COMUNE DI NOICÀTTARO

(Città Metropolitana di Bari)

C.A.P. 70016 – Tel. 080.4784111 – Fax 080.4784265 – C.F./P.Iva 05165930727

www.comune.noicattaro.bari.it – info@comune.noicattaro.bari.it

RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION

2018

a cura di
Segreteria Generale
Struttura Tecnica Permanente
con il supporto formativo del Dott. Fabio De Matteis

Indice

1	Introduzione		p.	3
2	L'avvio del sistema di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza		p.	3
3	La customer satisfaction nel Comune di Noicattaro: i risultati		p.	4
	3.1	Ufficio Staff del Segretario Generale	p.	5
	3.2	Settore I: Servizi generali	p.	7
	3.3	Settore II: Risorse	p.	14
	3.4	Settore III: Lavori e opere pubbliche, gestione e pianificazione del territorio	p.	19
	3.5	Servizio autonomo Polizia Locale	p.	23
4	Conclusioni		p.	33

1. Introduzione

Con il D.Lgs. n.150/2009 (Decreto "Brunetta") è stato introdotto in Italia il tema della "Qualità dei servizi e della Customer satisfaction (soddisfazione del cliente) ma, ancor prima, alcune Direttive del Ministro per la Funzione Pubblica avevano posto l'accento sulle indagini di customer quale strumento per meglio comprendere i bisogni dei destinatari, per migliorare le politiche pubbliche, nonché il sistema di erogazione dei servizi e per misurare la qualità *"percepita dai cittadini", di concerto con la innovazione tecnologica* al fine di realizzare servizi on-line per un utilizzo sempre più diffuso da parte dei cittadini.

Successivamente il D.Lgs. n.74 del 25 maggio 2017 (Decreto Madia) con la introduzione dell'art.19-bis al D.Lgs. n.150/2009, ha introdotto il principio del coinvolgimento dei cittadini e degli altri utenti finali, nel processo di misurazione della performance organizzativa dell'Ente, anche comunicando direttamente al proprio Organismo di Valutazione, il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati dall'Ente, per cui necessita che ogni Amministrazione adotti sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli e dei cittadini, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e di collaborazione dei destinatari dei servizi.

In tempi più recenti l'ANAC ha indicato di:

- Utilizzare dati e segnalazioni derivanti da indagini di *customer satisfaction* (obiettivi e parametri di customer possono essere utilmente applicati per valutare il personale;
- Raccordare *il Piano anticorruzione* con *il Piano della Performance*.

Il Comune di Noicàttaro, in attuazione dell'art. 5 c. 2 lettera c) del D.Lgs. 150/09 ha recepito il dettato normativo in seno al Regolamento sui controlli interni (Art. 2 Finalità del sistema dei Controlli Interni – approvato con delibera di C.C. n.6 del 22.01.2013) in cui si precisa che il sistema dei controlli interni è diretto, tra le altre finalità, a monitorare il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di specifiche metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'Ente. Il suddetto Regolamento stabilisce responsabilità, ambito di applicazione, struttura, modalità operative e reportistica inerenti il controllo sulla qualità dei servizi (Titolo VII –Art.16).

La rilevazione della soddisfazione dell'utente/cittadino permette:

- di superare l'autoreferenzialità, cioè la convinzione che il punto di vista di chi eroga un servizio sia comunque migliore di quello del cittadino/utente che lo riceve;
- il passaggio ad una nuova prospettiva di valutazione, che porta a ragionare sulla base di fatti e dati , anzichè sulla base di impressioni e/o sensazioni;
- Di motivare i propri dipendenti mettendoli in condizione di comprendere meglio il loro ruolo e la finalità degli sforzi profusi, per trovare il giusto bilanciamento ad essere sempre a disposizione del cittadino, ottimizzando gli orari di ufficio al soddisfacimento dell'utenza, senza dare mai l'impressione di "chiusura" e di lontananza dai propri doveri.

Indagini sulla Qualità percepita sono il segno di una cultura diffusa di orientamento al cittadino e di consapevolezza della importanza del suo giudizio per orientare le scelte di vertice e valutare la qualità dei servizi offerti; in altre parole: *la conoscenza della soddisfazione dell'utenza serve per migliorare la qualità dei servizi da offrire.*

2. L'avvio del sistema di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza

Il Comune di Noicàttaro ha dato avvio alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza con l'approvazione del progetto di "DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI COMUNALI E DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI", giusta deliberazione di G.C. n.65 del 14 maggio 2018, qualificando la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, come obiettivo comune inserito nell'ambito dell'attività di trasparenza dell'Ente, finalizzato al miglioramento della qualità percepita dagli utenti-cittadini, da svilupparsi nell'arco di un triennio attraverso la previsione di obiettivi operativi contenenti le attività, il cronoprogramma e il target da realizzare.

Il progetto si sviluppa attraverso alcune fasi che vanno dalla somministrazione ai cittadini/utenti del questionario, che è stato messo a disposizione presso gli sportelli comunali e sul sito internet

dell'Ente, alla raccolta dei questionari (in numero non inferiore a 100), alla elaborazione dei dati in essi contenuti, all'esame da parte dell'esecutivo, alla pubblicazione dei risultati conseguiti, in forma sintetica.

Per un più efficace risultato si è reso necessario provvedere alla formazione dei dipendenti da coinvolgere nelle attività di progetto, nominati referenti a seguito di designazione a cura del Dirigente/Responsabile di Servizio, per cui le attività formative sono state più mirate e dirette alla soluzione di problematiche più specifiche, grazie anche al supporto formativo del prof. Fabio De Matteis, dell'Università del Salento, in qualità di consulente specializzato in materia di Performance.

Dopo l'approvazione del progetto a cura della Giunta Comunale, si è proceduto tramite una Conferenza di Servizi tra Segretario Generale, Dirigenti, Struttura Tecnica e il prof. De Matteis, alla definizione della struttura del questionario, tenuto conto degli schemi approvati con la deliberazione di G.C. n.65/2018.

I questionari cartacei, opportunamente elaborati da ciascun Settore /Servizio con riferimento ai Servizi da porre a rilevazione sono stati messi a disposizione dei cittadini accanto alle diverse urne contenitive posizionate, in maniera ben visibile, presso l'aria espositiva all'Interno di ciascun Ufficio, per essere compilati in forma del tutto anonima.

I questionari sono somministrati a partire dall'ultimo trimestre dell'anno 2018, stante le diverse fasi preliminari di progetto da definirsi, per cui i relativi risultati devono per l'anno 2018 ritenersi "sperimentali".

Il Comune di Noicàttaro, a seguito dell'attuazione del suddetto progetto, sia pure in forma sperimentale per il periodo ottobre-dicembre 2018, procede alle previste attività di rendicontazione dei risultati con l'approvazione del provvedimento di cui questa Relazione costituisce parte integrante e sostanziale.

3. La customer satisfaction nel Comune di Noicattaro: i risultati

Nel presente paragrafo saranno esposti alcuni aspetti di sintesi inerenti ai risultati conseguiti in tema di *customer satisfaction*, sia a livello analitico di servizi, sia come valutazione complessiva di soddisfazione dell'utenza per l'intero Ente, con la precisazione che per l'anno 2018, sono stati sottoposti a controllo sulla qualità percepita dall'utenza i servizi comunali di cui alle sottoelencate tabelle riassuntive.

Per quanto riguarda la struttura del questionario, esso consta di:

- Una parte relativa al profilo personale del compilatore (es. maschio-femmina; titolo di studio, ecc.);
- Una parte relativa alla indicazione per quale Servizio il cittadino/utente si rivolge agli Uffici Comunali;
- Una parte relativa agli aspetti di qualità, con una serie di indicatori ed un grado di soddisfazione (**da 1 niente soddisfatto a 5 molto soddisfatto**),
- Una parte relativa al giudizio complessivo sul servizio ricevuto.

Nella fase sperimentale, oggetto della presente relazione, i questionari totali compilati sono stati n.102.

La media dei risultati ottenuti nella domanda relativa al giudizio complessivo di ciascun servizio soggetto a rilevazione della customer satisfaction, porta ad un livello medio di soddisfazione dell'utenza per ciascun Settore e per l'intero Comune di Noicattaro come riepilogato nella seguente tabella

Area di rilevazione	n. questionari compilati	% customer satisfaction per Area di rilevazione	% customer satisfaction dell'Ente
Ufficio Staff del Segretario Generale	**7**	**96,5%**	**93,7% (n. 102 questionari totali)**
Settore I: Servizi generali	**17**	**89,5%**	
Settore II: Risorse	**17**	**99%**	
Settore III: Lavori e opere pubbliche, gestione e pianificazione del territorio	**11**	**89,5%**	
Servizio autonomo Polizia Locale	**50**	**94%**	

3.1 Ufficio Staff del Segretario Generale

Servizio protocollo: n. 3 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali									1	33%	2	67%
parcheggi							1	33%	1	33%	1	33%
trasporto pubblico			1	33%			1	33%			1	33%
altro ……..									1	33%	2	67%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	1	8%	0	0%	2	17%	3	25%	6	50%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico							2	67%	1	33%	0	0
scivoli per disabili			1	33%					1	33%	1	33%
segnaletica di orientamento utenza			1	33%					1	33%	1	33%
altro……											3	100%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	2	17%	0	0%	2	17%	3	25%	5	42%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale					1	33%	1	33%	1	33%		
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute					1	33%			1	33%	1	33%
tempo di attesa per la risposta					1	33%			1	33%	1	33%
facilità di reperimento della modulistica					1	33%			1	33%	1	33%
chiarezza del materiale informativo trovato									1	33%	2	67%
decoro degli spazi									1	33%	2	67%
altro ……											3	100%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	4	19%	1	5%	6	29%	10	48%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 5, corrispondente al 100%.

Servizio notifiche: n. 4 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali									3	75%	1	25%
parcheggi											4	100%
trasporto pubblico											4	100%
altro ……									1	25%	3	75%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	25%	12	75%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico							2	50%	2	50%	0	0
scivoli per disabili											4	100%
segnaletica di orientamento utenza											4	100%
altro……											4	100%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	0	0%	0	0%	2	13%	2	13%	12	75%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale							2	50%	1	25%	1	25%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute									3	75%	1	25%
tempo di attesa per la risposta							1	25%	2	50%	1	25%
facilità di reperimento della modulistica									3	75%	1	25%
chiarezza del materiale informativo trovato									3	75%	1	25%
decoro degli spazi									3	75%	1	25%
altro ……											4	100%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	0	0%	3	11%	15	54%	10	36%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%	1	25%	2	50%	1	25%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 4,67, corrispondente al 93%.

3.2 Settore I: Servizi generali

Servizio informazioni generali: n. 7 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali	2		1						2	29%	2	29%
parcheggi	2						1	14%		0%	4	57%
trasporto pubblico	3		0	0%			0	0%			4	57%
altro ……..										0%	7	100%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	7	25%	1	4%	0	0%	1	4%	2	7%	17	61%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico			1		4		1	14%		0%	1	0,142857143
scivoli per disabili	1		2	29%						0%	4	57%
segnaletica di orientamento utenza	1			0%					2	29%	4	57%
altro……											7	100%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	2	7%	3	11%	4	14%	1	4%	2	7%	16	57%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale						0%	2	29%	4	57%	1	
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute						0%			6	86%	1	14%
tempo di attesa per la risposta						0%			2	29%	5	71%
facilità di reperimento della modulistica						0%			3	43%	4	57%
chiarezza del materiale informativo trovato									4	57%	3	43%
decoro degli spazi									2	29%	5	71%
altro ……											7	100%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	0	0%	2	4%	21	43%	26	53%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%	4	57%	2	29%	1	14%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 4,33, corrispondente al 86,7%.

Servizio sostegno alla famiglia: n. 2 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali	2									0%	0	0%
parcheggi	1						1				0	0%
trasporto pubblico	2										0	0%
altro ……..										0%	2	100%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	5	63%	0	0%	0	0%	1	13%	0	0%	2	25%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico					1		1	50%		0%	0	0
scivoli per disabili			1								1	50%
segnaletica di orientamento utenza	1								1		0	0%
altro……											2	100%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	13%	1	13%	1	13%	1	13%	1	13%	3	38%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale							2	100%	0	0%	0	0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute							1		1	50%	0	0%
tempo di attesa per la risposta					1			0%	1	50%	0	0%
facilità di reperimento della modulistica							1		1	50%	0	0%
chiarezza del materiale informativo trovato							1		1	50%	0	0%
decoro degli spazi					1		1			0%	0	0%
altro ……											2	100%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	2	14%	6	43%	4	29%	2	14%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 4,5, corrispondente al 90%.

Servizio domanda di contributo economico: n. 2 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali									1	50%	1	50%
parcheggi											2	100%
trasporto pubblico											2	100%
altro ……										0%	2	100%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	13%	7	88%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico			1		1			0%		0%	0	0
scivoli per disabili											2	100%
segnaletica di orientamento utenza											2	100%
altro……											2	100%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	1	13%	1	13%	0	0%	0	0%	6	75%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale							1	50%	1	50%	0	0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute									2	100%	0	0%
tempo di attesa per la risposta					1			0%	1	50%	0	0%
facilità di reperimento della modulistica							1		1	50%	0	0%
chiarezza del materiale informativo trovato									2	100%	0	0%
decoro degli spazi							1		1	50%	0	0%
altro ……												0%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	1	8%	3	25%	8	67%	0	0%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 4,5, corrispondente al 90%.

Servizio per disabili: n. 1 questionario compilato

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali			1							0%	0	0%
parcheggi	1										0	0%
trasporto pubblico	1										0	0%
altro ……..										0%	1	100%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	2	50%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	1	25%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico					1			0%		0%	0	0
scivoli per disabili	1											0%
segnaletica di orientamento utenza	1										0	0%
altro……											1	100%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	2	50%	0	0%	1	25%	0	0%	0	0%	1	25%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale								0%	1	100%		0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute									1	100%		0%
tempo di attesa per la risposta	1							0%		0%		0%
facilità di reperimento della modulistica							1			0%		0%
chiarezza del materiale informativo trovato							1			0%	0	0%
decoro degli spazi					1					0%	0	0%
altro ……											1	100%
come valuta i seguenti aspetti?	1	14%	0	0%	1	14%	2	29%	2	29%	1	14%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 4, corrispondente al 80%.

Servizio per anziani: n. 2 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali			1		1					0%	0	0%
parcheggi	1				1						0	0%
trasporto pubblico	1		1								0	0%
altro ……..										0%	2	100%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	2	25%	2	25%	2	25%	0	0%	0	0%	2	25%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico							2	100%		0%	0	0
scivoli per disabili			2									0%
segnaletica di orientamento utenza					2						0	0%
altro……											2	100%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	2	25%	2	25%	2	25%	0	0%	2	25%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale								0%	2	100%		0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute									2	100%		0%
tempo di attesa per la risposta					1		1	50%		0%		0%
facilità di reperimento della modulistica							1		1	50%		0%
chiarezza del materiale informativo trovato							1		1	50%	0	0%
decoro degli spazi					1		1			0%	0	0%
altro ……											2	100%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	2	14%	4	29%	6	43%	2	14%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 4, corrispondente al 80%.

Servizio RED/REI: n. 2 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali	2									0%	0	0%
parcheggi	1						1				0	0%
trasporto pubblico	2										0	0%
altro ……..										0%	2	100%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	5	63%	0	0%	0	0%	1	13%	0	0%	2	25%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico					1		1	50%		0%	0	0
scivoli per disabili			2								0	0%
segnaletica di orientamento utenza									2		0	0%
altro……											2	100%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	2	25%	1	13%	1	13%	2	25%	2	25%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale							1	50%	1	50%	0	0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute									2	100%	0	0%
tempo di attesa per la risposta					1			0%	1	50%	0	0%
facilità di reperimento della modulistica							1		1	50%	0	0%
chiarezza del materiale informativo trovato							1		1	50%	0	0%
decoro degli spazi					1		1			0%	0	0%
altro ……												0%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	2	17%	4	33%	6	50%	0	0%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 5, corrispondente al 100%.

Servizio Segretariato Sociale: n. 1 questionario compilato

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali			0							0%	1	100%
parcheggi											1	100%
trasporto pubblico	0										1	100%
altro ……..										0%	1	100%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico					1			0%		0%	0	0
scivoli per disabili											1	100%
segnaletica di orientamento utenza											1	100%
altro……											1	100%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	0	0%	1	25%	0	0%	0	0%	3	75%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale								0%	1	100%		0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute									1	100%		0%
tempo di attesa per la risposta								0%	1	100%		0%
facilità di reperimento della modulistica									1	100%		0%
chiarezza del materiale informativo trovato									1	100%	0	0%
decoro degli spazi									1	100%	0	0%
altro ……											1	100%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	86%	1	14%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 5, corrispondente al 100%.

3.3 Settore II: Risorse

Servizio Impegni e liquidazioni fatture: n. 3 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali									3	100%	0	0%
parcheggi							2	67%	1	33%	0	0%
trasporto pubblico								0%	3	100%	0	0%
altro ……..									0	0%	0	0%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	0	0%	0	0%	2	22%	7	78%	0	0%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico									3	100%	0	0
scivoli per disabili							1	33%	2	67%	0	0%
segnaletica di orientamento utenza							2	67%	1	33%	0	0%
altro……							0	0%	0	0%	0	0%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	0	0%	0	0%	3	33%	6	67%	0	0%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale									3	100%	0	0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute									3	100%	0	0%
tempo di attesa per la risposta							3	100%		0%	0	0%
facilità di reperimento della modulistica									3	100%	0	0%
chiarezza del materiale informativo trovato									3	100%	0	0%
decoro degli spazi									3	100%	0	0%
altro ……											0	0%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	0	0%	3	17%	15	83%	0	0%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 5, corrispondente al 100%.

Servizio mandati: n. 3 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali							1	33%	2	67%	0	0%
parcheggi									2	67%	0	0%
trasporto pubblico							2	67%			0	0%
altro ……..									1	33%	0	0%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	0	0%	0	0%	3	38%	5	63%	0	0%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico									2	67%	0	0
scivoli per disabili									2		0	0%
segnaletica di orientamento utenza									1		0	0%
altro……							1	33%	1		0	0%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	0	0%	0	0%	1	14%	6	86%	0	0%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale									3	100%	0	0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute									2	67%	0	0%
tempo di attesa per la risposta									2	67%	0	0%
facilità di reperimento della modulistica							1	33%	1	33%	0	0%
chiarezza del materiale informativo trovato									2	67%	0	0%
decoro degli spazi							2	67%			0	0%
altro ……											0	0%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	0	0%	3	23%	10	77%	0	0%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 5, corrispondente al 100%.

Servizio reclutamento: n. 4 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali					1	25%	0	0%	3	75%	0	0%
parcheggi	1	25%					1	25%	2	50%	0	0%
trasporto pubblico					1	25%	2	50%	1	25%	0	0%
altro ……..									0	0%	0	0%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	8%	0	0%	2	17%	3	25%	6	50%	0	0%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico					1	25%			3	75%	0	0
scivoli per disabili			1	25%			1	25%	2	50%	0	0%
segnaletica di orientamento utenza					1	25%	1	25%	2	50%	0	0%
altro……							0	0%	0	0%	0	0%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	1	8%	2	17%	2	17%	7	58%	0	0%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale									4	100%	0	0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute							1		3	75%	0	0%
tempo di attesa per la risposta					1		3			0%	0	0%
facilità di reperimento della modulistica							1	25%	3	75%	0	0%
chiarezza del materiale informativo trovato									4	100%	0	0%
decoro degli spazi							1	25%	2	50%	1	25%
altro ……											0	0%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	1	4%	6	25%	16	67%	1	4%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%	1	25%	3	75%	0	0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 4,75, corrispondente al 95%.

Servizio ricostruzione carriera/posizione assicurativa: n. 3 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali									3	100%	0	0%
parcheggi							3	100%			0	0%
trasporto pubblico							1	33%	2	67%	0	0%
altro ……..									0	0%	0	0%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	0	0%	0	0%	4	44%	5	56%	0	0%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico									3	100%	0	0
scivoli per disabili							1	33%	2	67%	0	0%
segnaletica di orientamento utenza									3	100%	0	0%
altro……									0	0%	0	0%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	0	0%	0	0%	1	11%	8	89%	0	0%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale									3	100%	0	0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute							1	33%	2	67%	0	0%
tempo di attesa per la risposta									3	100%	0	0%
facilità di reperimento della modulistica							1	33%	2	67%	0	0%
chiarezza del materiale informativo trovato									3	100%	0	0%
decoro degli spazi							2	67%	1	33%	0	0%
altro ……											0	0%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	0	0%	4	22%	14	78%	0	0%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 5, corrispondente al 100%.

Servizio economato: n. 4 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali									4	100%	0	0%
parcheggi							1	25%	3	75%	0	0%
trasporto pubblico							2	50%	2	50%	0	0%
altro ……..									0	0%	0	0%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	0	0%	0	0%	3	25%	9	75%	0	0%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico									4	100%	0	0
scivoli per disabili									4	100%	0	0%
segnaletica di orientamento utenza							1	25%	3	75%	0	0%
altro……									0	0%	0	0%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	11	92%	0	0%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale									4	100%	0	0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute									4	100%	0	0%
tempo di attesa per la risposta							1	25%	3	75%	0	0%
facilità di reperimento della modulistica									4	100%	0	0%
chiarezza del materiale informativo trovato							2	50%	2	50%	0	0%
decoro degli spazi							3	75%	1	25%	0	0%
altro ……											0	0%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	0	0%	6	25%	18	75%	0	0%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 5, corrispondente al 100%.

3.4 Settore III: Lavori e opere pubbliche, gestione e pianificazione del territorio

Ufficio Casa: n. 2 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali							1	50%	1	50%		0%
parcheggi					1	50%		0%		0%	1	50%
trasporto pubblico				0%			1	50%			1	50%
altro ……..										0%	2	100%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	0	0%	1	13%	2	25%	1	13%	4	50%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico					1	50%	1	50%		0%	0	0
scivoli per disabili					1	50%				0%	1	50%
segnaletica di orientamento utenza					1	50%				0%	1	50%
altro……											2	100%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	0	0%	3	38%	1	13%	0	0%	4	50%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale			1	50%		0%		0%	1	50%	0	
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute			1	50%		0%			1	50%		0%
tempo di attesa per la risposta			1	50%		0%			1	50%		
facilità di reperimento della modulistica	1	50%				0%			1	50%		0%
chiarezza del materiale informativo trovato	1	50%							1	50%		0%
decoro degli spazi									1	50%	1	50%
altro ……											2	100%
come valuta i seguenti aspetti?	2	14%	3	21%	0	0%	0	0%	6	43%	3	21%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 5, corrispondente al 100%.

Ufficio Urbanistica: n. 1 questionario compilato

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali									1	100%	0	0%
parcheggi							1	100%	0	0%	0	0%
trasporto pubblico			0	0%			1	100%			0	0%
altro ……..									0	0%	1	100%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	0	0%	0	0%	2	50%	1	25%	1	25%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico							0	0%	1	100%	0	0%
scivoli per disabili			0	0%					1	100%	0	0%
segnaletica di orientamento utenza			0	0%			1	100%	0	0%	0	0%
altro……											1	100%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	0	0%	0	0%	1	25%	2	50%	1	25%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale					0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute					0	0%			1	100%	0	0%
tempo di attesa per la risposta					1	100%			0	0%	0	0%
facilità di reperimento della modulistica					0	0%			1	100%	0	0%
chiarezza del materiale informativo trovato									1	100%	0	0%
decoro degli spazi							1	100%	0	0%	0	0%
altro ……											1	100%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	1	14%	1	14%	4	57%	1	14%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 5, corrispondente al 100%.

Servizio cimiteriale: n. 3 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali					2	67%			1	33%	0	0%
parcheggi					2	67%	1	33%	0	0%	0	0%
trasporto pubblico			1	33%	2	67%	0	0%			0	0%
altro ……..									0	0%	3	100%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	1	8%	6	50%	1	8%	1	8%	3	25%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico	1	33%			1	33%	0	0%	1	33%	0	0
scivoli per disabili			0	0%	2	67%	1	33%	0	0%	0	0%
segnaletica di orientamento utenza			0	0%	2	67%	1	33%	0	0%	0	0%
altro……											3	100%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	8%	0	0%	5	42%	2	17%	1	8%	3	25%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale					2	67%	0	0%	1	33%	0	
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute			1	33%	1	33%			1	33%	0	0%
tempo di attesa per la risposta			1	33%	1	33%			1	33%	0	0%
facilità di reperimento della modulistica					2	67%			1	33%	0	0%
chiarezza del materiale informativo trovato			1	33%	1	33%			1	33%	0	0%
decoro degli spazi					1	33%	1	33%	1	33%	0	0%
altro ……					0		0				3	100%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	3	14%	8	38%	1	5%	6	29%	3	14%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	1	33%	1	33%	0	0%	1	33%	0	0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 3.3, corrispondente al 66%.

Servizio SUE: n. 5 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali							1	20%	4	80%	0	0%
parcheggi									4	80%	1	20%
trasporto pubblico									2	40%	3	60%
altro ……..									0	0%	5	100%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	10	50%	9	45%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico							3	60%	2	40%	0	0
scivoli per disabili					1	20%			1	20%	3	60%
segnaletica di orientamento utenza							2	40%	1	20%	2	40%
altro……											5	100%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	0	0%	1	5%	5	25%	4	20%	10	50%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale							1	20%	4	80%	0	0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute									5	100%	0	0%
tempo di attesa per la risposta					1	20%	3	60%	1	20%	0	0%
facilità di reperimento della modulistica					2	40%	2	40%	1	20%	0	0%
chiarezza del materiale informativo trovato					1	20%	2	40%	2	40%	0	0%
decoro degli spazi							3	60%	2	40%	0	0%
altro ……											5	100%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	4	11%	11	31%	15	43%	5	14%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%	2	40%	3	60%	0	0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 4,6, corrispondente al 92%.

3.5 Servizio autonomo Polizia Locale

Servizio rilevazione sinistri stradali: n. 3 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali		0%		0%	3	100%		0%		0%		0%
parcheggi		0%	2	67%	1	33%		0%		0%		0%
trasporto pubblico		0%		0%	1	33%	2	67%		0%		0%
altro ……..		0%		0%	3	100%		0%		0%		0%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	2	17%	8	67%	2	17%	0	0%	0	0%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico		0%		0%		0%	3	100%		0%	0	0%
scivoli per disabili		0%		0%	2	67%	1	33%		0%	0	0%
segnaletica di orientamento utenza		0%		0%	1	33%	2	67%		0%	0	0%
altro……		0%		0%	1	33%	2	67%		0%	0	0%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	0	0%	4	33%	8	67%	0	0%	0	0%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale		0%		0%		0%	3	100%		0%		0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute		0%		0%		0%	3	100%		0%		0%
tempo di attesa per la risposta		0%		0%		0%	3	100%		0%		0%
facilità di reperimento della modulistica		0%		0%		0%	3	100%		0%		0%
chiarezza del materiale informativo trovato		0%		0%		0%	3	100%		0%		0%
decoro degli spazi		0%		0%		0%	3	100%		0%		0%
altro ……		0%		0%		0%		0%		0%	3	100%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	0	0%	18	86%	0	0%	3	14%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%		0%		0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 4, corrispondente al 80%.

Servizio rilascio copia atti sinistri: n. 10 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali		0%		0%	2	20%	8	80%		0%		0%
parcheggi		0%		0%	5	50%	5	50%		0%		0%
trasporto pubblico		0%		0%		0%	10	100%		0%		0%
altro ……..		0%		0%	2	20%	8	80%		0%		0%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	0	0%	9	23%	31	78%	0	0%	0	0%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico		0%		0%		0%	9	90%	1	10%	0	0%
scivoli per disabili		0%		0%		0%	10	100%		0%	0	0%
segnaletica di orientamento utenza		0%		0%		0%	10	100%		0%	0	0%
altro……		0%		0%		0%	2	20%	8	80%	0	0%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	0	0%	0	0%	31	78%	9	23%	0	0%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale		0%		0%		0%		0%	10	100%		0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute		0%		0%		0%	1	10%	9	90%		0%
tempo di attesa per la risposta		0%		0%		0%	1	10%	9	90%		0%
facilità di reperimento della modulistica		0%		0%		0%		0%	10	100%		0%
chiarezza del materiale informativo trovato		0%		0%		0%	6	60%	4	40%		0%
decoro degli spazi		0%		0%	1	10%	9	90%		0%		0%
altro ……		0%		0%		0%		0%		0%	10	100%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	1	1%	17	24%	42	60%	10	14%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%		0%		0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 4, corrispondente al 80%.

Servizio rilascio contrassegni sosta invalidi: n. 1 questionario compilato

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%	0	0%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	**1**	**%**	**2**	**%**	**3**	**%**	**4**	**%**	**5**	**%**	**non risposto**	**%**
orari apertura al pubblico		0%		0%		0%		0%	1	100%	0	0%
scivoli per disabili		0%		0%		0%		0%	1	100%	0	0%
segnaletica di orientamento utenza		0%		0%		0%	1	100%		0%	0	0%
altro……		0%		0%		0%		0%	1	100%	0	0%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	0	0%	0	0%	1	25%	3	75%	0	0%

come valuta i seguenti aspetti?	**1**	**%**	**2**	**%**	**3**	**%**	**4**	**%**	**5**	**%**	**non risposto**	**%**
cortesia e disponibilità del personale		0%		0%		0%		0%	1	100%		0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute		0%		0%		0%		0%	1	100%		0%
tempo di attesa per la risposta		0%		0%		0%		0%	1	100%		0%
facilità di reperimento della modulistica		0%		0%		0%		0%	1	100%		0%
chiarezza del materiale informativo trovato		0%		0%		0%		0%	1	100%		0%
decoro degli spazi		0%		0%		0%	1	100%		0%		0%
altro ……		0%		0%		0%		0%		0%	1	100%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	0	0%	1	14%	5	71%	1	14%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	**1**	**%**	**2**	**%**	**3**	**%**	**4**	**%**	**5**	**%**	**non risposto**	**%**
	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%		0%		0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 4, corrispondente al 80%.

Servizio informazioni all'utenza: n. 12 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali		0%		0%		0%	1	8%	11	92%		0%
parcheggi		0%		0%		0%	6	50%	6	50%		0%
trasporto pubblico		0%		0%		0%	12	100%		0%		0%
altro ……		0%		0%		0%	1	8%	11	92%		0%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	0	0%	0	0%	20	42%	28	58%	0	0%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico		0%		0%		0%		0%	12	100%	0	0%
scivoli per disabili		0%		0%		0%		0%	12	100%	0	0%
segnaletica di orientamento utenza		0%		0%		0%	10	83%	2	17%	0	0%
altro……		0%		0%		0%		0%	12	100%	0	0%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	0	0%	0	0%	10	21%	38	79%	0	0%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale		0%		0%		0%		0%	12	100%		0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute		0%		0%		0%		0%	12	100%		0%
tempo di attesa per la risposta		0%		0%		0%		0%	12	100%		0%
facilità di reperimento della modulistica		0%		0%		0%		0%	12	100%		0%
chiarezza del materiale informativo trovato		0%		0%		0%		0%	12	100%		0%
decoro degli spazi		0%		0%		0%	10	83%	2	17%		0%
altro ……		0%		0%		0%		0%		0%	12	100%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	0	0%	10	12%	62	74%	12	14%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%		0%	12	100%		0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 5, corrispondente al 100%.

Ufficio verbali: n. 4 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali		0%		0%		0%		0%	4	100%		0%
parcheggi		0%		0%		0%		0%	4	100%		0%
trasporto pubblico		0%		0%		0%	4	100%		0%		0%
altro ……..		0%		0%		0%		0%	4	100%		0%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	0	0%	0	0%	4	25%	12	75%	0	0%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico		0%		0%		0%		0%	4	100%	0	0%
scivoli per disabili		0%		0%		0%		0%	4	100%	0	0%
segnaletica di orientamento utenza		0%		0%		0%		0%	4	100%	0	0%
altro……		0%		0%		0%		0%	4	100%	0	0%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	16	100%	0	0%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale		0%		0%		0%		0%	4	100%		0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute		0%		0%		0%		0%	4	100%		0%
tempo di attesa per la risposta		0%		0%		0%		0%	4	100%		0%
facilità di reperimento della modulistica		0%		0%		0%		0%	4	100%		0%
chiarezza del materiale informativo trovato		0%		0%		0%		0%	4	100%		0%
decoro degli spazi		0%		0%		0%		0%	4	100%		0%
altro ……		0%		0%		0%		0%		0%		0%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	24	100%	0	0%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%		0%	4	100%		0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 5, corrispondente al 100%.

Servizio pagamento sanzioni tramite POS: n. 5 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali		0%		0%		0%		0%	5	100%		0%
parcheggi		0%		0%		0%		0%	5	100%		0%
trasporto pubblico		0%		0%		0%	2	40%	3	60%		0%
altro ……..		0%		0%		0%		0%	5	100%		0%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	0	0%	0	0%	2	10%	18	90%	0	0%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico		0%		0%		0%		0%	5	100%	0	0%
scivoli per disabili		0%		0%		0%		0%	5	100%	0	0%
segnaletica di orientamento utenza		0%		0%		0%		0%	5	100%	0	0%
altro……		0%		0%		0%		0%	5	100%	0	0%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%	0	0%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale		0%		0%		0%		0%	5	100%		0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute		0%		0%		0%		0%	5	100%		0%
tempo di attesa per la risposta		0%		0%		0%		0%	5	100%		0%
facilità di reperimento della modulistica		0%		0%		0%		0%	5	100%		0%
chiarezza del materiale informativo trovato		0%		0%		0%		0%	5	100%		0%
decoro degli spazi		0%		0%		0%		0%	5	100%		0%
altro ……		0%		0%		0%		0%		0%		0%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%	0	0%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%		0%	5	100%		0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 5, corrispondente al 100%.

Servizio rilascio occupazioni suolo pubblico: n. 4 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali		0%		0%		0%		0%	4	100%		0%
parcheggi		0%		0%		0%		0%	4	100%		0%
trasporto pubblico		0%		0%		0%		0%	4	100%		0%
altro ……..		0%		0%		0%		0%	4	100%		0%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	16	100%	0	0%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico		0%		0%		0%		0%	4	100%	0	0%
scivoli per disabili		0%		0%		0%		0%	4	100%	0	0%
segnaletica di orientamento utenza		0%		0%		0%		0%	4	100%	0	0%
altro……		0%		0%		0%		0%	4	100%	0	0%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	16	100%	0	0%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale		0%		0%		0%		0%	4	100%		0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute		0%		0%		0%		0%	4	100%		0%
tempo di attesa per la risposta		0%		0%		0%		0%	4	100%		0%
facilità di reperimento della modulistica		0%		0%		0%		0%	4	100%		0%
chiarezza del materiale informativo trovato		0%		0%		0%		0%	4	100%		0%
decoro degli spazi		0%		0%		0%		0%	4	100%		0%
altro ……		0%		0%		0%		0%		0%		0%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	24	100%	0	0%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%		0%	4	100%		0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 5, corrispondente al 100%.

Servizio controlli ambientali per abbandono rifiuti: n. 8 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali		0%		0%		0%		0%	8	100%		0%
parcheggi		0%		0%		0%		0%	8	100%		0%
trasporto pubblico		0%		0%		0%	8	100%		0%		0%
altro ……..		0%		0%		0%		0%	8	100%		0%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	0	0%	0	0%	8	25%	24	75%	0	0%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico		0%		0%		0%		0%	8	100%	0	0%
scivoli per disabili		0%		0%		0%		0%	8	100%	0	0%
segnaletica di orientamento utenza		0%		0%		0%		0%	8	100%	0	0%
altro……		0%		0%		0%		0%	8	100%	0	0%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	32	100%	0	0%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale		0%		0%		0%		0%	8	100%		0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute		0%		0%		0%		0%	8	100%		0%
tempo di attesa per la risposta		0%		0%		0%		0%	8	100%		0%
facilità di reperimento della modulistica		0%		0%		0%		0%	8	100%		0%
chiarezza del materiale informativo trovato		0%		0%		0%		0%	8	100%		0%
decoro degli spazi		0%		0%		0%		0%	8	100%		0%
altro ……		0%		0%		0%		0%		0%		0%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	48	100%	0	0%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%		0%	8	100%		0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 5, corrispondente al 100%.

Servizio notifiche atti: n. 1 questionario compilato

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali		0%		0%		0%		0%	1	100%		0%
parcheggi		0%		0%		0%		0%	1	100%		0%
trasporto pubblico		0%		0%		0%	1	100%		0%		0%
altro ……..		0%		0%		0%		0%	1	100%		0%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	0	0%	0	0%	1	25%	3	75%	0	0%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico		0%		0%		0%		0%	1	100%	0	0%
scivoli per disabili		0%		0%		0%		0%	1	100%	0	0%
segnaletica di orientamento utenza		0%		0%		0%		0%	1	100%	0	0%
altro……		0%		0%		0%		0%	1	100%	0	0%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale		0%		0%		0%		0%	1	100%		0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute		0%		0%		0%		0%	1	100%		0%
tempo di attesa per la risposta		0%		0%		0%		0%	1	100%		0%
facilità di reperimento della modulistica		0%		0%		0%		0%	1	100%		0%
chiarezza del materiale informativo trovato		0%		0%		0%		0%	1	100%		0%
decoro degli spazi		0%		0%		0%		0%	1	100%		0%
altro ……		0%		0%		0%		0%		0%		0%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%	0	0%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%		0%	1	100%		0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 5, corrispondente al 100%.

Servizio contenzioso Giudice di Pace/Prefettura: n. 2 questionari compilati

come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
indicazioni stradali		0%		0%		0%		0%	2	100%		0%
parcheggi		0%		0%		0%		0%	2	100%		0%
trasporto pubblico		0%		0%		0%		0%	2	100%		0%
altro ……		0%		0%		0%		0%	2	100%		0%
come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	100%	0	0%

come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
orari apertura al pubblico		0%		0%		0%		0%	2	100%	0	0%
scivoli per disabili		0%		0%		0%		0%	2	100%	0	0%
segnaletica di orientamento utenza		0%		0%		0%		0%	2	100%	0	0%
altro……		0%		0%		0%		0%	2	100%	0	0%
come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	100%	0	0%

come valuta i seguenti aspetti?	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
cortesia e disponibilità del personale		0%		0%		0%		0%	2	100%		0%
chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute		0%		0%		0%		0%	2	100%		0%
tempo di attesa per la risposta		0%		0%		0%		0%	2	100%		0%
facilità di reperimento della modulistica		0%		0%		0%		0%	2	100%		0%
chiarezza del materiale informativo trovato		0%		0%		0%		0%	2	100%		0%
decoro degli spazi		0%		0%		0%		0%	2	100%		0%
altro ……		0%		0%		0%		0%		0%		0%
come valuta i seguenti aspetti?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	12	100%	0	0%

giudizio complessivo sui servizi ricevuti	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	non risposto	%
	0	0%	0	0%	0	0%		0%	2	100%		0%

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 5, corrispondente al 100%.

4. Conclusioni

I dati contenuti nella presente Relazione evidenziano, in sintesi, un livello di *customer satisfaction* che in media può considerarsi più che buono (93,7); tuttavia non può che rilevarsi il carattere sperimentale della rilevazione relativa all'anno 2018, stante i diversificati aspetti procedurali che si è dovuto affrontare ed implementare.

Il sistema di rilevazione, misurazione e valutazione della customer satisfaction, implementato dal Comune di Noicàttaro, ha in via principale consentito il raggiungimento del suo obiettivo prioritario ossia la rilevazione del grado di soddisfazione della cittadinanza. Parallelamente, però, ha consentito il perseguimento di ulteriori (e non meno importanti) finalità attraverso la creazione di rapporto sinergico tra i processi e la produzione e l'impiego delle informazioni generate. Ci si riferisce, in particolare:

1. alla partecipazione dei dati rilevati attraverso il sistema di customer satisfaction al calcolo di alcuni indicatori di risultato del PEG/PDO. In tale prospettiva il controllo sulla qualità dei servizi, è inserito dal legislatore come sopra detto, nel sistema dei controlli interni, quale strumento di verifica dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa. Nell'ambito del controllo di gestione, peraltro, gli esiti della rilevazione della customer satisfaction sono utilizzati per alimentare il ciclo di programmazione e controllo e quello della valutazione dei dirigenti, rappresentando al contempo strumento di comunicazione e trasparenza nei confronti dei cittadini e della comunità tutta, costituendo un momento di rendicontazione dell'attività amministrativa attraverso la pubblicazione della relazione annuale della qualità dei servizi;
2. all'impiego dei dati e delle informazioni generate dal sistema di customer satisfaction nella compilazione della Sezione Controllo sulla qualità dei servizi del Referto annuale del Sindaco alla Corte dei Conti.

Sulla scorta dell'esperienza maturata in tema di misurazione della customer satisfaction, il Comune di Noicàttaro intende, per la prossima rilevazione, rivedere la mappatura dei servizi erogati al fine di avere un elenco aggiornato dei servizi finalizzato alla selezione di quelli che (per rilevanza, impatto sulla collettività, ecc.) si ritiene più utile sottoporre a rilevazione e misurazione del livello di soddisfazione dell'utenza.

L'obiettivo che ci si prefigge è anche quello di:

Incrementare il numero di servizi soggetti a rilevazione della customer satisfaction (cosiddetto grado di copertura);

- Incrementare il numero dei questionari compilati (attraverso un ampliamento del periodo di somministrazione degli stessi e l'impiego di modalità di somministrazione più efficaci);
- sviluppare un processo di approfondimento formativo sul tema della qualità dei servizi da realizzare presso ciascun settore. Questa attività formativa si prefiggerà i seguenti obiettivi: 1. sviluppare conoscenze e competenze in tema di qualità dei servizi maggiormente diffuse in maniera più capillare a tutti i livelli della struttura organizzativa; 2. accrescere il coinvolgimento della struttura organizzativa rispetto al sistema di misurazione e valutazione della qualità attraverso una maggior consapevolezza di metodologie, strumenti e risultati che contraddistinguono lo stesso; 3. aumentare la consapevolezza sui risultati della misurazione della qualità a supporto di processi decisionali che, in questo modo, possano tenere in considerazione i punti di forza e le criticità rilevate dal sistema di misurazione e valutazione della qualità.

I risultati, più che lusinghieri, non permettono di "adagiarsi sugli allori" ma, al contrario, costituiscono stimolo ed obiettivo per migliorare ancora, ritenendo che il percorso di

sviluppo non può e non deve conoscere confini, ma deve costituire impulso ad individuare nuovi obiettivi da raggiungere per il miglioramento dei servizi da offrire all'utenza per valorizzare, anche con la politica dei piccoli passi, l'immagine della Pubblica Amministrazione, Amministrazione che la scrivente Struttura, congiuntamente alle altre unità di supporto, si onora di rappresentare.