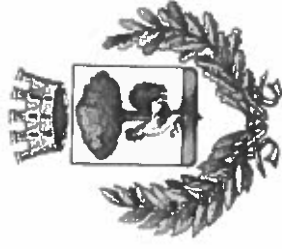


Città di Parabiago
(Città Metropolitana di Milano)

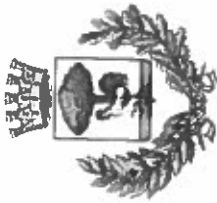
ANALISI RAGIONATA
DELL'INDAGINE DI GRADIMENTO
SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITA

Indagine effettuata nel periodo da 7 luglio 2015 - 30 novembre 2015.



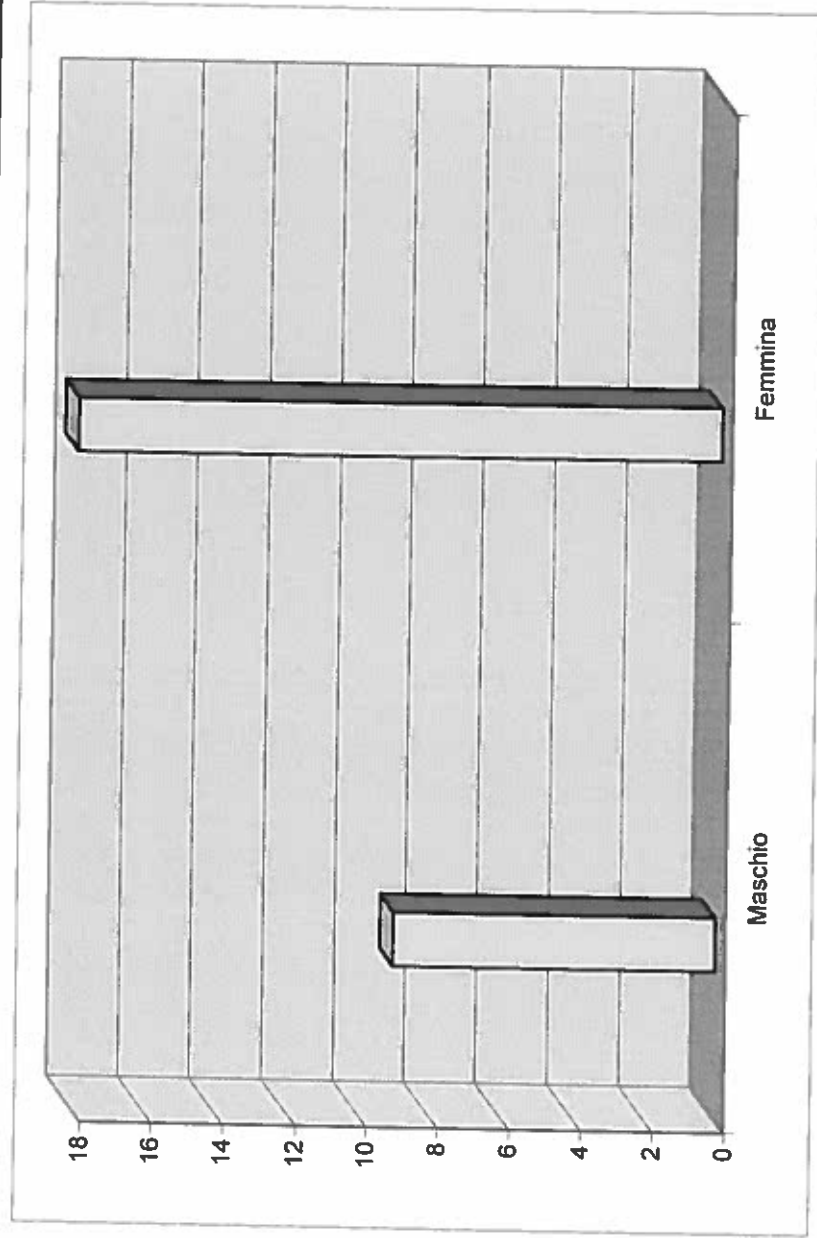
Città di Parabiago
(Città Metropolitana di Milano)

DATI INFORMATIVI DEL COMPILATORE



COMUNE DI PARABIAGO (MI)
Struttura Organizzativa di Staff/Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
INDAGINE DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITA

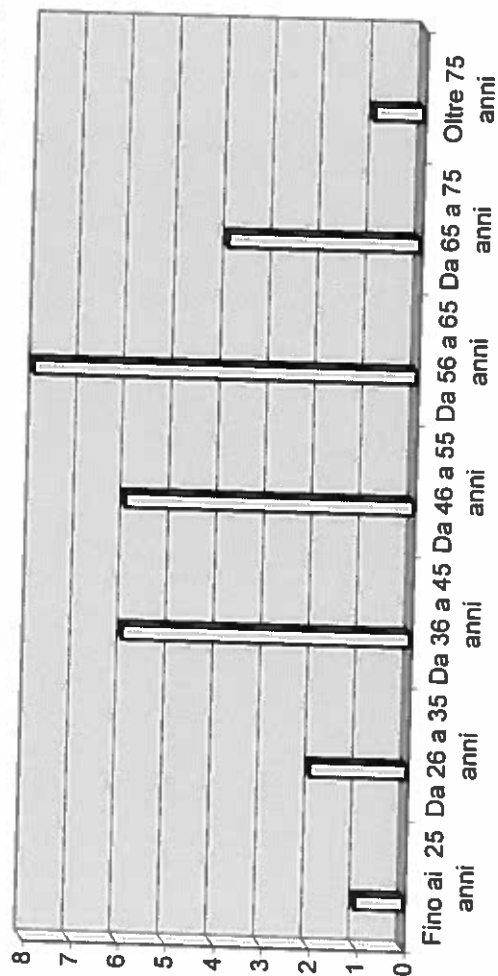
SESSO	
Maschio	9
Femmina	18
Nessuna risposta	
	2

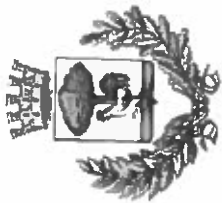


COMUNE DI PARABIAGO (MI)
Struttura Organizzativa di Staff/Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
INDAGINE DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITA



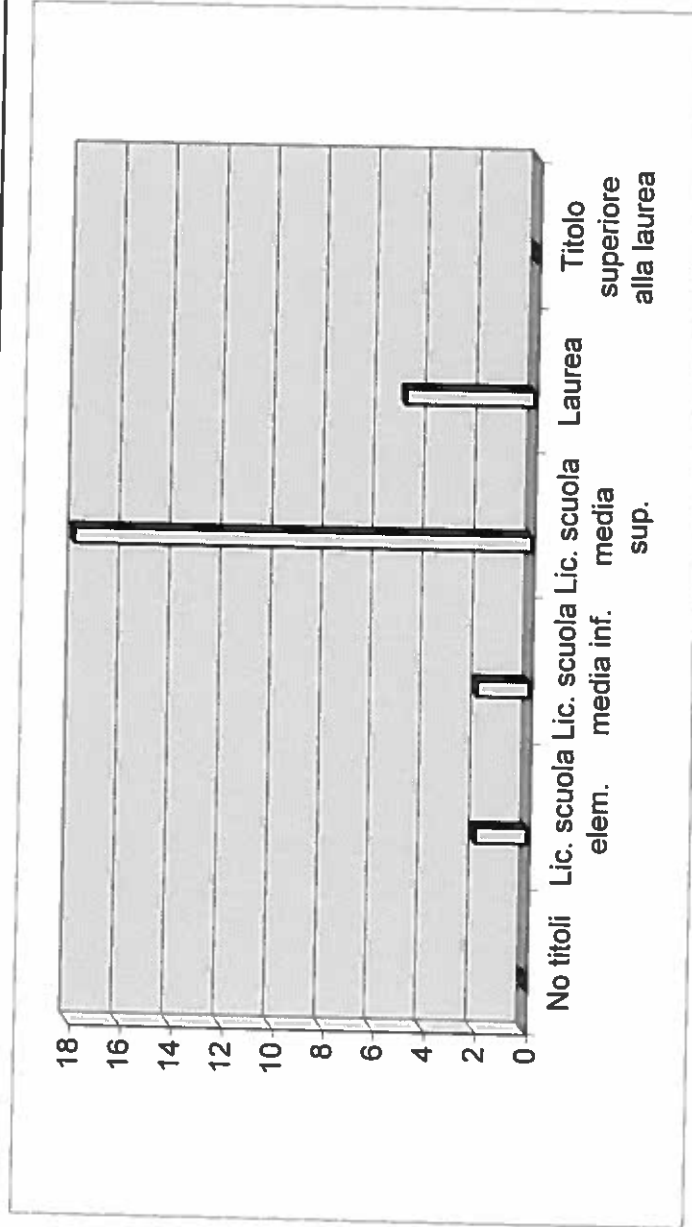
ETA'	
Fino ai 25 anni	1
Da 26 a 35 anni	2
Da 36 a 45 anni	6
Da 46 a 55 anni	6
Da 56 a 65 anni	8
Da 65 a 75 anni	4
Oltre 75 anni	1
Nessuna risposta	1

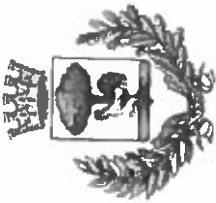




COMUNE DI PARABIAGO (MI)
Struttura Organizzativa di Staff/Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
INDAGINE DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITA

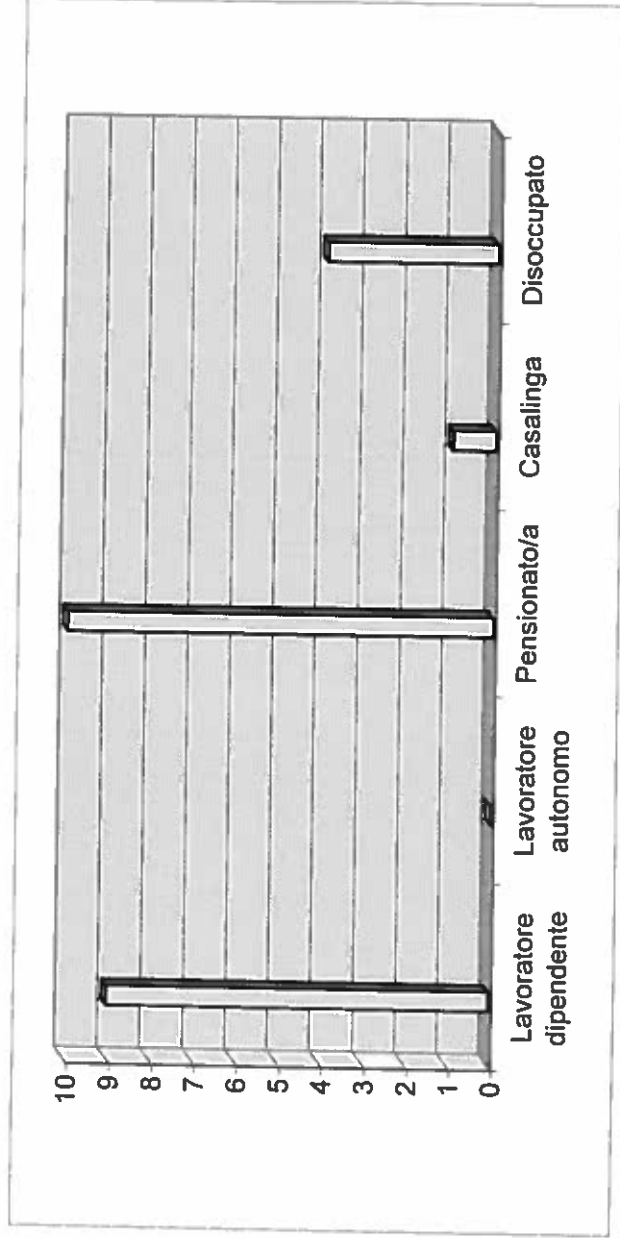
TITOLO DI STUDIO	
No titoli	0
Lic. scuola elem.	2
Lic. scuola media inf.	2
Lic. scuola media sup.	18
Laurea	5
Titolo superiore alla laurea	0
Nessuna risposta	2





COMUNE DI PARABIAGO (MI)
Struttura Organizzativa di Staff/Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
INDAGINE DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITA

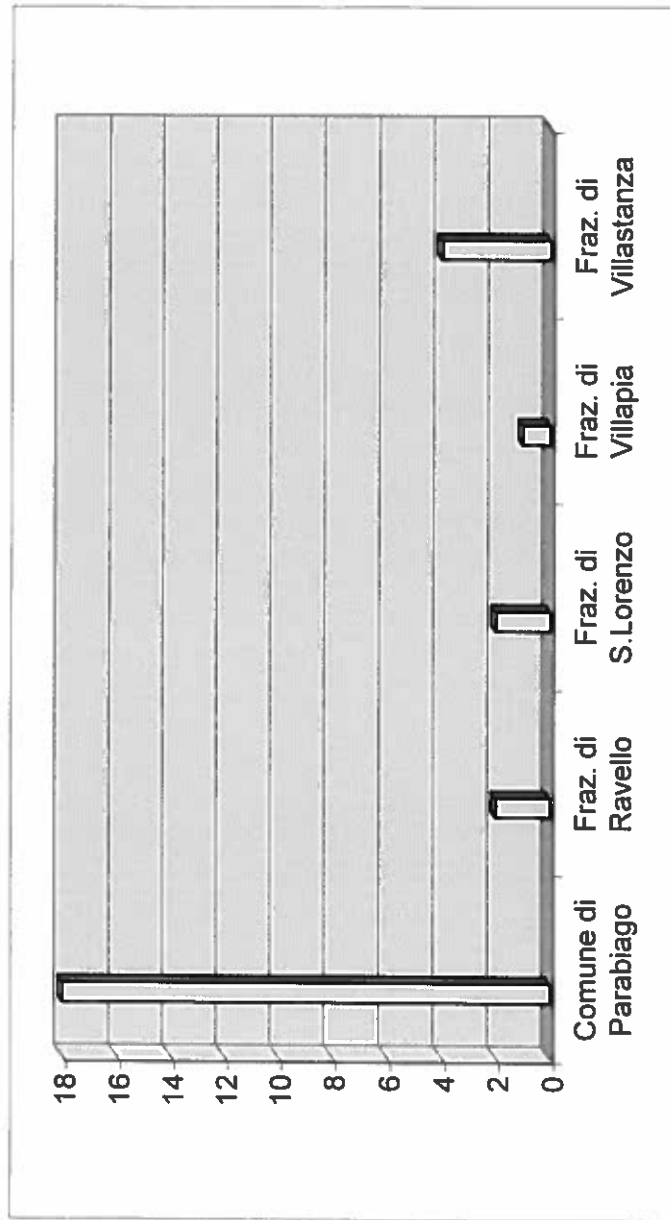
OCCUPAZIONE	
Lavoratore dipendente	9
Lavoratore autonomo	0
Pensionato/a	10
Casalinga	1
Disoccupato	4
Nessuna risposta	5

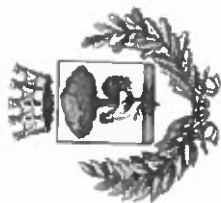


COMUNE DI PARABIAGO (MI)
Struttura Organizzativa di Staff/Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
INDAGINE DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITA



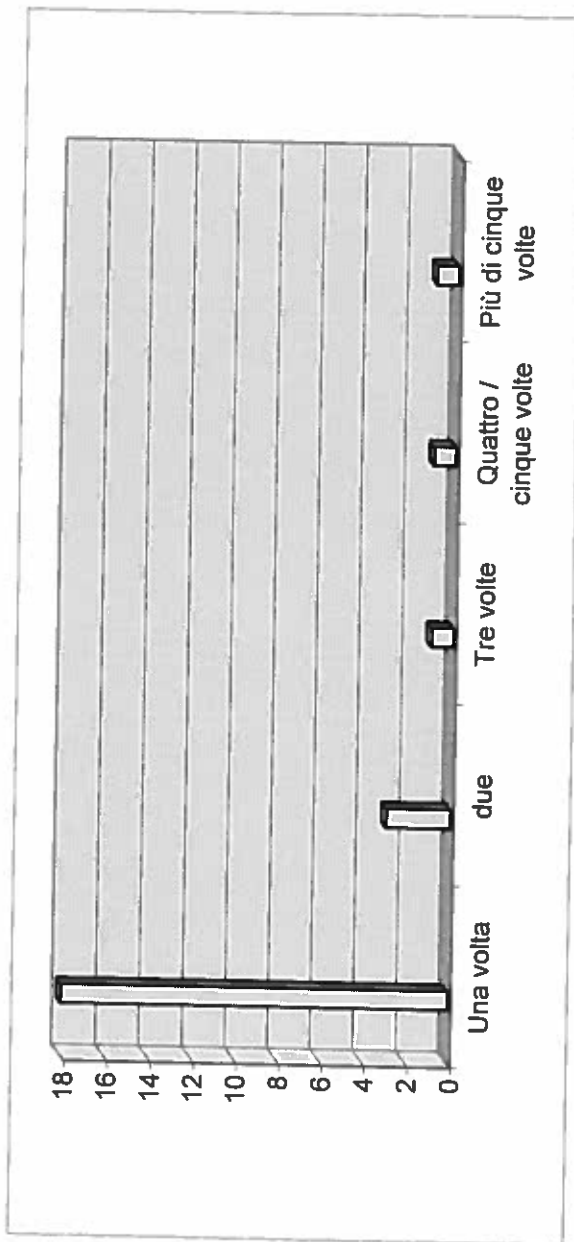
RESIDENZA IN:	
Comune di Parabiago	18
Fraz. di Ravello	2
Fraz. di S.Lorenzo	2
Fraz. di Villapia	1
Fraz. di Villastanza	4
Nessuna risposta	2

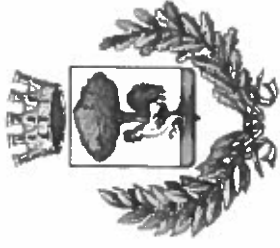




COMUNE DI PARABIAGO (MI)
Struttura Organizzativa di Staff/Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
INDAGINE DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITA

NUMERO DI VOLTE IN CUI E' STATO UTENTE DEL SERVIZIO IN OGGETTO:	
Una volta	18
due	3
Tre volte	1
Quattro / cinque volte	1
Più di cinque volte	1
Nessuna risposta	5





Città di Parabiago
(Città Metropolitana di Milano)

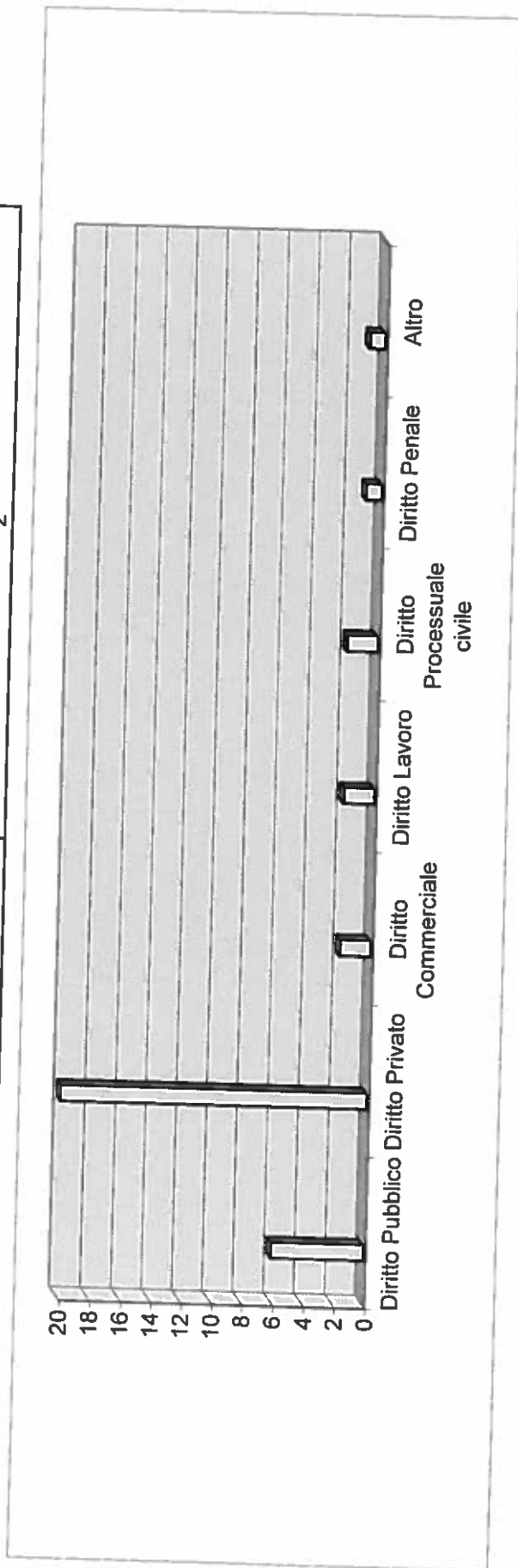
**DATI INFORMATIVI
SULLA CONSULENZA LEGALE GRATUITA RICHIESTA**

COMUNE DI PARABIAGO (MI)
Struttura Organizzativa di Staff/Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
INDAGINE DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITA

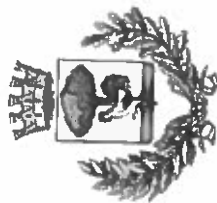


A. Quali fra le seguenti materie sono state oggetto di richiesta di assistenza legale gratuita? (E' possibile indicare più voci)

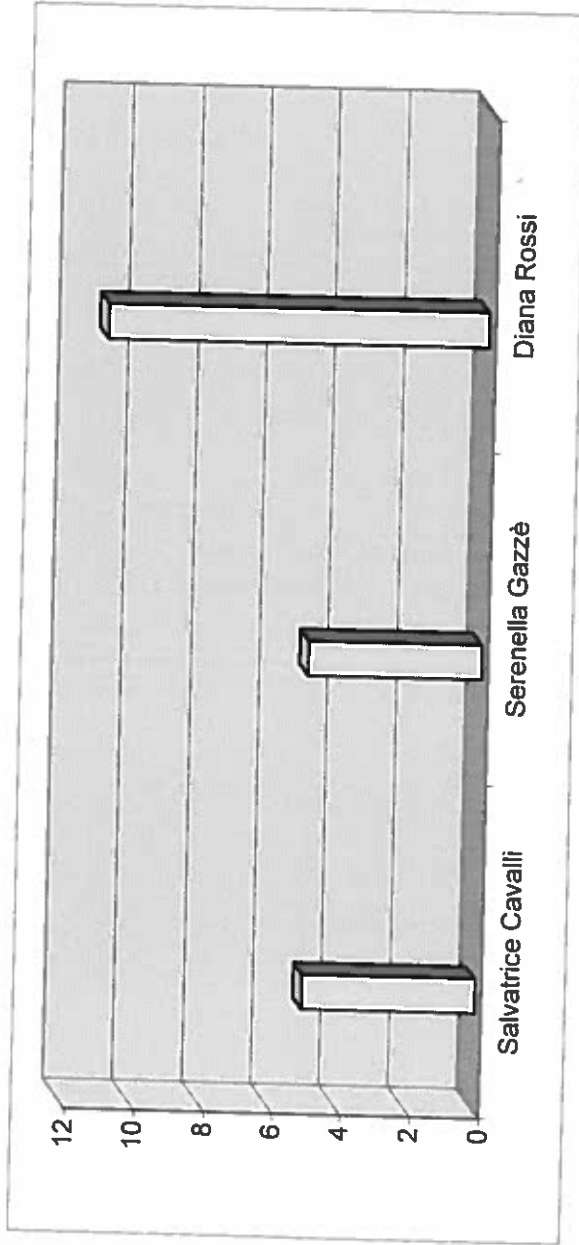
Diritto Pubblico	6
Diritto Privato	20
Diritto Commerciale	2
Diritto Lavoro	2
Diritto Processuale civile	2
Diritto Penale	1
Altro	1
Nessuna risposta	2



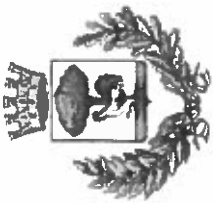
COMUNE DI PARABIAGO (MI)
Struttura Organizzativa di Staff/Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
INDAGINE DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITA



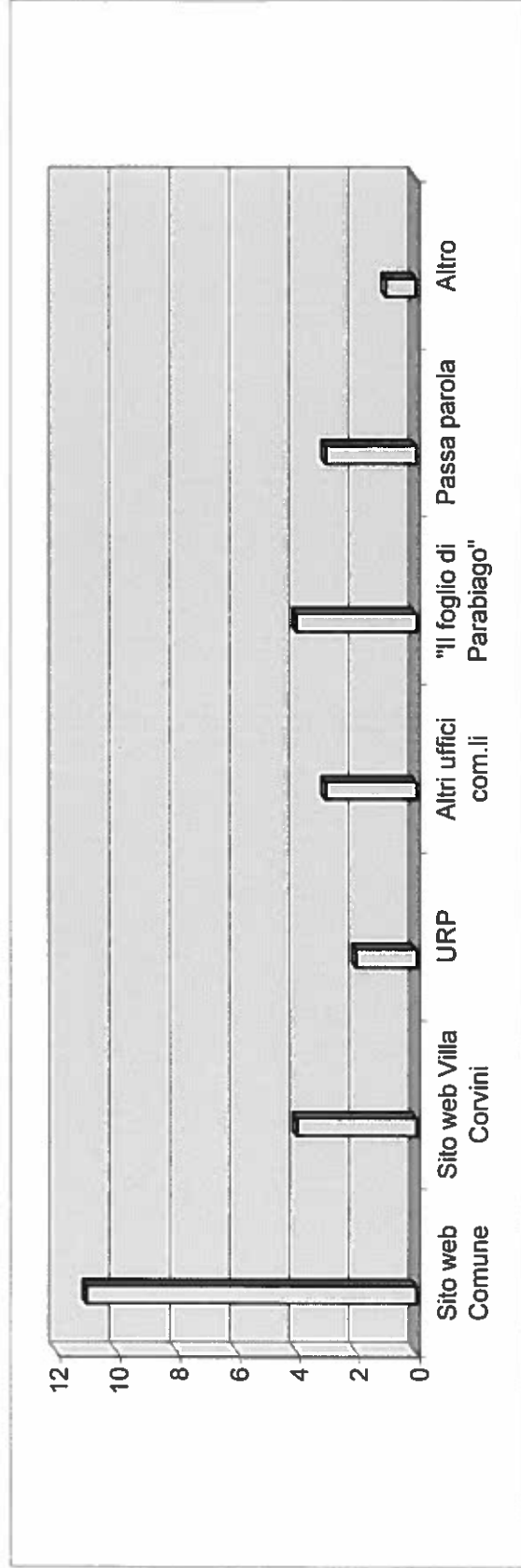
B. Da quale dei seguenti avvocati ha ricevuto il servizio di consulenza legale gratuita? (E' possibile indicare più voci)	
Salvatrice Cavalli	5
Serenella Gazzè	5
Diana Rossi	11
Nessuna risposta	8

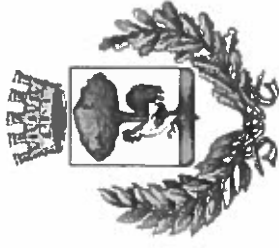


COMUNE DI PARABIAGO (MI)
 Struttura Organizzativa di Staff/Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
INDAGINE DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITA



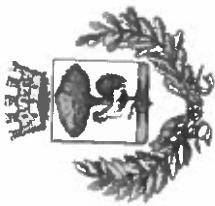
C. Come ha avuto conoscenza del servizio di consulenza legale gratuita? (E' possibile indicare più voci)	
Sito web Comune	11
Sito web Villa Corvini	4
URP	2
Altri uffici com.li	3
"Il foglio di Parabiago"	4
Passa parola	3
Altro	1
Nessuna risposta	
	2





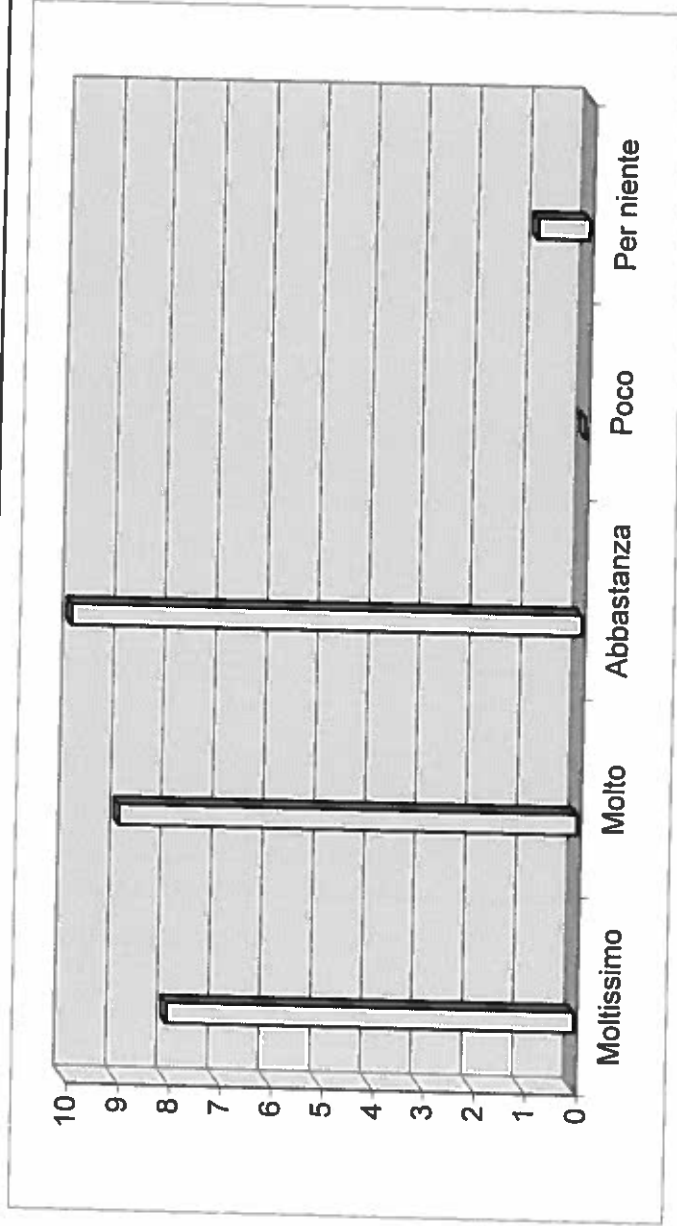
Città di Parabiago
(Città Metropolitana di Milano)

INDAGINE



COMUNE DI PARABIAGO (MI)
Struttura Organizzativa di Staff/Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
INDAGINE DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITA

1. Ritiene facilmente raggiungibile la Segreteria di Villa Corvini dove va effettuata la prenotazione per il servizio di consulenza legale gratuita?	
Moltissimo	8
Molto	9
Abbastanza	10
Poco	0
Per niente	1
Nessuna risposta	
	1



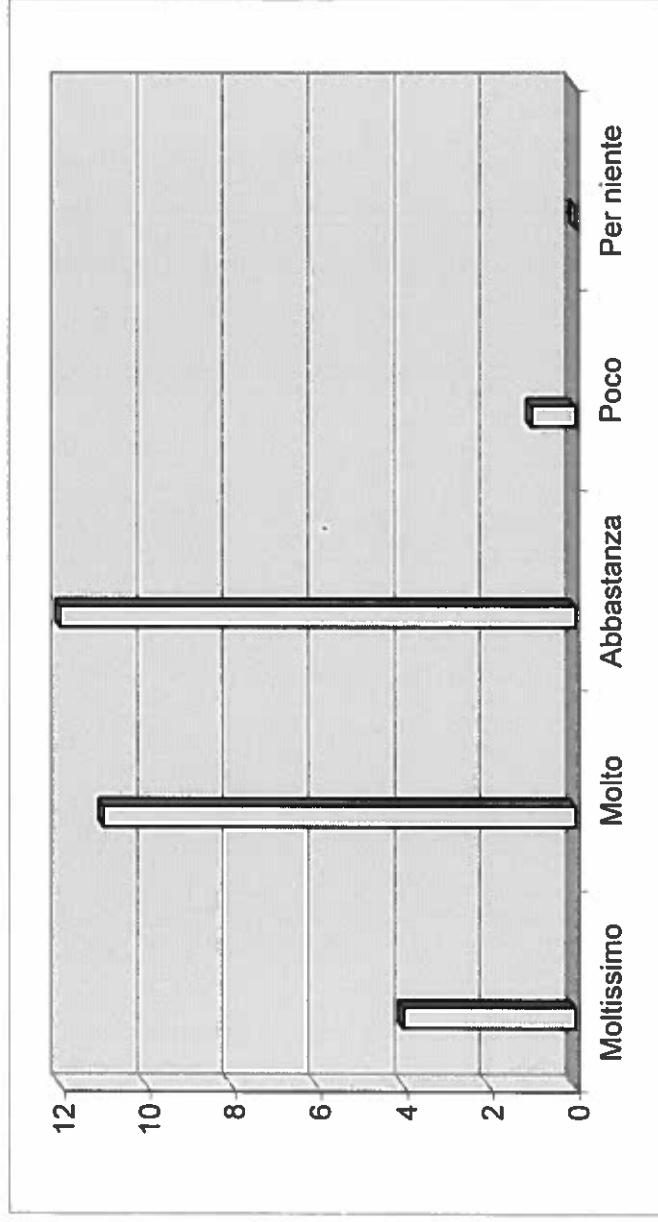


COMUNE DI PARABIAGO (MI)
Struttura Organizzativa di Staff/Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
INDAGINE DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITA

2. Ritieni soddisfacenti gli orari disponibili per la prenotazione dell'appuntamento? (da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 17.00)

Moltissimo	4
Molto	11
Abbastanza	12
Poco	1
Per niente	0

Nessuna risposta	1
------------------	---

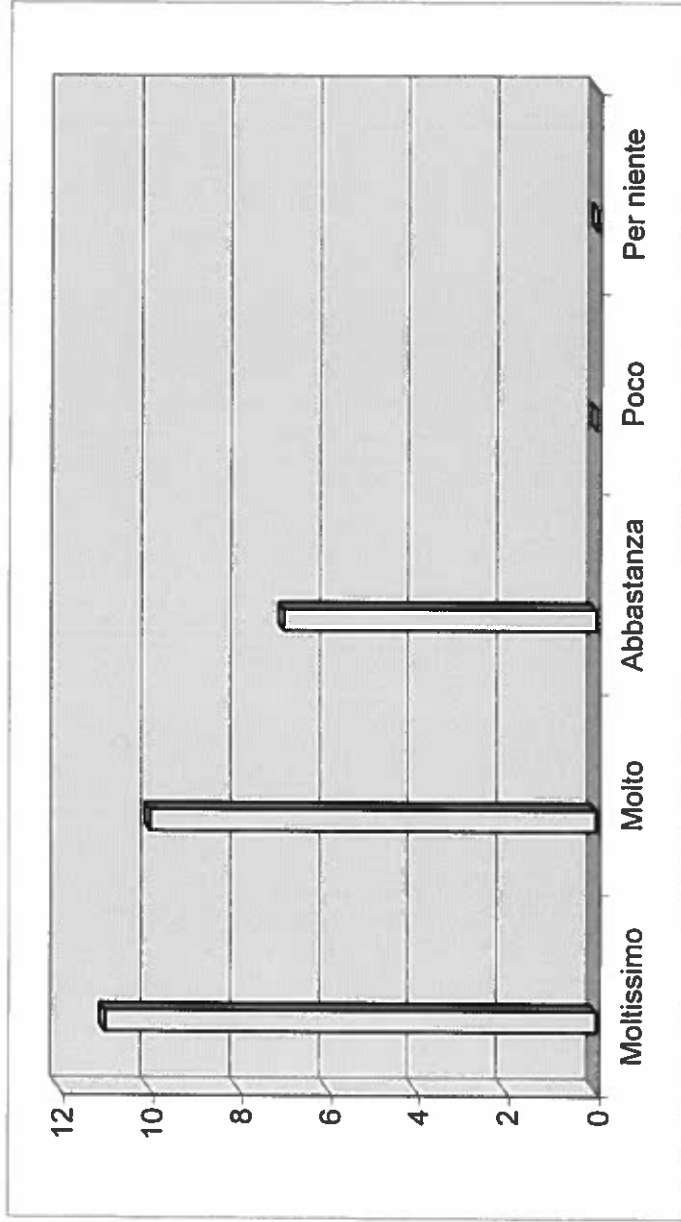


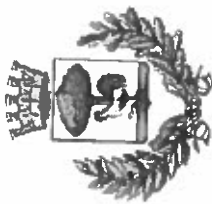


COMUNE DI PARABIAGO (MI)
Struttura Organizzativa di Staff/Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
INDAGINE DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITA

3. Ritiene soddisfacente la cortesia e la disponibilità del personale amministrativo della Segreteria di Villa Corvini a cui si è rivolto per fissare l'appuntamento?	
Moltissimo	11
Molto	10
Abbastanza	7
Poco	0
Per niente	0

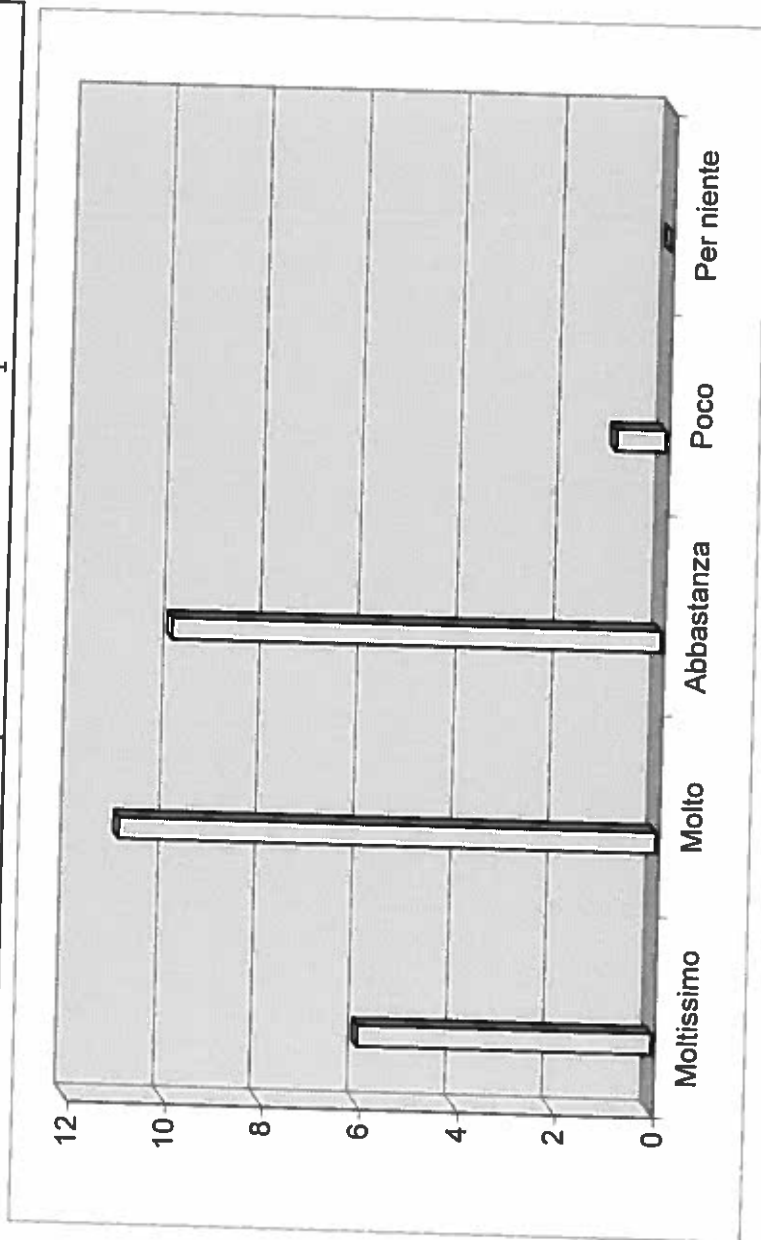
Nessuna risposta	1
------------------	---





COMUNE DI PARABIAGO (MI)
Struttura Organizzativa di Staff/Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
INDAGINE DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITA

4. Ritieni soddisfacente il tempo che intercorre dalla data di richiesta di assistenza legale gratuita alla data dell'appuntamento?	
Moltissimo	6
Molto	11
Abbastanza	10
Poco	1
Per niente	0
Nessuna risposta	
	1

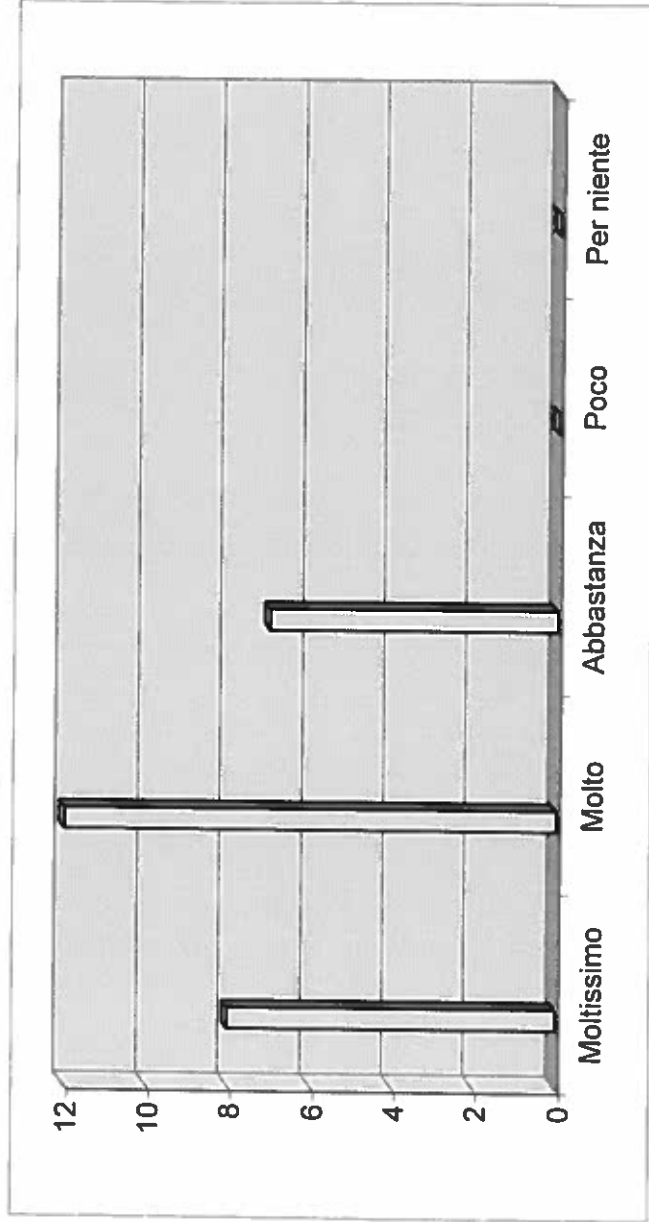


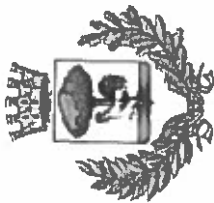


COMUNE DI PARABIAGO (MI)
Struttura Organizzativa di Staff/Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
INDAGINE DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITA

5. Ritieni che la Salletta di Villa Corvini, ove è attivo il servizio di assistenza legale gratuita, risulti facilmente accessibile dai cittadini? (presenza/assenza di barriere architettoniche)

Moltissimo	8
Molto	12
Abbastanza	7
Poco	0
Per niente	0
Nessuna risposta	
	2

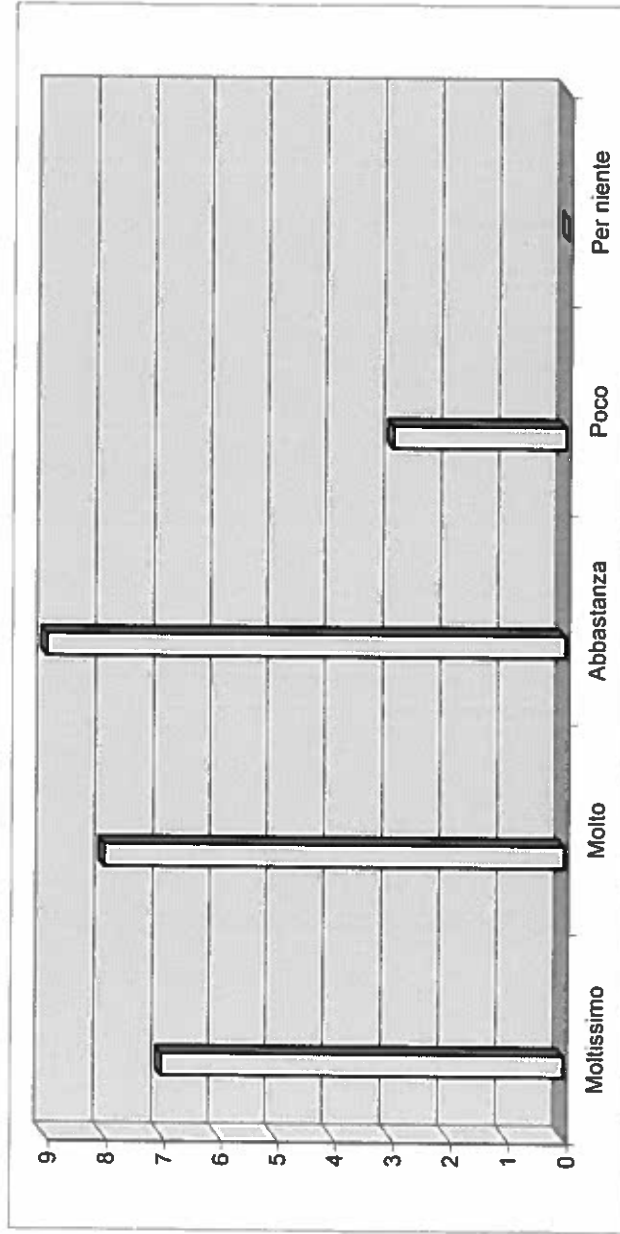




COMUNE DI PARABIAGO (MI)
Struttura Organizzativa di Staff/Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
INDAGINE DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITA

6. Ritieni soddisfacente il tempo messo a disposizione del cittadino per esporre la problematica e ricevere il relativo orientamento legale?

Moltissimo	7
Molto	8
Abbastanza	9
Poco	3
Per niente	0
Nessuna risposta	
	2

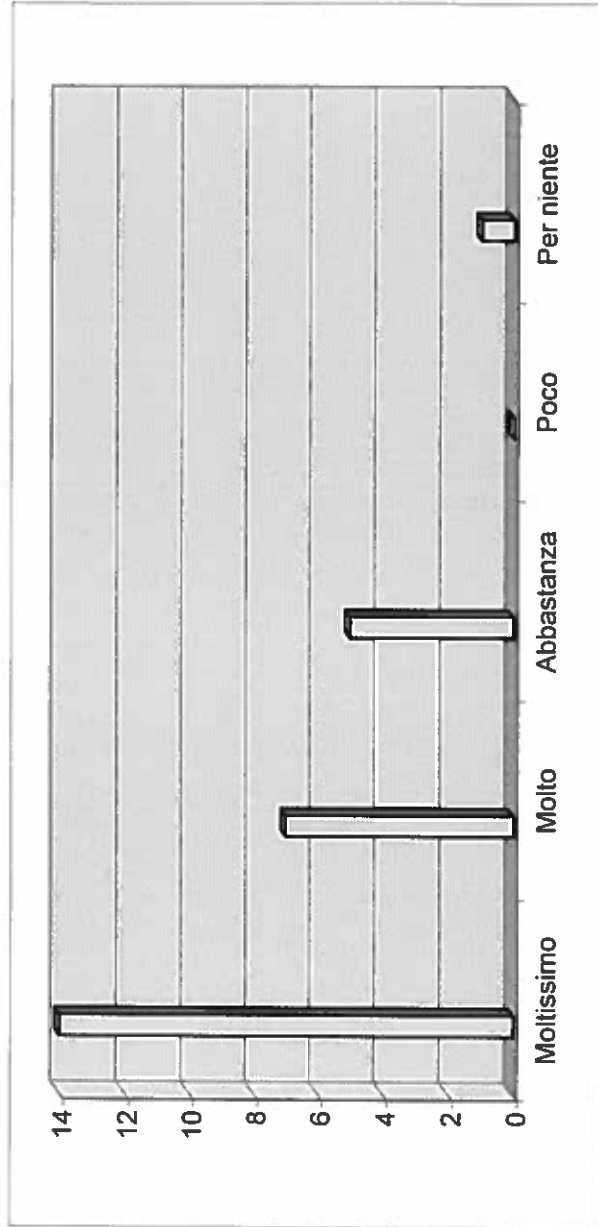


COMUNE DI PARABIAGO (MI)
Struttura Organizzativa di Staff/Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
INDAGINE DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITA



7. Ritene soddisfacente la cortesia e la disponibilità dell'avvocato che Le ha prestato assistenza?	
Moltissimo	14
Molto	7
Abbastanza	5
Poco	0
Per niente	1

Nessuna risposta	2
------------------	---

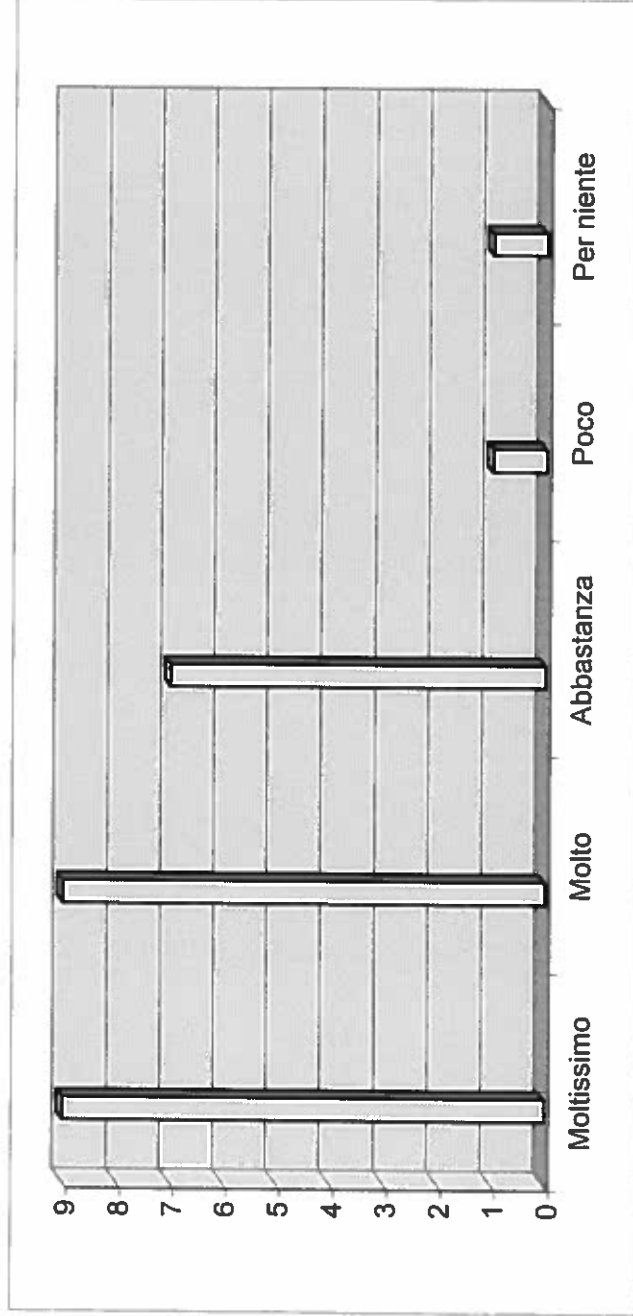


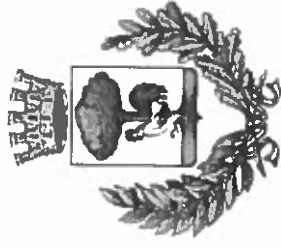


COMUNE DI PARABIAGO (MI)
Struttura Organizzativa di Staff/Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
INDAGINE DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITA

8. Quanto si ritiene soddisfatto per la consulenza legale gratuita ricevuta?	
Moltissimo	9
Molto	9
Abbastanza	7
Poco	1
Per niente	1

Nessuna risposta	2
------------------	---





Città di Parabiago
(Città Metropolitana di Milano)

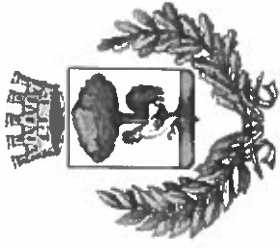
OSSERVAZIONI

OSSERVAZIONI

Analizzando i questionari raccolti sull'Indagine di gradimento riguardante il Servizio di consulenza legale gratuita, è stato rilevato che soltanto in cinque casi gli utenti hanno sentito la necessità di formulare osservazioni.

Ecco le risultanze:

- *solo un utente ha espresso il giudizio: “Mi sono trovato malissimo”.*
- *Un cittadino ha manifestato il proprio parere scrivendo: “Molto soddisfacente tutta l’organizzazione “preventiva”; un po’ frettolosa e superficiale, direi, la consulenza vera e propria ed i suggerimenti per come muoversi di conseguenza”.*
- *Un residente ha evidenziato la seguente esigenza: “Sarebbe gradita un’equa soluzione con gli avvocati del Comune in collaborazione con lo stesso Comune”.*
- *Una persona ha voluto precisare: “Mi spiace, ma non ricordo il nome dell’avvocato. Grazie comunque del servizio offerto”.*
- *Infine, un altro utente del servizio di consulenza legale gratuita ha scritto: “Non tutti possono permettersi un avvocato e molte pratiche, con la consulenza ricevuta, si possono fare personalmente. Posso solo ringraziare, anche se è poco. Grazie”.*



Città di Parabiago
(Città Metropolitana di Milano)

REPORT

ANALISI

Oggetto della customer satisfaction

Oggetto del presente procedimento di *customer satisfaction* è il servizio di consulenza legale gratuita offerta dall'Amministrazione Comunale in collaborazione con il Centro Servizi Villa Corvini s.c. a r.l. dal mese di ottobre del 2012.

Al pian terreno di Villa Corvini (lato destro, nella saletta dove si celebrano anche i matrimoni) è attivo il servizio gratuito di assistenza legale rivolto sia ai privati cittadini che alle imprese presenti sul territorio comunale.

Lo sportello è aperto il lunedì, il mercoledì e il venerdì, dalle ore 16.00 alle ore 18.30.

Per accedere, occorre la prenotazione, che va effettuata telefonando allo 0331.559.655. Gestito dagli avvocati parabiaghesi Salvatrice Cavalli, Serenella Gazzè e Diana Rossi, lo sportello offre una consulenza legale finalizzata ad inquadrare il problema ed a fornire all'utente tutte le indicazioni necessarie, affinché possa capire come muoversi e quale strada percorrere.

Contenuto e struttura della customer satisfaction

Il questionario sottoposto all'attenzione degli utenti del Servizio oggetto di indagine è stato suddiviso in tre parti:

- a) dati informativi del compilatore, che hanno consentito di ottenere dati statistici utili su: età, sesso, titolo di studio, occupazione, residenza e frequenza di utilizzo del servizio.
- b) Dati informativi utili sul servizio richiesto: materia oggetto di consulenza, avvocato che ha fornito la consulenza, modalità con la quale l'utente ha avuto conoscenza del servizio di assistenza legale gratuita.

- c) Indagine: n. 8 domande, ritenute essenziali, con le quali si chiede il gradimento del compilatore su diversi ambiti (locali, personale, tempistica, servizio reso), riguardanti tutti gli steps del procedimento:
- 1° step - appuntamento c/o l'Ufficio Segreteria di Villa Corvini: raggiungibilità, disponibilità di tempo, cortesia;
 - una domanda di collegamento fra il 1° ed il 2° step sulla tempistica di attesa;
 - 2° step - servizio di consulenza legale gratuita attivo presso la saletta di Villa Corvini: accessibilità dei locali, tempo disponibile per l'utente, cortesia, consulenza legale ricevuta.
- L'indagine termina con la possibilità per l'utente di esprimere eventuali osservazioni o consigli. Tale spazio è di grande utilità, perché permette una partecipazione più ampia del cittadino interpellato.

Modalità operative della customer satisfaction

Non potendo usufruire dei recapiti di coloro che avevano già utilizzato in passato il servizio, per la spedizione a domicilio del questionario, in quanto tali dati sono strettamente tutelati dal diritto sulla privacy, l'indagine in oggetto è stata indirizzata *in primis* a coloro che hanno beneficiato della consulenza legale gratuita nel periodo in cui la *customer* è stata attivata, prevedendo un periodo di indagine ampio: l'indagine di gradimento è stata svolta dal 7 luglio al 30 novembre 2015. Si è operato in ogni caso uno sforzo, teso a raggiungere anche coloro che in passato avevano già usato il servizio, mediante le risorse strumentali disponibili, per poter raccogliere anche il loro preziosissimo contributo:

- 1) sito web comunale (nota informativa e questionario scaricabili dal sito): la comunicazione è stata resa accessibile in home page nelle "news", nei "comunicati stampa" e cliccando sulla sezione denominata "Consulenza legale gratuita";
- 2) pannelli luminosi dislocati sul territorio comunale;
- 3) informativa presso l'U.R.P.;

4) disponibilità dei questionari accanto alle urne con l'apposita nota informativa. Per raggiungere il maggior numero di utenti interessati dall'indagine in argomento, i questionari sono stati distribuiti, unitamente alle apposite urne per la relativa raccolta in dieci ubicazioni diverse, presso la sede dell'U.R.P. e presso l'ingresso del Palazzo comunale in P.zza della Vittoria n. 7, presso la Villa Corvini di Via Santa Maria n. 27 in 3 diverse postazioni: Portineria, Segreteria e Saletta a piano terra, lato destro, dove viene reso il servizio, nonché presso le sedi del Settore Tecnico, in Via Ovidio n. 17, del Corpo di Polizia Locale, in Via Mascagni n. 10, della Biblioteca comunale, in Via Brisa n. 1, della Casa di Riposo e del Centro Diurno Integrato di Via Don Balzarini n. 1.

Obiettivo dell'indagine della customer satisfaction

L'obiettivo dell'indagine è stato quello di rilevare e di verificare il grado di soddisfazione di un campione di cittadini che hanno usufruito del Servizio di consulenza legale gratuita, analizzandone le eventuali criticità e positività, per valutare lo *status quo* e confermare o modificare le strategie organizzative, volte all'ottimizzazione delle attività e delle risorse personali e strumentali disponibili, in relazione agli obiettivi ed ai compiti del servizio esaminato ed alle esigenze dell'utenza ed alle attese dei cittadini.

Sintesi delle risultanze della customer satisfaction

Analizzando il campione raccolto, pari a n. 29 questionari, si sono registrati i seguenti dati, che si evidenziano di seguito in sintesi:

Dati informativi del compilatore

I cittadini che hanno partecipato alla *customer satisfaction* in oggetto sono per lo più di sesso femminile (n. 18); nella maggioranza dei casi hanno un'età media fra i 56 ed i 75 anni (n. 8 risposte), anche se si registrano n. 6 compilatori di età compresa tra i 36 ed i 45 anni ed altrettanti fra coloro che hanno 46 ed i 55 anni; pertanto dimostrando che tale servizio risulta essere di interesse

equiesteso in un'ampia fascia di età. Sono in possesso del titolo di studio di scuola media superiore in 18 casi e di laurea in altri 5. Per lo più si tratta di pensionati (n. 10) e di lavoratori dipendenti (n. 9), nonché di residenti a Parabiago (Capoluogo) (n. 18). Si evidenzia che sono presenti questionari compilati da cittadini residenti in tutte le frazioni (n. 2 di Ravello e n. 2 di San Lorenzo, n. 1 per Villapia e n. 4 di Villastanza). Il maggior numero dei compilatori ha dichiarato di aver usufruito del servizio una sola volta, ma non manca chi lo ha utilizzato anche più di cinque volte.

Dati informativi sulla consulenza legale gratuita richiesta:

La maggioranza dei partecipanti all'indagine ha chiesto di ricevere consulenza in materia di diritto privato (n. 20) e di diritto pubblico (n. 6). Per lo più si sono rivolti all'Avv. Diana Rossi (n. 11), mentre coloro che hanno ricevuto assistenza da parte degli avv. Salvatrice Cavalli e Serenella Gazzè sono pari a n. 5 per ciascuna.

Fra coloro che hanno risposto all'indagine di gradimento in esame la maggioranza ha dichiarato di averne avuto conoscenza mediante il sito web comunale (n. 11).

L'indagine

1° step – l'appuntamento

In 10 utenti si ritengono abbastanza soddisfatti della raggiungibilità della Segreteria di Villa Corvini per l'appuntamento; n. 9 molto e n. 8 moltissimo, per un totale di 17 risposte con valutazione di grado elevato;

Hanno registrato un gradimento medio alto anche gli orari disponibili per la prenotazione: n. 12 abbastanza soddisfacenti e n. 11 molto soddisfacenti.

E' molto apprezzata la cortesia e la disponibilità del personale amministrativo della Segreteria di Villa Corvini: infatti la maggioranza (n. 11) ritiene che tale caratteristica sia "moltissimo" soddisfacente e n. 10 che lo sia "molto".

Domanda di collegamento fra il 1° ed il 2° step: la tempistica di attesa

La tempistica di attesa fra il momento in cui si richiede alla Segreteria di Villa Corvini l'appuntamento e la data in cui si riceve il servizio di consulenza legale gratuita riscuote prevalentemente giudizi molto positivi (n. 11 molto soddisfatti).

2° step - servizio di consulenza legale gratuita attivo presso la saletta di Villa Corvini

Valutazioni molto favorevoli anche sull'accessibilità dei locali, ove il servizio di consulenza legale gratuita viene offerto, per l'assenza di barriere architettoniche (n. 12 molto soddisfatti).

La maggioranza degli utenti (n. 9) ha manifestato di aver gradito abbastanza il tempo messo a disposizione per i colloqui, anche se si evidenzia che n. 8 lo giudicano molto soddisfacente e che n. 7 cittadini moltissimo.

La cortesia e la disponibilità degli avvocati consultati hanno registrato un gradimento elevato (n. 14 moltissimo e n. 7 molto).

Infine anche alla domanda *“Quanto si ritiene soddisfatto per la consulenza legale gratuita ricevuta?”* la maggioranza ha manifestato un apprezzamento elevato: n. 9 cittadini si sono ritenuti moltissimo soddisfatti ed altrettanti molto.

Solo in 5 casi i compilatori hanno formulato osservazioni. Due utenti hanno utilizzato tale spazio per esprimere i propri ringraziamenti per la disponibilità del servizio di cui trattasi.

Pertanto, dall'analisi dei dati raccolti, si evince che complessivamente l'attività di consulenza legale gratuita, resa disponibile dalla Amministrazione Comunale presso la Villa Corvini, è un servizio ad alto gradimento da parte dell'utenza. Qualche lievissima flessione è stata verificata per quanto riguarda l'esigenza dell'utenza circa la tempistica dedicato alla consulenza. Punti di forza sono certamente la cortesia e la disponibilità sia del personale della Segreteria di Villa Corvini che degli Avvocati Salvatrice Cavalli, Serenella Gazzè e Diana Rossi.

