



Direzione Valorizzazione del Patrimonio

RELAZIONE

OBIETTIVO N. 2 - OBIETTIVO DI PERFORMANCE DIRIGENZIALE (OPD)

B) Customer Satisfaction (CS)

Con l'approvazione del Piano delle Performance 2021, di cui al Decreto Presidenziale n. 185/2021, ed a seguito della definizione degli Obiettivi Strategici Generali (OSG) e degli Obiettivi di Performance Dirigenziale (OPD), sono stati declinati specifici obiettivi operativi del personale (OOP), quali sub-articolazioni degli (OPD).

Uno degli elementi considerati nell'individuazione degli OOP è il Piano delle Performance 2021.

Sulla base di tale individuazione, alla Direzione Valorizzazione del Patrimonio (DVP), è stato assegnato, con specifico Programma Operativo, il seguente obiettivo:

OBIETTIVO N. 2 - OBIETTIVO DI PERFORMANCE DIRIGENZIALE (OPD)

5) Customer Satisfaction (CS)

Nello specifico l'obiettivo verte nella predisposizione e somministrazione di un questionario di rivelazione della CS sulle attività di competenza della DVP, ove possibile legato agli obiettivi assegnati per l'annualità in corso.

A tal proposito è stato predisposto un questionario di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni e suggerimenti, per esprimere il gradimento, in forma anonima, nei confronti dei servizi erogati.

Dopo un'attenta analisi e valutazione, sono stati selezionati n. 378 Concessionari/Stakeholder, titolari di diverse tipologie di concessioni/autorizzazioni/nullaosta della DVP, aventi ognuna caratteristiche/finalità diverse, quali cantieristica navale, nautica da diporto, turistico ricreativo e autorizzazioni temporanee.

Tale scelta è stata fatta per dare l'opportunità, ad un numero più ampio di Concessionari/Stakeholder, suddiviso per tipologia di concessione e di servizio erogato, di esprimere il proprio livello di gradimento (una stella "molto insoddisfacente", cinque stelle "molto soddisfacente") circa le prestazioni ricevute da parte degli Uffici della DVP.



Direzione Valorizzazione del Patrimonio

Ai predetti è stato inoltrato, singolarmente, via pec con prot. n. 24030 in data 09/11/2021, il link per poter accedere al questionario corredato delle modalità di compilazione.

Le risposte sono state pressoché immediate acquisendo, ad oggi, 19 risposte con tempo medio per il completamento di 06.48 minuti.

Emerge che il maggior numero di feedback ricevuti riguarda servizi erogati/pratiche relative alla sede di Olbia, a seguire Cagliari e Porto Torres.

Le interlocuzioni hanno riguardato principalmente le Concessioni e le Autorizzazioni, a seguire semplici richieste di informazioni, utilizzando maggiormente il canale comunicativo del contatto personale e della posta elettronica (ordinaria/pec), ma anche il contatto telefonico.

● Concessioni	18
● Autorizzazioni	6
● Nullaosta	0
● Informazioni	2



● contatto diretto con il persona...	16
● telefono	9
● videoconferenza	0
● posta elettronica (ordinaria e/...	14
● posta ordinaria	2



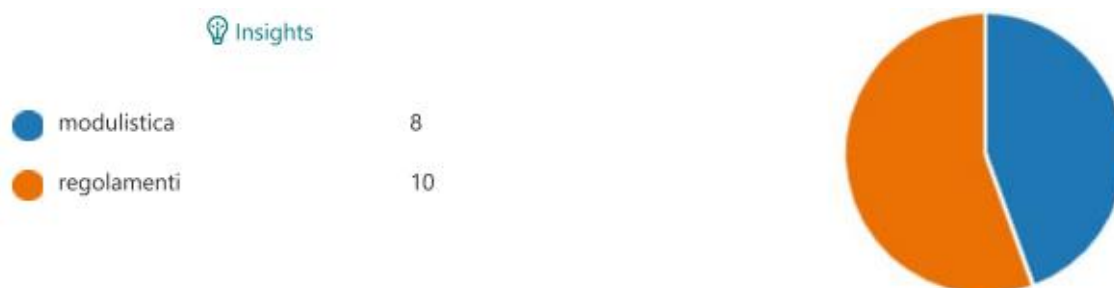
Il livello di gradimento espresso relativamente alla:



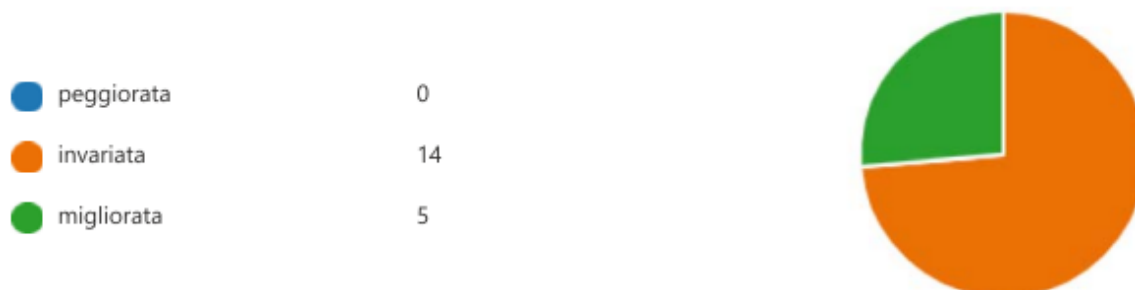
Direzione Valorizzazione del Patrimonio

- qualità dell'assistenza ricevuta è pari a **4.42/5.00 stelle**;
- chiarezza delle informazioni ricevute è pari a **4.47/5.00 stelle**;
- correttezza delle informazioni ricevute è pari a **4.42/5.00 stelle**;
- tempestività nella risposta ricevuta è pari a **4.16/5.00 stelle**;
- collaborazione ricevuta è pari a **4.37/5.00 stelle**;
- cortesia, disponibilità ed attenzione dell'interlocutore è pari a **4.47/5.00 stelle**;
- valutazione circa l'organizzazione complessiva dell'Ufficio contattato è pari a **4,32/5.00 stelle**;
- valutazione sulla completezza delle informazioni presenti sul sito è pari a **4.06/5.00 stelle**.

La necessità di interloquire con gli uffici è connessa principalmente all'attività di modulistica e regolamenti.



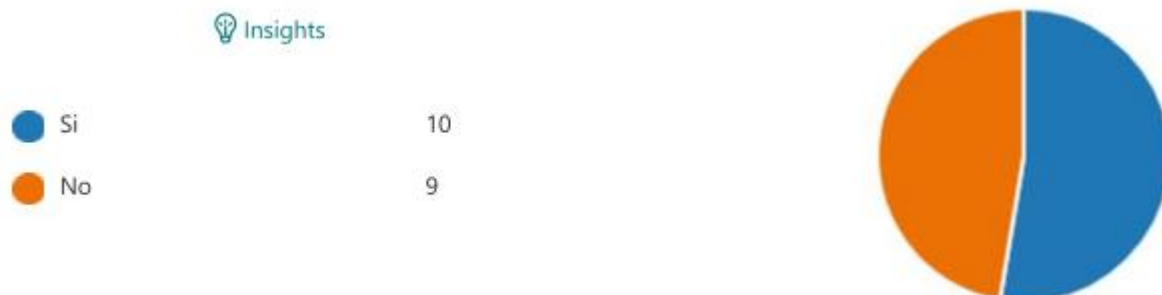
Emerge, inoltre che la qualità del servizio, prima del 2020, è rimasta invariata nonostante il perdurare dell'Emergenza Covid.



Prospettando una completa futura digitalizzazione dei processi, poco più della maggior parte degli utenti hanno risposto positivamente.



Direzione Valorizzazione del Patrimonio



I risultati acquisiti ci consentiranno di rilevare eventuali disfunzioni e raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità delle performance del personale dipendente, dei singoli uffici e dell'Amministrazione nel suo complesso.