

PROVINCIA CHIETI: CITTADINI SODDISFATTI PER I SERVIZI EROGATI

30 Ottobre 2010

CHIETI - L'87 per cento dei cittadini che si sono rivolti agli uffici della Provincia di Chieti è risultato soddisfatto dei servizi erogati e la media della votazione riconosciuta agli impiegati è di otto: sono i risultati di un'indagine di customer satisfaction, condotta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in collaborazione con le facoltà di Psicologia e Scienze Sociali dell'Università "G. D'Annunzio", da maggio 2009 a maggio 2010.

Nei dodici mesi sono stati intervistati, direttamente o tramite somministrazione di un questionario a risposta multipla, 2.138 cittadini che hanno usufruito dei servizi di tutti gli uffici, centrali e periferici, della Provincia.

Secondo le risposte fornite all'uscita dalle sedi provinciali, il 58,06 per cento ha ritenuto che il problema per il quale si è rivolto agli sportelli al pubblico sia stato risolto completamente, il 6,63 per cento che si sia risolto in gran parte, il 13,57 per cento abbastanza; il 7,69 per cento ha dichiarato che il suo problema non è stato risolto per la maggior parte, mentre il 14,05 per cento per nulla.

Il 73,58 per cento degli intervistati ha trovato facilità ad accedere agli uffici provinciali, mentre solo il 7,16 per cento si è detto del tutto insoddisfatto dell'accessibilità.

Quanto alla soddisfazione per le risposte ricevute, il 45,49 per cento si è dichiarato soddisfatto, il 20,22 per cento più che soddisfatto, il 19,52 per cento molto soddisfatto; al contrario, l'11,21 per cento si è dichiarato poco soddisfatto e il 3,56 per cento per niente soddisfatto.

Ancora maggiore la soddisfazione per la cortesia del personale: il 40,51 per cento è soddisfatto, il 22,98 per cento è più che soddisfatto, il 26,89 per cento è molto soddisfatto, mentre solo il 7,66 per cento è poco soddisfatto e l'1,96 per cento per niente.

Quanto alla preparazione del personale, il 43,70 per cento si è dichiarato soddisfatto, il 25,22 per cento più che soddisfatto, il 21,37 per cento molto soddisfatto, invece l'8,10 per cento poco soddisfatto e l'1,62 per cento per niente.

"La Provincia - ha detto tra l'altro il presidente Enrico Di Giuseppantonio - crede in un nuovo modo di governare il territorio: coinvolgere i destinatari degli interventi che l'ente attua nella formulazione di proposte e chiedere agli stessi una valutazione del proprio operato è una di queste modalità".