



Città di Alessandria

Controllo di Gestione

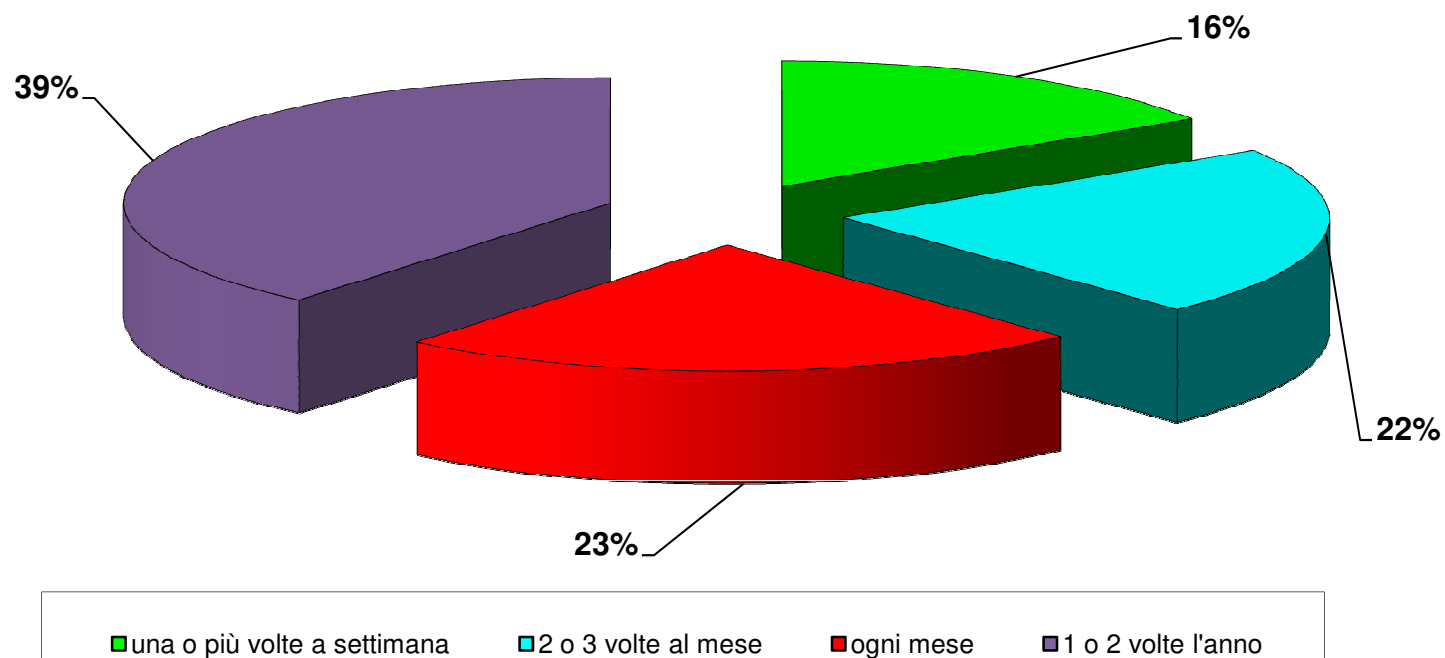
## Servizio Autonomo Risorse Umane

Customer Satisfaction Interna

Luglio 2021

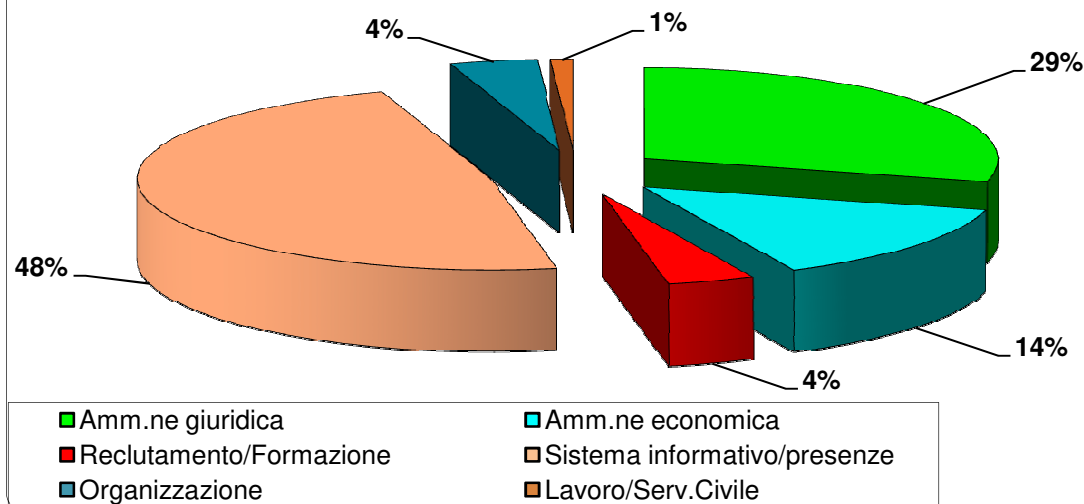
CENTRO STAMPA COMUNALE

### Con quale frequenza si rivolge al Servizio Autonomo Risorse Umane?



Il 39% dei rispondenti ha dichiarato che si rivolge al Servizio Autonomo Risorse Umane una o due volte l'anno, mentre gli utenti "abituali", che si rivolgono una o più volte a settimana al Servizio, costituiscono il 16% del campione.

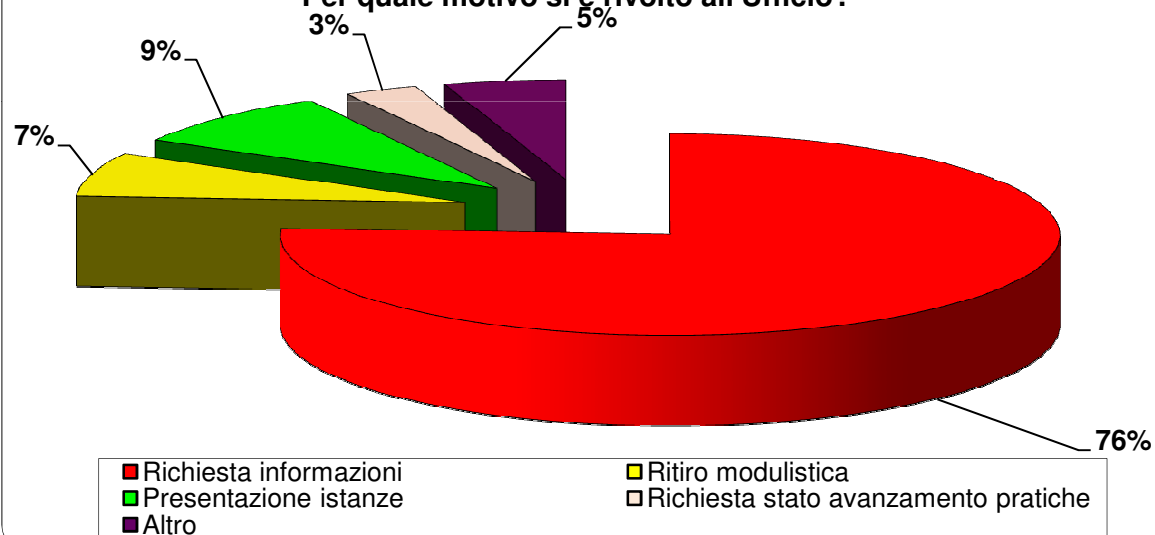
### A quale Ufficio, in particolare, si è rivolto ultimamente?



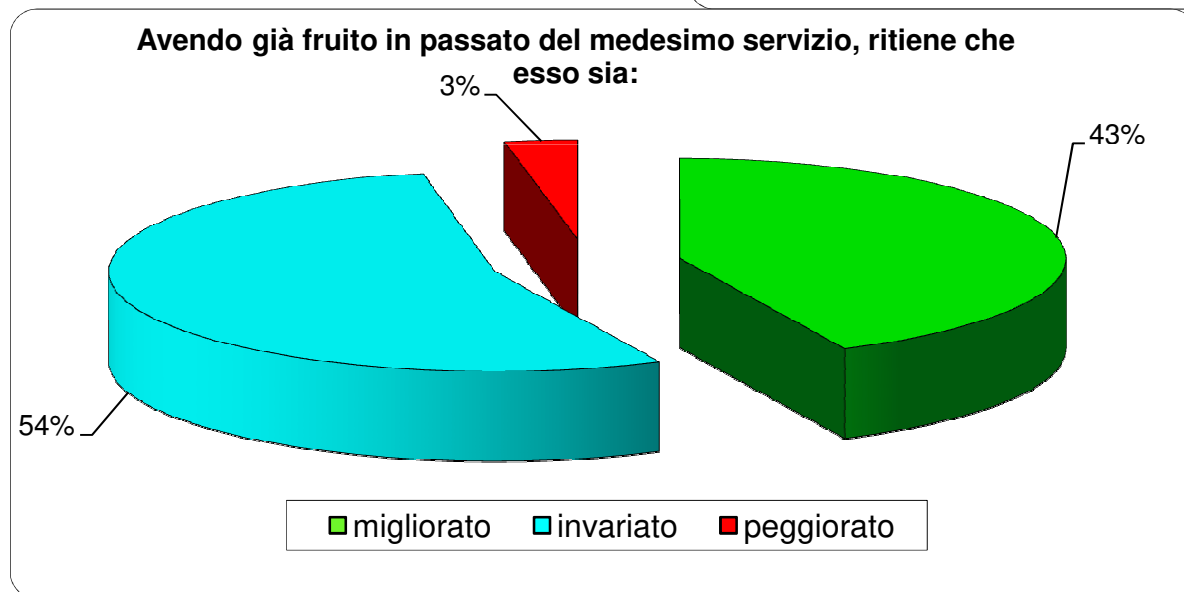
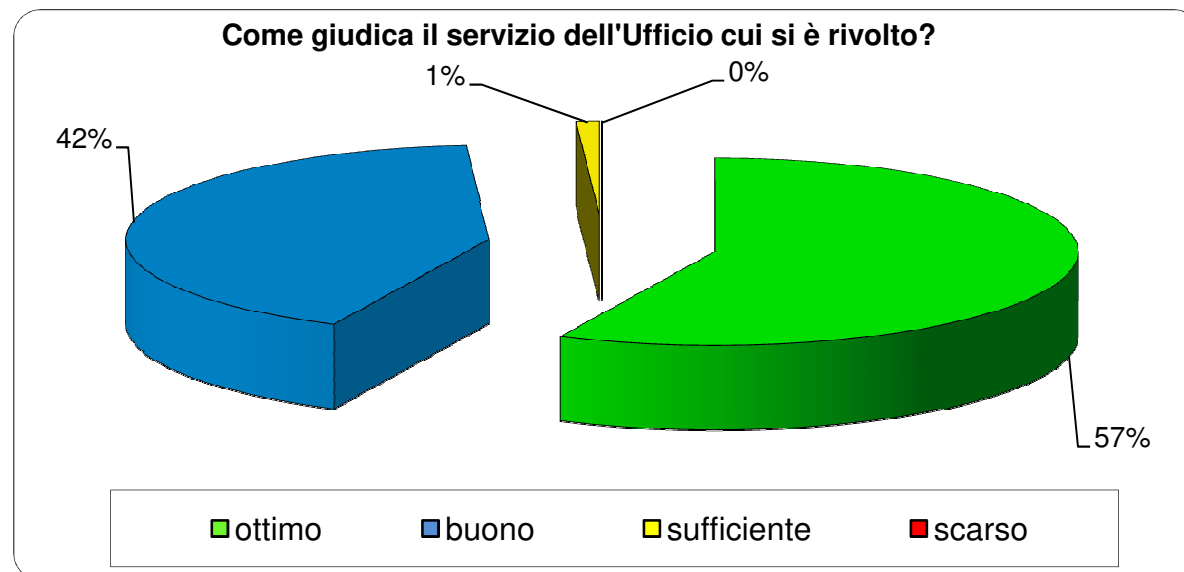
Il 48% dei rispondenti si è rivolto ultimamente all'Ufficio Sistema informativo del personale e rilevazione presenze; a seguire, il 29% del campione ha dichiarato di essersi rivolto all'Ufficio Amministrazione Giuridica del personale. Soltanto l'1% dei rispondenti, invece, si è rivolto all'Ufficio Lavoro, Orientamento professionale e Servizio Civile, trattandosi però di un ufficio che opera prevalentemente con utenza esterna.

Il 76% dei rispondenti ha dichiarato di essersi rivolto all'Ufficio preposto al fine di richiedere informazioni; tra le altre motivazioni indicate, di rilievo la presentazione di istanze (9%) e il ritiro della modulistica (7%).

### Per quale motivo si è rivolto all'Ufficio?

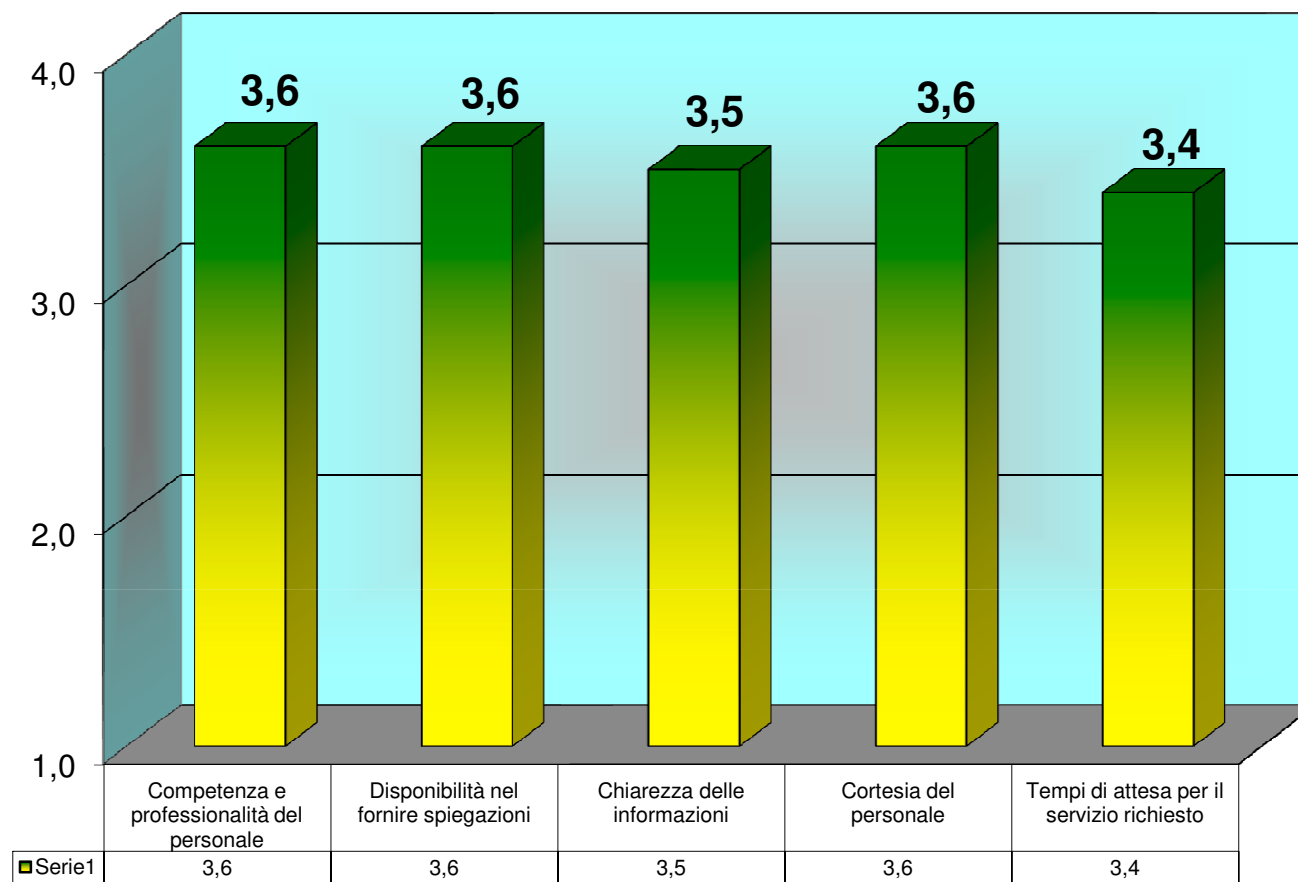


Il 57% del campione giudica "ottimo" il servizio offerto dall'Ufficio cui si è rivolto ed il 42% lo giudica "buono". Nessun rispondente ha giudicato negativamente l'operato dell'Ufficio indicato.



Soltanto il 3% dei rispondenti, avendo già fruito in passato del medesimo servizio, ritiene che esso sia peggiorato. Il 43% del campione, invece, reputa vi sia stato un miglioramento, mentre per il 54% dei rispondenti nulla è cambiato.

### Giudizio sugli aspetti del servizio fruito



I giudizi espressi dai rispondenti riguardo ai vari aspetti del servizio fruito sono tutti positivi, con particolare riferimento a competenza, professionalità, cortesia del personale e disponibilità nel fornire spiegazioni. Qualche lieve criticità emerge riguardo ai tempi di attesa per il servizio richiesto ma, nella maggior parte dei casi, sono gli stessi rispondenti ad addurre le giustificazioni inerenti alla carenza di personale.

Legenda: da 1 (scarso) a 4 (ottimo)

## GLI EMOTICON



91%



9%



0%

Il giudizio finale sul **Servizio Autonomo Risorse Umane** è rappresentato con l'utilizzo delle faccine degli "Emoticon".

Il giudizio espresso nel periodo di rilevazione - dal 15/06/2021 al 16/07/2021 - dal campione degli utenti (corrispondente al 22% dei dipendenti dell'Ente) è molto positivo, come si può evincere dall'elevata percentuale di faccine verdi (91%) e dall'assenza di quelle rosse, a conferma dei giudizi espressi, in maniera dettagliata, riguardo ai vari aspetti dei servizi fruiti.

Su proposta n. 376 del 07/09/2021

OGGETTO: SERVIZIO AUTONOMO RISORSE UMANE RISULTANZE INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Il Responsabile del Servizio Autonomo Risorse Umane, sentito l'Assessore competente propone il seguente testo:

#### NOTA INFORMATIVA ALLA GIUNTA COMUNALE

Con riferimento a quanto stabilito nel contesto del vigente Regolamento sui controlli interni ( articolo 24) e all'obiettivo assegnato al Servizio Autonomo Programmazione e Controllo avente ad oggetto “ Attuazione del sistema di pianificazione del controllo della qualità dei servizi erogati dal comune”, inserito nel Piano della Performance 2021-2023 (delibera di GC n. 123 del 18/05/2021), il Responsabile del Servizio Autonomo Risorse Umane ha attuato la rilevazione della Customer Satisfaction interna afferente al proprio servizio nell'anno in corso.

Ciò premesso, con la consulenza del Servizio Autonomo Programmazione e Controllo è stato predisposto apposito questionario, somministrato all'utenza interna nel periodo dal 15/06/2021 al 16/07/2021.

I questionari raccolti, seppur in numero contenuto , possono comunque rappresentare un congruo campione dell'utenza interna (22%), come appurato anche in analoghe rilevazioni interne effettuate da enti omologhi.

Nel report allegato, che si presenta a codesta On. Giunta Comunale per opportuna conoscenza, sono rappresentate le risultanze positive della predetta indagine, già oggetto di confronto tra il Responsabile del Servizio Autonomo e l'Assessore preposto.

Il Responsabile di Servizio Autonomo  
Dott.ssa Cinzia Maria Ines Colla

L'Assessore  
Dott.ssa Silvia Straneo