



Città di Alessandria

Controllo di Gestione

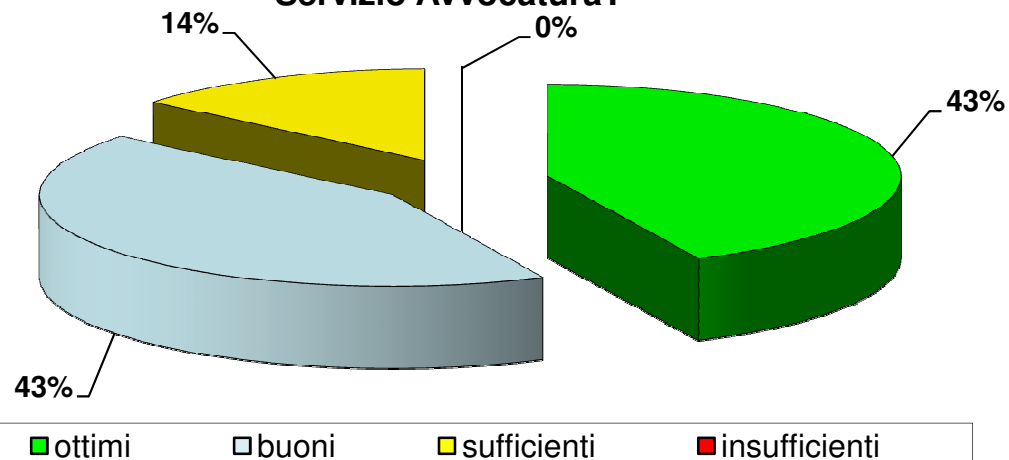
## Servizio Autonomo Avvocatura

### Customer Satisfaction Interna

Settembre 2021

CENTRO STAMPA COMUNALE

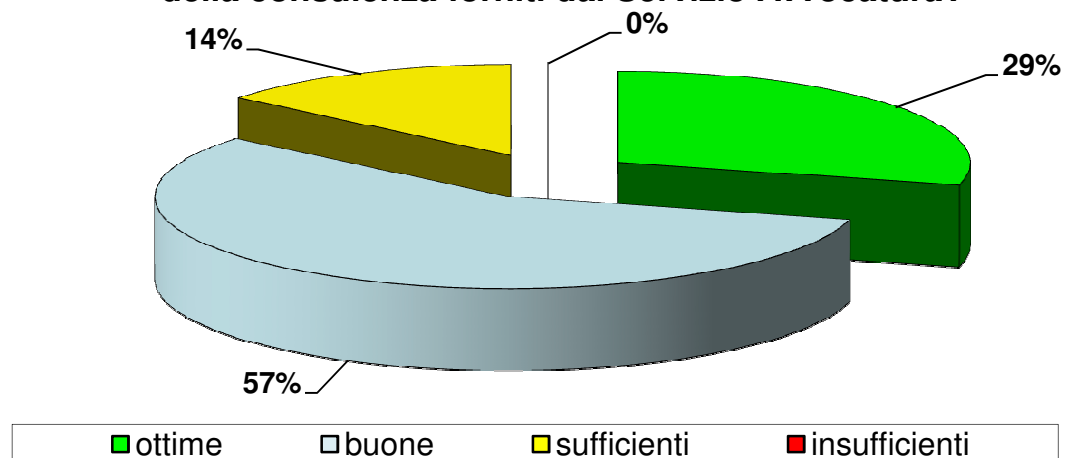
### Come valuta il supporto e l'assistenza forniti dal Servizio Advocatura?



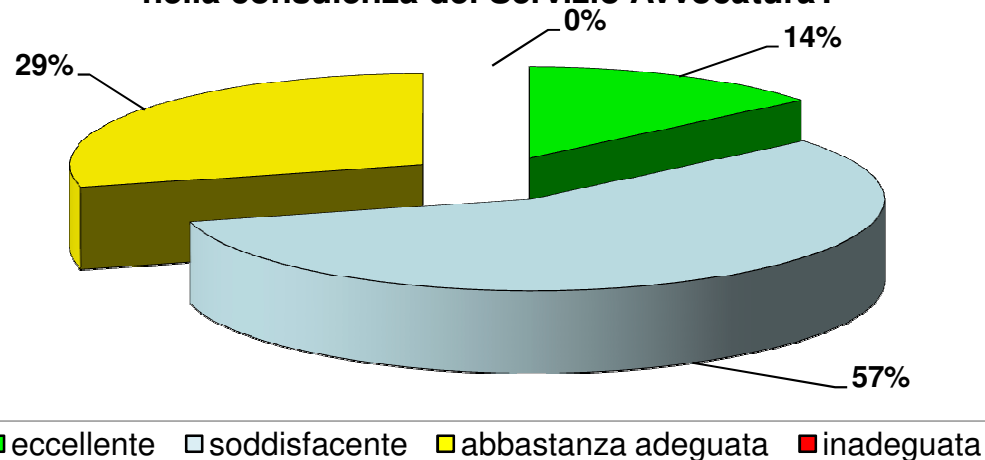
Il 43% dei rispondenti ha ritenuto ottimi sia il supporto sia l'assistenza forniti dall'Avvocatura comunale, e, con analoga percentuale, il campione li ha considerati buoni.

Risultati soddisfacenti anche riguardo a chiarezza e completezza dei pareri e della consulenza forniti dal Servizio de quo, che il 29% del campione ha ritenuto ottime e il 57% buone.

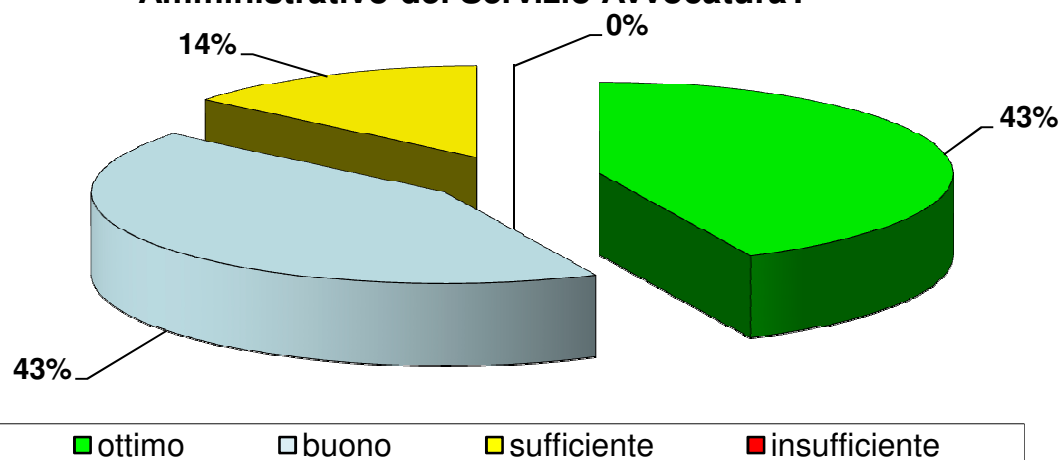
### Come valuta la chiarezza e completezza dei pareri e della consulenza forniti dal Servizio Advocatura?



**Come reputa la tempistica nel rilascio dei pareri e nella consulenza del Servizio Advocatura?**



**Come valuta il supporto fornito dall'Ufficio Amministrativo del Servizio Advocatura?**



Il 14% dei rispondenti ha ritenuto eccellente la tempistica nel rilascio dei pareri e nella consulenza del Servizio monitorato mentre il 57% la considera soddisfacente. Il 29% del campione la reputa, invece, abbastanza adeguata. Si rilevano altresì risultati soddisfacenti (43% ottimo e 43% buono) riguardo al supporto fornito dall'Ufficio Amministrativo del Servizio Autonomo Advocatura.

## GLI EMOTICON



86%



14%



0%

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

Il giudizio complessivo espresso dal campione (corrispondente al 44% dei referenti del Servizio monitorato - dirigenti e funzionari del Comune che, nell'anno in corso, hanno richiesto assistenza consultiva) è positivo, come si può evincere dalle risposte dei referenti dichiaratisi "completamente soddisfatti" (57%) e "soddisfatti" (29%) del servizio offerto al momento attuale dall'Avvocatura comunale, rappresentate con l'86% delle "faccine" verdi. Nessun referente facente parte del campione, invece, si è dichiarato insoddisfatto.

Su proposta n. 438 del 13/10/2021

OGGETTO: CUSTOMER SATISFACTION INTERNA

**All'On.le Giunta Comunale  
Sede**

Con riferimento a quanto stabilito dal vigente Regolamento sui Controlli Interni (art. 24) e all'obiettivo assegnato al Servizio Autonomo Programmazione e Controllo, ad oggetto "Attuazione del sistema di pianificazione del controllo della qualità dei servizi erogati dal Comune", inserito nel Piano della performance 2021/2023 (deliberazione G. C. n. 123 del 18.05.2021), il Responsabile del Servizio Autonomo Advocatura ha attuato la rilevazione della Customer Satisfaction interna afferente al proprio Servizio nell'anno in corso.

Con la consulenza del Servizio Autonomo Programmazione e Controllo è stato predisposto apposito questionario, somministrato all'utenza interna (Dirigenti di Settore e Responsabili dei Servizi Autonomi) nel periodo 24.08.2021 - 10.09.2021.

I questionari raccolti, seppure in numero contenuto (n. 7), sono comunque rappresentativi di un valido campione (44%) dell'utenza interna (dirigenti e funzionari) che abitualmente si avvale della consulenza e del supporto del Servizio oggetto di monitoraggio.

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

Il Responsabile incaricato di P.O  
Servizio Autonomo Advocatura  
Avv. Roberto Calcagni

L'Assessore agli Affari Legali  
Avv. Monica Formaiano