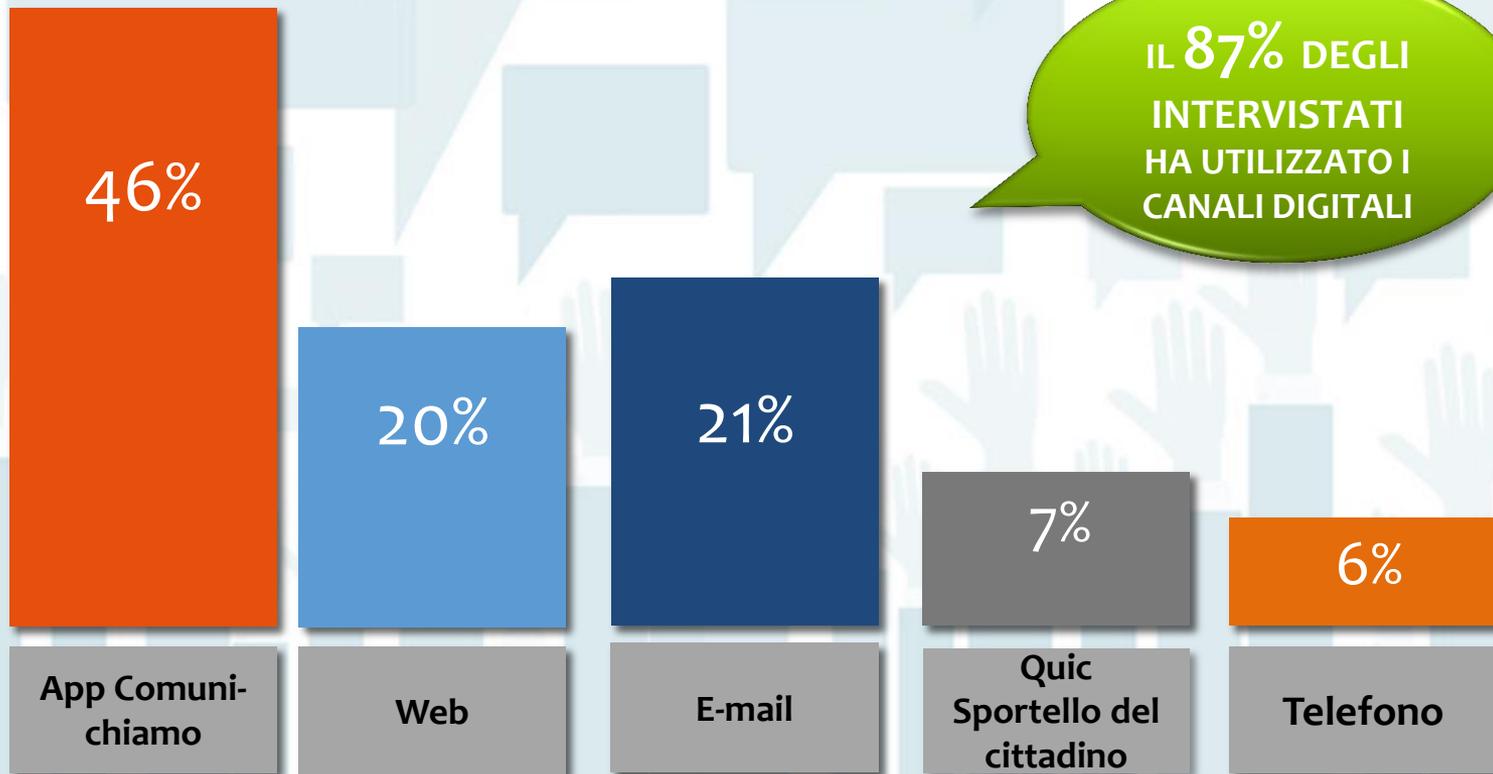
- Quante volte, nel corso del 2018, ha utilizzato il servizio "Comuni-chiamo"?



# IL CANALE DI UTILIZZO

DOMANDA  
N. 3

- Quale canale utilizza usualmente per effettuare la sua segnalazione?

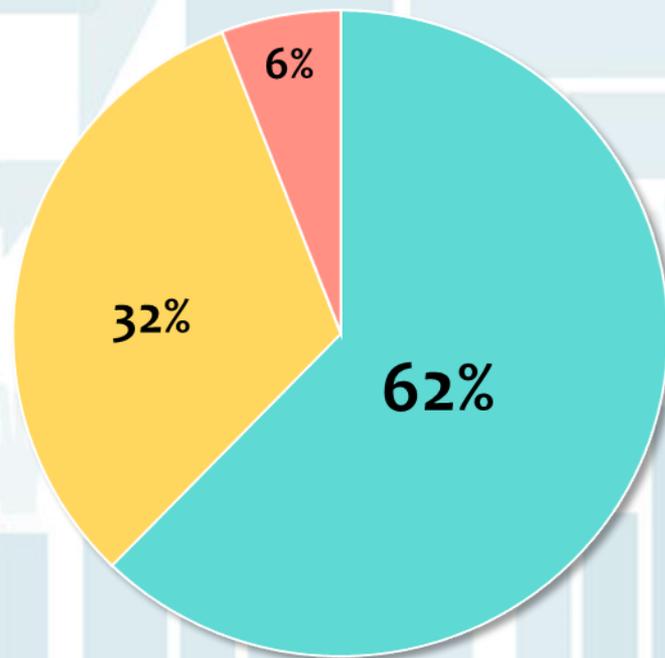


# SEMPLICITA' DI UTILIZZO

DOMANDA  
N. 4

- Per gli Utenti che utilizzano il portale “Comuni-chiamo”: è stato semplice inserire la segnalazione tramite il servizio “Comuni-chiamo”?

- Facile
- Né facile né difficile
- Difficile

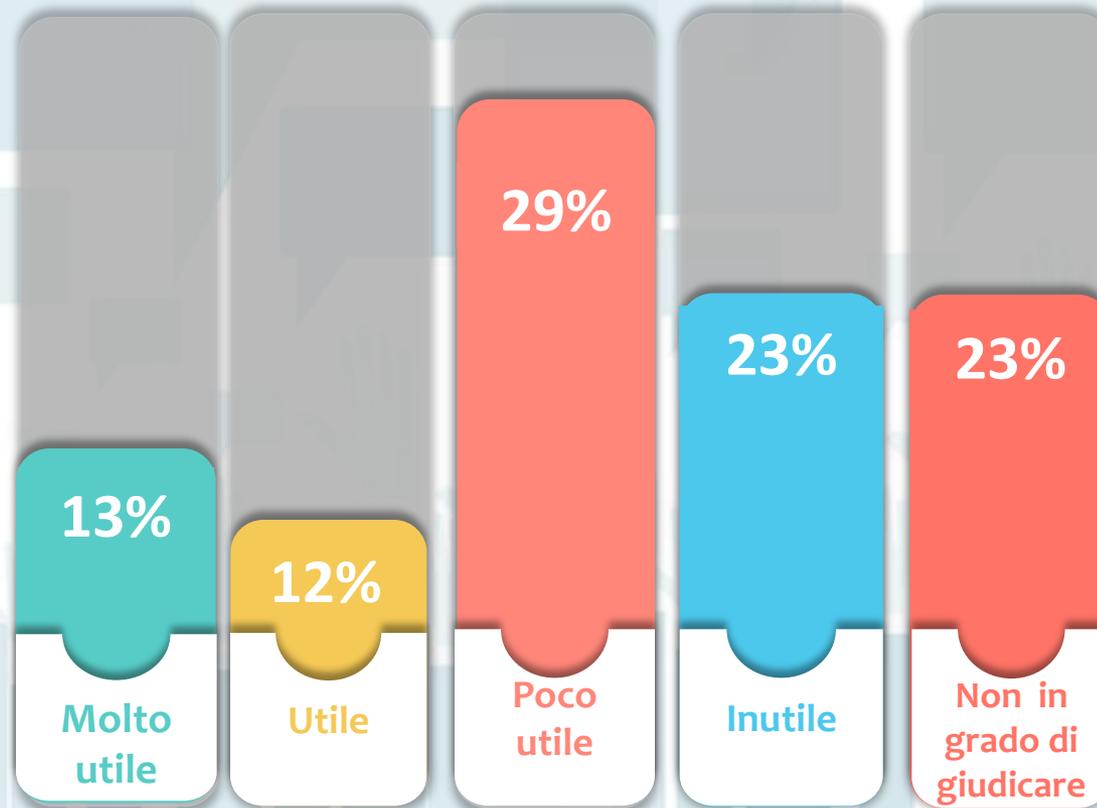


IL 94% DEGLI  
INTERVISTATI  
HA RITENUTO  
SEMPLICE L'USO  
DEL SERVIZIO

# L'APP DI COMUNI-CHIAMO

DOMANDA  
N. 5

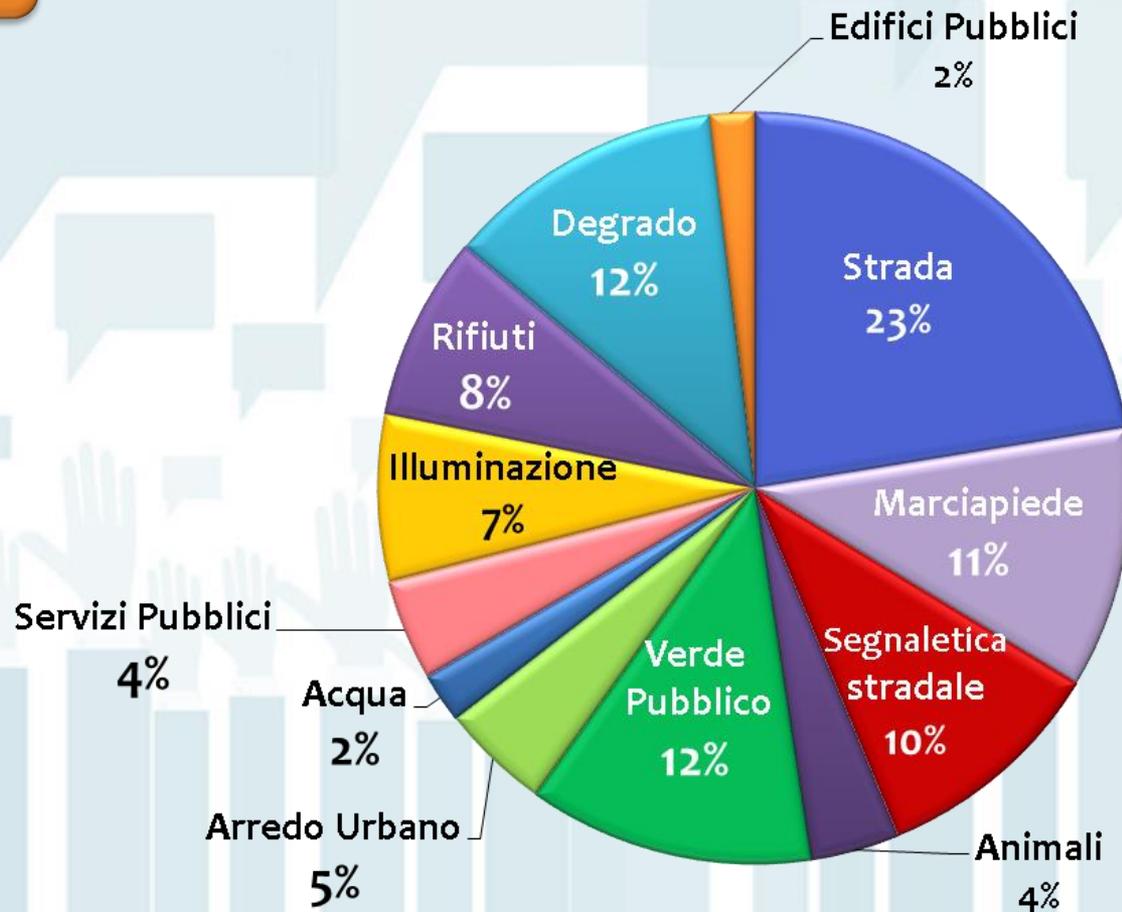
- Ha trovato utile l'uso dell' App di "Comuni-chiamo"?



# LA CATEGORIA

DOMANDA  
N. 6

- A quale settore/categoria ha inoltrato le sue segnalazioni?



# I TEMPI DI RISPOSTA

DOMANDA  
N. 7

- E' soddisfatto dei tempi di risposta alle segnalazioni inoltrate?



Il **33%** degli intervistati è rimasto soddisfatto della risposta

Il **37%** degli intervistati è rimasto solo parzialmente soddisfatto

Il **30%** degli intervistati non è rimasto soddisfatto

# LA GESTIONE

DOMANDA  
N. 8

- E' rimasto soddisfatto delle modalità con cui è stata gestita la sua segnalazione?

IL 53% DEGLI  
INTERVISTATI  
NON E'  
SODDISFATTO

Non è in grado di giudicare

2%

IL 45% DEGLI  
INTERVISTATI  
E'  
SODDISFATTO

Poco soddisfatto

22%

Per niente soddisfatto

31%

Soddisfatto

33%

Molto soddisfatto

12%



# LE OPINIONI

DOMANDA  
N. 9

- Se non è rimasto soddisfatto, ci può dire perché?

Si riportano, in sintesi, le criticità più ricorrenti segnalate dai cittadini, che si ritengono poco soddisfatti o per niente soddisfatti:



# I SUGGERIMENTI

DOMANDA  
N. 10

- Eventuali graditi suggerimenti per il miglioramento del servizio

## ALCUNE SIGNIFICATIVE RISPOSTE:



- Fornire sempre e comunque riscontro
- Rispondere in modo competente, preciso, veritiero e tempestivo
- Risolvere il problema e realizzare gli interventi necessari
- Effettuare verifiche e controlli sul territorio
- Conoscere i riferimenti degli Uffici/Responsabili che hanno in carico la segnalazione
- Strumento valido, ma occorre una gestione più efficiente delle segnalazioni e soluzioni concrete e puntuali
- Per i servizi gestiti tramite appalto o concessione, il Comune deve monitorare meglio i tempi e le modalità di realizzazione degli interventi.

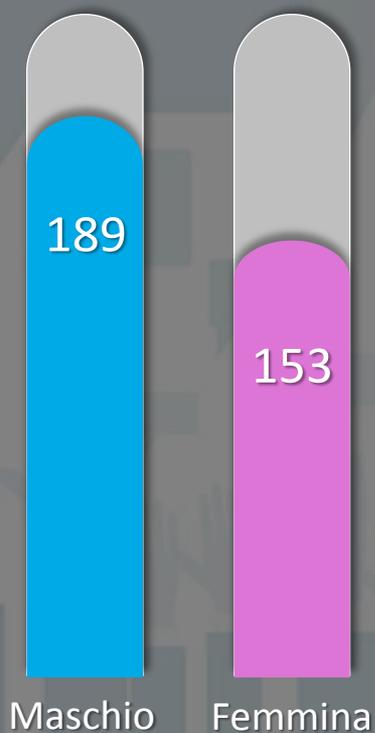


Tali opinioni e osservazioni dovranno essere vagliate e potranno rappresentare **spunti di miglioramento** per la struttura comunale.

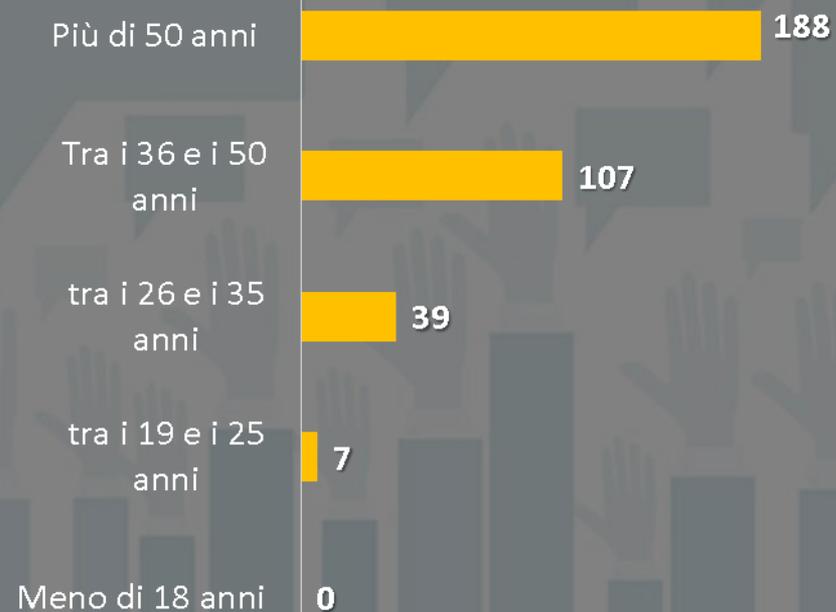


# DEMOGRAFIA DEI PARTECIPANTI

## Il sesso



## L'età



# DEMOGRAFIA DEI PARTECIPANTI

## Residente a Rho



## Titolo di studio

