



Comune di Corciano

Analisi della Customer satisfaction

Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti



Rilevazione esterna sulla percezione di qualità dei servizi erogati dal Comune ai cittadini

ANNO 2019

Periodo di rilevazione 1 Maggio 2019 – 31 Agosto 2019

Elaborazione a cura del **Servizio Protocollo URP**
in collaborazione con gli studenti dell' **ITET CAPITINI di Perugia**
nell'ambito del progetto di **Alternanza Scuola Lavoro AA.SS. 2018/2019 e 2019/2020**

Presentazione generale e coordinamento dell'indagine
a cura della **Dott.ssa Daniela Vincenzini**



Elaborazione Ottobre 2019
A cura di **CorcianoComunic@**

Parte I - Presentazione generale

Pag.

La valutazione della PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	3
Metodologia per il controllo sulla PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	7
La Rilevazione della PERFORMANCE ORGANIZZATIVA nel COMUNE di CORCIANO	9
Analisi della Customer Satisfaction	10
Analisi dei dati	12
Modello di rilevazione somministrato	16
Analisi del Modello	18
Risultati globali ottenuti	39
Sezione 1 Struttura socio biografica del campione	39
Motivi dell'utenza allo sportello	42
Grafici sulla qualità dei servizi erogati	43
Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio	43
Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali	44
Sezione 4- Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto	44
Sezione 5 – Segnalazioni aperte (sintesi)	45
Sintesi dei risultati – Conclusioni	47

Parte II – Analisi per Area

Pag.

• Area 1 Amministrativa	51
Protocollo	51
Servizi demografici	63
• Area 2 Cultura, Turismo e Sviluppo del territorio	73
– Biblioteca	73
– Cultura e Turismo	93
– Commercio	111
• Area 3 Economico Finanziaria e Tributi	131
– Tributi	131
• Area 4 Lavori pubblici e Patrimonio	151
– Ufficio tecnico	151
• Area 5 Segreteria generale	171
– Contratti - Servizi cimiteriali	171
• Area 6 Socio-educativa	179
– Servizi Socio-educativi	179
• Area 7 Urbanistica ed Edilizia Privata, SUAPE	199
– Urbanistica, Assetto del Territorio	199
– Sportello edilizia privata SUAPE	219
• Area 8 Comando Polizia Locale	239
– Polizia Locale	239

Presentazione generale

La valutazione della PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Metodologia di rilevazione della Qualità Effettiva e degli Standard di Qualità dei Servizi Pubblici del COMUNE di CORCIANO.

Fonti normative

Il sistema dei meccanismi e degli strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, prende le mosse già con la **Legge 273/1995**.

E' a partire dal **2009** però con il **D.Lgs. n. 150/2009** "*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*" che si introduce, tra le altre cose, il tema di misurazione e valutazione della *performance* e successivamente con il **D.Lgs n.189/2009** il tema della **qualità dei servizi**.

Quest'ultimo costituisce uno dei pilastri su cui si fonda il sistema della performance delle PP.AA acquisendo una dimensione strategica anche in relazione alle scelte dell'organo di indirizzo politico - amministrativo.

In particolare nel capo I "disposizioni generali" del titolo II del D.lgs. n.150/2009 la norma prevede che la valutazione della performance riguardi (art. 3 comma 2):

- la valutazione della struttura organizzativa nel suo complesso
- la valutazione delle singole unità organizzative
- la valutazione individuale

Il decreto, inoltre, attribuisce quale finalità principale della misurazione e valutazione della performance, il miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche (art. 3 comma 1) e prevede che le amministrazioni pubbliche adottino, a tale scopo, metodi e strumenti idonei, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi (art. 3 comma 4).

Il riferimento specifico alla dimensione della *performance* organizzativa si trova nell'art. 8 del decreto "*Ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa*", il quale, benché non immediatamente applicabili agli enti locali, è l'unico che ne illustri gli ambiti di analisi:

Si comincia a parlare di:

- standard qualitativi e quantitativi
- prestazioni
- obiettivi e misurazione degli stessi

per *fini* come quello di soddisfare i bisogni dei cittadini.

L'attività di monitoraggio della qualità afferisce il **servizio pubblico** inteso come:

risultato di attività svolte per soddisfare un'esigenza dell'utente

- sia dall'amministrazione nei confronti del cittadino
- sia interne all'amministrazione

In secondo luogo essa è volta alla **misurazione della qualità effettiva del servizio**, vale a dire in che misura un'organizzazione eroga servizi coerenti ed esaurienti le richieste potenziali degli utenti, minimizzando i disagi e i disservizi.

In attuazione delle disposizioni contenute nella fonte normativa primaria, il Comune di Corciano ha adottato il **Regolamento sul sistema dei Controlli Interni** approvato con la deliberazione di Consiglio Comunale n. 10 del 19 marzo 2015.

Nello Specifico il capo VII, "Controllo sulla qualità dei servizi erogati" prevede che *"l'Amministrazione si doti di un sistema di misurazione del grado di soddisfazione degli utenti esterni ed interni volto ad una migliore comprensione delle esigenze dei destinatari delle proprie attività e dello sviluppo dell'ascolto e della partecipazione dei cittadini alla partecipazione delle politiche pubbliche"*.

Il Decreto sulla Trasparenza **D.lgs 33/2013**, si collega, oltre che come *strumento di prevenzione della corruzione*, anche perché la trasparenza rappresenta una **DIMENSIONE DELLA QUALITÀ** ed è INTESA COME: **"disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese, poterlo ricevere"**;

Ad esempio:

L'erogazione di un servizio è trasparente qualora siano resi noti, ai fruitori, utilizzando appropriati strumenti comunicativi, aspetti come:

- i costi associati all'erogazione del servizio richiesto;
- chi è il responsabile dell'ufficio o del procedimento che la richiesta consente di avviare e come entrare in contatto con lo stesso;
- i tempi di conclusione del procedimento;
- il risultato atteso;
- in che modo esso sarà messo a disposizione del richiedente;
- come potranno essere superati eventuali disservizi o anomalie riscontrate.

L'aspetto che preliminarmente va analizzato, al fine di realizzare un sistema efficace di misurazione della performance organizzativa è **la definizione delle dimensioni della qualità**.

Sul punto la CIVIT nella delibera 88/2010 ha individuato altre 3 dimensioni ritenute essenziali al concetto di qualità, oltre la trasparenza:

- Accessibilità
- Tempestività
- Efficacia

1) **Accessibilità**

si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile.

Ne sono sottodimensioni: l'accessibilità fisica (accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio), l'accessibilità multicanale (accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione).

2) Tempestività

è rappresentata dal *tempo* che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito.

Più precisamente, un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora esso sia effettivamente erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa.

La tempestività è, invece, minima o nulla qualora l'erogazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, fissato precedentemente, trascorso il quale, sempre convenzionalmente, si valuta che il servizio – anche se successivamente erogato – non sia stato erogato tempestivamente.

3) Efficacia

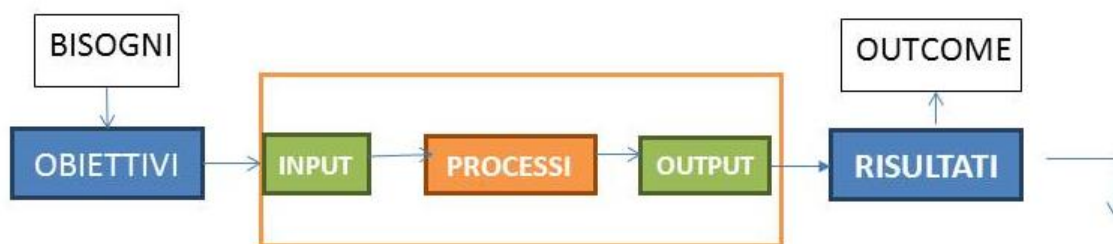
è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso.

Una prestazione si ritiene efficace se è erogata in modo formalmente corretto, è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio, al quale è stata presentata la richiesta, e quindi rispetta compiutamente l'esigenza espressa dal richiedente medesimo.

METODOLOGIA PER IL CONTROLLO SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Per l'attuazione del sistema di misurazione della performance organizzativa la prima azione da attuare, come indicato altresì nella deliberazione CIVIT n.88/2010, è l'esatta individuazione dei servizi erogati al pubblico che costituisce l'output (cioè il risultato finale) del processo.

Graficamente il sistema si articola secondo il seguente flusso logico e cronologico:



Obiettivi

Uno dei traguardi che l'organizzazione si prefigge di raggiungere per eseguire con successo la propria strategia.

Gli obiettivi sono collegati ai portatori di interesse (*stakeholder*), cioè l'insieme dei soggetti, anche collettivi, interessati, direttamente o indirettamente, al buon funzionamento e ai risultati del servizio pubblico.

Input

efficienza nell'impiego delle risorse.

Processi

attuazione di piani e programmi, modernizzazione dell'organizzazione, sviluppo delle relazioni con i cittadini, promozione delle pari opportunità, soluzioni organizzative.

Output

si tratta di ciò che si ottiene immediatamente al termine di una attività o di un processo.

Nel caso di specie si tratta della *qualità* e *quantità* delle prestazioni e dei servizi erogati al pubblico come risultato finale.

Risultati

rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, attraverso la somministrazione di **questionari di Customer satisfaction**.

Outcome

Impatto, risultato ultimo di un'azione.

Un *outcome* può riferirsi al risultato immediato di un servizio o di un intervento.

Più nello specifico, in relazione alla mappatura dei servizi

e alla definizione degli standard di qualità

il flusso logico e cronologico è il seguente:



Il passo successivo è la declinazione della dimensione della **qualità** quale parametro primario di rilevazione dell'effettivo grado di performance organizzativa dell'Ente.

Il concetto di *qualità* ha sicuramente una valenza multidimensionale:

- in primis in termini di qualità oggettiva del servizio
- in secondo luogo in termini di qualità percepita dall'utenza

Con riferimento alla

- qualità **percepita**

essa viene rilevata anche attraverso la progettazione e somministrazione agli utenti del servizio di un'indagine di **Customer satisfaction** al fine di coglierne le dimensioni dall'esterno.

La RILEVAZIONE della PERFORMANCE ORGANIZZATIVA nel COMUNE di CORCIANO

Fase I: mappatura dei servizi erogati al pubblico

E' stata svolta una *prima* mappatura dei servizi erogati al pubblico, attraverso il ricorso a criteri di individuazione univoci e omogenei volti ad isolare tutti quei processi che comportano come risultato finale (output) *l'erogazione di un servizio al pubblico*.

Fase II: definizione delle priorità di analisi

Il lavoro prevede una definizione della mappa delle priorità di analisi: vale a dire la definizione dei criteri con cui scegliere - tra i servizi esistenti - quelli da cui partire con il processo di analisi; la mole dei servizi pubblici che caratterizza l'organizzazione ente comune di Corciano rende indispensabile infatti la costruzione di un "calendario" di analisi, a partire inizialmente dai servizi rivolti al pubblico più strategici oppure da quelli più "diffusi" in un'ottica di *benchmarking* con altre P.A. o, in alternativa, da quelli quantitativamente più rilevanti (numero di accessi-fruizioni al servizio, intese come numero unità di pubblico).

Il Piano di lavoro che ne dovrà conseguire dovrebbe quindi definire:

- *quanti e quali* servizi nell'anno da sottoporre ad analisi
- per ognuno il processo di rilevazione della qualità *percepita* (*indagini di Customer*)
- per ognuno il processo di rilevazione della qualità *effettiva* (*standard di qualità*)

Fase III: descrizione del servizio

Fase IV: Selezione della dimensione della qualità ed associazione degli indicatori

Fase V: rilevazione della performance organizzativa

La fase successiva, per ogni servizio descritto, consiste:

- ✓ nella progettazione e somministrazione agli utenti del servizio di un'indagine di Customer satisfaction al fine di cogliere le dimensioni della qualità *percepita*;
- ✓ nella individuazione delle dimensioni della qualità *effettiva*, definite a partire dalle dimensioni essenziali evidenziate dal documento della Civit (delibera n.88) e nella definizione dei relativi indicatori, valore programmato, standard;

Analisi della Customer satisfaction

La Ricerca è stata richiesta dal Segretario generale nell'ambito dei Controlli Interni Strategici e del Controllo degli Standard di qualità della performance organizzativa dell'Ente.

Si tratta della 3a indagine svolta dal Comune di Corciano.

Il risultato dell'indagine viene presentato in base alla nuova riorganizzazione degli uffici e dei servizi di cui alla Delibera di Giunta comunale n. 80 del 09/05/2019.

L'Indagine

Il Comune di Corciano ha avviato questa indagine di Customer Satisfaction allo scopo di sondare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti dagli uffici comunali nonché la loro conoscenza.

Le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso la somministrazione di questionari autocompilati a tutti coloro che si sono presentati negli uffici comunali durante l'orario di apertura al pubblico.

Pertanto gli uffici/servizi che non effettuano sportello non sono interessati dalla rilevazione.

La rilevazione ha avuto una durata di 4 mesi con inizio il 1° Maggio e conclusione il 31 Agosto 2019.

Periodicamente le schede compilate sono state raccolte ed i dati inseriti nel database predisposto.

Al termine dell'indagine, sono stati elaborati i risultati globali e per Area.

A differenza delle precedenti rilevazioni, questa indagine ha proposto dei questionari leggermente differenziati per ciascun servizio, per rendere più calzante la raccolta del grado di soddisfazione degli utenti.

Nella raccolta dei dati, e nella successiva elaborazione statistica, la **parte generale** è stata elaborata raggruppando le domande dei questionari differenziati per tipologia.

- La parte iniziale relativa alla **Sezione 1: Struttura socio-biografica del campione**, è la stessa per tutti i servizi.
- Nella **Sezione 2: Giudizio sulla qualità della relazione con il personale di servizio**, sono raggruppate tutte le domande relative alla tipologia trattata.
- La stessa elaborazione è stata svolta per la **Sezione 3: Giudizio sulla qualità dei locali** e per la **Sezione 4: Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto**.

Per ciascuna Area sono stati sviluppati i dettagli statistici dell'indagine personalizzata.

Il Campione

Complessivamente sono stati raccolti **636 questionari**.

Il campione dei cittadini che ha risposto al questionario ha le caratteristiche proprie di un campione casuale e rappresentativo della popolazione del Comune. In particolare, il target di riferimento a cui è stato proposto il sondaggio è limitato a quei cittadini che nei quattro mesi stabiliti hanno avuto motivo di recarsi presso i vari uffici comunali.

E' stato predisposto anche un **questionario online** accessibile dal sito istituzionale, differenziato per Area, per permettere la rilevazione anche a chi non ne avesse avuto il tempo allo sportello.

Il Metodo di Rilevazione

- Raccolta informazioni con questionario in auto-somministrazione
- Somministrazione questionari
- Elaborazione dati, analisi e produzione report

Le Modalità di rilevazione:

- Consegna questionari allo sportello da parte degli addetti ai singoli servizi;
- Modulo online dal sito istituzionale dell'Ente;

In generale

L'indagine è stata curata dall'Ufficio Protocollo Urp del Comune di Corciano con il coordinamento della Responsabile dell' Area Amministrativa Dott.ssa Vincenzini.

I dati raccolti sono stati inseriti ed elaborati con la collaborazione degli studenti stagisti dell' **ITET A. Capitini di Perugia** nell'ambito del progetto Alternanza scuola lavoro, Anni Scolastici 2018/2019 e 2019/2020.

Agli studenti è stato assegnato il compito di:

- Inserire le schede di indagine di ciascun servizio, mediante compilazione di appositi moduli di raccolta predisposti dall'Ufficio Protocollo Urp;
- Produrre i grafici dei dati statistici derivanti dall'indagine.

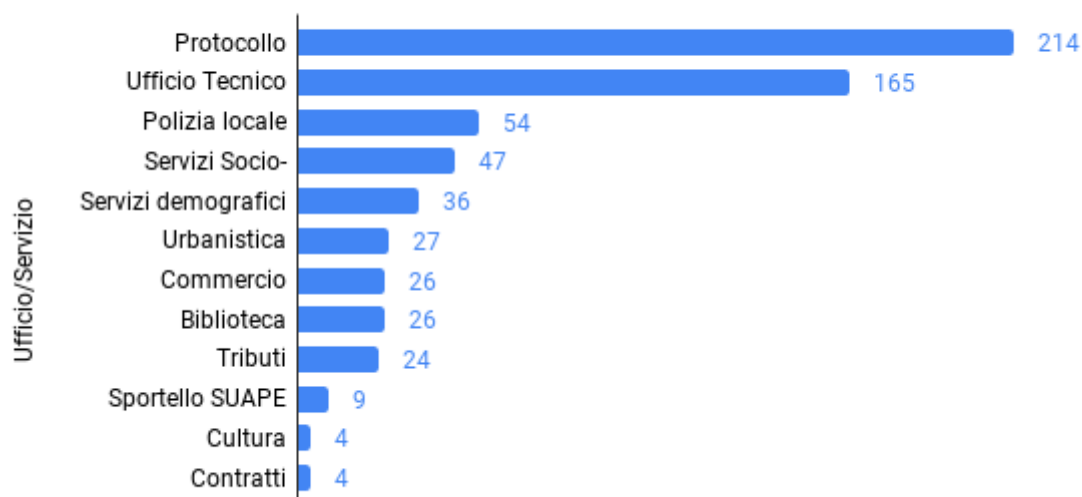
I risultati ed i commenti dell'indagine globale e per Area sono stati elaborati **dall'Ufficio Protocollo Urp** nell'ambito del progetto **CorcianoComunic@**.

ANALISI DEI DATI

Nell'ultima indagine, sono stati raccolti **636 questionari compilati**, come da ripartizione del seguente schema:

AREA	Ufficio/Servizio	Schede 2019	% sul totale
Amministrativa	Protocollo	214	33,65
Amministrativa	Servizi demografici	36	5,66
Cultura, Turismo e Sviluppo	Commercio	26	4,09
Cultura, Turismo e Sviluppo	Biblioteca	26	4,09
Cultura, Turismo e Sviluppo	Cultura	4	0,63
Economico-Finanziaria	Tributi	24	3,77
Lavori Pubblici e Patrimonio	Ufficio Tecnico	165	25,94
Segreteria Generale	Contratti	4	0,63
Socio-Educativa	Servizi Socio-Educativi	47	7,39
Urbanistica Edilizia Suape	Urbanistica	27	4,25
Urbanistica Edilizia Suape	Sportello SUAPE	9	1,42
Comando Polizia locale	Polizia locale	54	8,49
Totale		636	100%

Schede 2019 rispetto a Ufficio/Servizio



CONFRONTO TRA LE RILEVAZIONI DEGLI ANNI PRECEDENTI

In relazione alle precedenti rilevazioni, pur essendo stato più lungo il periodo di somministrazione dei questionari, la quantità dei questionari raccolti si colloca ad un livello intermedio.

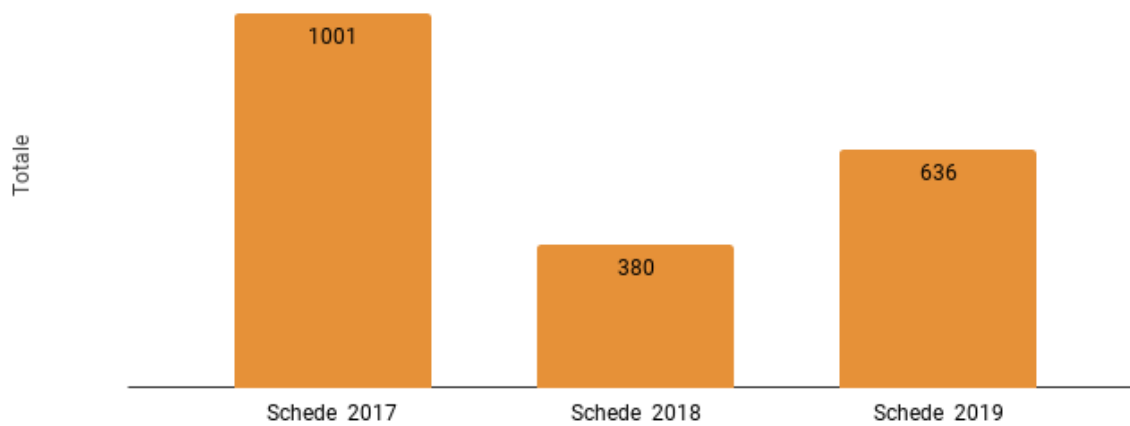
ANNO	Periodo rilevazione	Durata mesi	Schede raccolte
2017	1 Settembre – 30 Novembre	3	1001
2018	2 Novembre – 31 Dicembre	2	380
2019	1 Maggio – 31 Agosto	4	636

Di seguito si riporta il dettaglio delle schede raccolte per anno per ciascun servizio

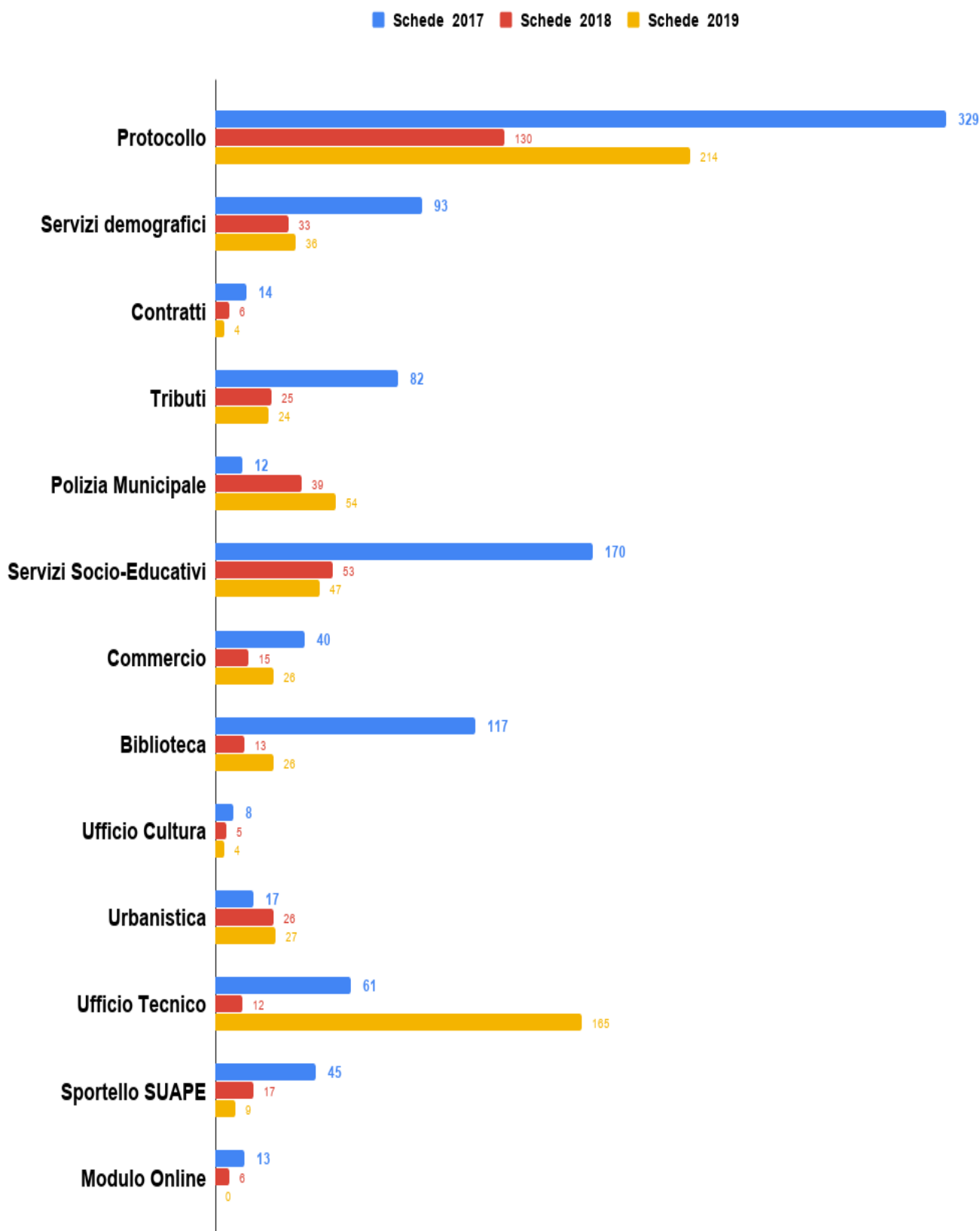
AREA	Ufficio/Servizio	Schede 2017	Schede 2018	Schede 2019
Amministrativa	Protocollo	329	130	214
Amministrativa	Servizi demografici	93	33	36
Segreteria Generale	Contratti	14	6	4
Economico-Finanziaria	Tributi	82	25	24
Vigilanza	Polizia Municipale	12	39	54
Socio-Educativa	Servizi Socio-Educativi	170	53	47
Sviluppo del Territorio	Commercio	40	15	26
Cultura e Turismo	Biblioteca	117	13	26
Cultura e Turismo	Ufficio Cultura	8	5	4
Assetto del Territorio	Urbanistica	17	26	27
Lavori Pubblici	Ufficio Tecnico	61	12	165
Edilizia	Sportello SUAPE	45	17	9
Sito Web	Modulo Online	13	6	0 (*)
Totale		1001	380	636

(*) Il Dato relativo al numero di schede raccolte da sito web nell'anno 2019 è stato distribuito tra le varie aree a causa del questionario differenziato.

Rilevazioni Customer satisfaction a confronto



Confronto schede per anno di rilevazione



Modello di rilevazione somministrato

Al fine di incoraggiare la maggior parte dell'utenza alla compilazione del questionario, il Modello di rilevazione è stato redatto in un unico modulo Fronte-Retro ed è stato progettato per facilitare al massimo la compilazione da parte dell'utente, che deve rispondere alle domande proposte con una semplice "X" nel riquadro opportuno. Solo alla fine è stato lasciato uno spazio apposito per tre domande con risposta a testo libero ed a compilazione facoltativa.

Il Modello è compilato in forma anonima.

Come già specificato, a differenza delle precedenti rilevazioni, la presente indagine ha proposto dei questionari leggermente differenziati per ciascun servizio, per rendere più calzante la raccolta del grado di soddisfazione degli utenti.

In ogni caso il questionario è strutturato per tipologia di dati, **raggruppabili per categorie omogenee** ed include una prima **parte informativa**, comune a tutti, ed una seconda **parte qualitativa** differenziata nei quesiti specifici, ma con analoghe categorie.

Parti del Modello comuni a tutti i servizi:

Presentazione: all'utente viene fornita una breve spiegazione dell'indagine, inclusa l'informativa sulla Privacy;

Parte informativa

- **Sezione 1 – Struttura socio biografica del campione:** sono richiesti i seguenti dati socio biografici dell'utente: età, sesso, nazionalità, titolo di studio e professione, a cui l'utente deve rispondere apponendo una X negli spazi predisposti;

Parti del Modello differenziate;

- **Motivo per cui si è rivolto al servizio**

Alcuni servizi hanno ritenuto utile inserire il quesito circa la motivazione per cui l'utente si reca allo sportello, a cui l'utente deve rispondere apponendo una X negli spazi predisposti:

Indipendentemente dalle domande poste, diversificate per servizio, esse rientrano comunque nelle seguenti categorie: Ottenere Informazioni (I), Richiesta atti e certificati, presentazioni istanze e servizi specifici dell'ufficio (U), Reclami e segnalazioni (R), Altro (A).

Parte Qualitativa (differenziata)

- **Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio:** sono richiesti i giudizi relativamente a disponibilità e professionalità del personale addetto all'ufficio interessato.

Il grado di soddisfazione è misurato in tre livelli (deludente, in linea con le aspettative, superiore

alle aspettative) per ciascun argomento, ad uno dei quali l'utente deve rispondere apponendo una X;

➤ **Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali:** sono richiesti i giudizi oggettivo-logistici del Servizio, quali:

- **Visibilità** del servizio (segnalazioni, insegne, indicazioni, ecc..);
- **Comfort** dei locali del servizio (sala di attesa, spazio allo sportello, rispetto della privacy, pulizia);
- **Facilità d'accesso** ai locali del servizio (disponibilità di parcheggi nelle vicinanze, frequenza dei mezzi pubblici, ecc.)

Il grado di soddisfazione è misurato in tre livelli (deludente, in linea con le aspettative, superiore alle aspettative) per ciascun argomento, ad uno dei quali l'utente deve rispondere apponendo una X;

➤ **Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto:** sono richiesti i giudizi qualitativi del Servizio, quali:

- **Orario di apertura** degli sportelli, **tempi d'attesa** per l'erogazione del servizio;
- **l'accesso alle informazioni** di servizio in termini **di istruzioni** per la compilazione della modulistica;
- l'accesso alle informazioni e **in termini di trasparenza della azione amministrativa**);
- **l'informazione ricevuta** rispetto ai servizi erogati (informazioni verbali esaustive, semplicità e chiarezza della modulistica);
- **la qualità complessiva** del servizio utilizzato (semplificazione amministrativa, accesso pubblico, informativa, gentilezza del personale e professionalità, tempestività di erogazione servizi, logistica, soddisfazione);
- **Gestione del reclamo**, alcuni servizi hanno ritenuto opportuno valutare il livello di soddisfazione dell'utenza relativamente ai reclami.

Il grado di soddisfazione è misurato in tre livelli (deludente, in linea con le aspettative, superiore alle aspettative) per ciascun argomento, ad uno dei quali l'utente deve rispondere apponendo una X;

➤ **Sezione 5 – Segnalazioni aperte:** all'utente è stata lasciata la facoltà di potere esprimere liberamente le proprie opinioni, con degli appositi spazi e testo libero, in merito alla segnalazione di **aspetti positivi** del servizio, **aspetti negativi** e **Suggerimenti** per il miglioramento del servizio.

Per gli utenti che non hanno potuto compilare il modello di rilevazione presso gli sportelli, è stato reso disponibile lo stesso questionario on line sul sito web istituzionale del Comune di Corciano attraverso la compilazione di un modulo interattivo, distinto per Servizio.

Analisi del Modello

Modello tipo (generico):

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia

Indagine di Customer Satisfaction

Servizio _____

Data _____

Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti

Gentile utente,

Il questionario che Le richiediamo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.

Sarà per noi un prezioso strumento di auto-valutazione che ci permetterà di migliorare e di offrire un servizio sempre più completo e soddisfacente.

La forma è totalmente anonima, i dati richiesti saranno trattati nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy.

La ringraziamo sin d'ora per la collaborazione.

1) Sezione 1 – struttura socio biografica del campione
(Indicare il campo interessato con una X)

Età	Nazionalità	Professione
Fino a 30 anni	Italiana	Studente
Tra 31 e 45 anni	Altro Paese UE	Disoccupato
Tra 46 e 60 anni	Extra Europea	Casalanga
Oltre 60 anni		Pensionato
		Operaio
		Impiegato
		Insegnante
		Diligente
		Imprenditore
		Libero Professionista
		Commerciante
		Artigiano
		Agricoltore
		Lavoratore autonomo altro
		Altra occupazione

Sesso

Maschio ☐

Femmina ☐

Istruzione

Elementare/nessuna ☐

Diploma scuola media inferiore ☐

Diploma scuola media superiore ☐

Laurea ☐

2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio
(Indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica disponibilità e professionalità del personale addetto			

Comune di Corciano – Indagine Customer Satisfaction

3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali
(Indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica la visibilità del servizio (segnalazioni, insegne, indicazioni ecc.)			
Come giudica il Comfort dei locali del servizio (aria di attesa, spazio allo sportello, rispetto della privacy)			
Come giudica la facilità d'accesso ai locali del servizio (disponibilità di parcheggi nelle vicinanze, frequenza dei mezzi pubblici, ecc.)			

4) Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica l'accesso alle informazioni di servizio in termini di fruibilità per la compilazione della modulistica			
Come giudica l'accesso alle informazioni e in termini di trasparenza della azione amministrativa			
Come giudica l'informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati (informazioni verbali esaurienti, semplicità e chiarezza della modulistica)			
Come giudica la qualità complessiva del servizio utilizzato (semplicità amministrativa, accesso pubblico, informatività, gentilezza del personale e professionalità, tempestività di erogazione servizi, logistica, soddisfazione)			

5) Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali

	Poco favorevole	Favorevole	Molto favorevole
Come giudica un potenziamento dell'utilizzo degli strumenti digitali da parte del Comune nei confronti dei cittadini (per esempio PEC, posta elettronica)			
Come giudica l'eventuale avvio delle istanze digitali da inoltrare al Comune attraverso il sito istituzionale/portali telematici (per esempio per i servizi anagrafici, tributi, sociali, scolastici, polizia locale, ecc.)			
Come giudica il sito istituzionale comunale (accessibilità, chiarezza, completezza)			

6) Sezione 4 – Segnalazioni aperte

4.1 Segnalazione di aspetti positivi del servizio

1 _____

2 _____

4.2 Segnalazione di aspetti negativi del servizio

1 _____

2 _____

4.3 Suggerimenti per il miglioramento del servizio

1 _____

2 _____

Grazie per la collaborazione

Dettaglio del Modello

Come già indicato, i servizi hanno proposto questionari differenziati, nella presente sezione saranno illustrati, distinguendo prima le parti comuni a tutti e dettagliando successivamente i quesiti somministrati da ciascun servizio.

Presentazione dell'indagine all'utente

Gentile utente,

il questionario che Le richiediamo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi. Sarà per noi un prezioso strumento di auto-valutazione che ci permetterà di migliorare e di offrire un servizio sempre più completo e soddisfacente. La forma è totalmente anonima, i dati richiesti saranno trattati nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy.

La ringraziamo sin d'ora per la collaborazione.

Informativa ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13 ed all'articolo 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)

Gentile utente, in osservanza al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), articoli 13 e 14, e successive integrazioni e modificazioni, siamo a fornirLe le dovute informazioni in ordine al trattamento dei suoi dati.

Titolare del trattamento è il Comune di Corciano.

Il testo completo è consultabile qui: http://www.comune.corciano.pg.it/media/k2/attachments/INFORMATIVA_PRIVACY_CS.pdf

Quesiti comuni a tutti i questionari

Sezione 1 – struttura socio biografica del campione

(indicare il campo interessato con una X)

Età

Fino a 30 anni	
Tra 31 e 45 anni	
Tra 46 e 60 anni	
Oltre 60 anni	

Nazionalità

Italiana	
Altro PaeseUE	
Extra Europea	

Professione

Studente	
Disoccupato	
Casalinga	
Pensionato	
Operaio	
Impiegato	
Insegnante	
Dirigente	
Imprenditore	
Libero Professionista	
Commerciante	
Artigiano	
Agricoltore	
Lavoratore autonomo altro	
Altra occupazione	

Sesso

Maschio	
Femmina	

Istruzione

Elementare/nessuna	
Diploma scuola media inferiore	
Diploma scuola media superiore	
Laurea	

Sezione 5 – Segnalazioni aperte

5.1 Segnalazione di **aspetti positivi** del servizio

1	
2	

5.2 Segnalazione di **aspetti negativi** del servizio

1	
2	

5.3 **Suggerimenti** per il miglioramento del servizio

1	
2	

Quesiti differenziati per Area:

Area 1 Amministrativa

Servizio Protocollo

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica disponibilità, chiarezza e professionalità del personale addetto			

Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali del servizio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica la Visibilità del servizio (segnalazioni, insegne, indicazioni ecc.)			
Come giudica il Comfort dei locali del servizio (pulizia, spazi funzionali, luminosità, sala d'attesa, bancone d'appoggio)			
Come giudica la Privacy nei locali del servizio (sala di attesa, spazio allo sportello)			

Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica l' informazione ricevuta per la presentazione della pratica al servizio Protocollo (informazioni verbali esaustive)			
Come giudica le istruzioni ricevute di supporto alla compilazione della modulistica degli altri servizi			
Come giudica i tempi di attesa per l'erogazione del servizio (presa in carico pratica da parte degli addetti, ricezione atti depositati)			
Come giudica l' accesso online al servizio Protocollo ai fini della presentazione delle pratiche (per esempio PEC, posta elettronica)			

Area 1 Amministrativa

Servizi Demografici

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità del servizio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica la Privacy nei locali del servizio (sala di attesa, spazio allo sportello)			
Come giudica l' Acustica nei locali del servizio (sala di attesa, spazio allo sportello)			

Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica l' accesso alle informazioni di servizio, in termini di istruzioni per la compilazione della modulistica relativa ai servizi di anagrafe e stato civile, sul sito istituzionale			
Come giudica la gestione per appuntamento dei servizi anagrafici (Carta d'Identità elettronica e pratiche di variazione residenza)			
Come giudica la gestione per appuntamento dei servizi di stato civile (separazioni e divorzi, riconoscimenti, DAT)			

Sezione 4 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi demografici

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica la possibilità di presentare istanze online rivolte ai servizi demografici (es. variazioni di residenze, richieste di variazioni anagrafiche, operazioni cimiteriali, ecc..)			

Area 2 Cultura, Turismo e Sviluppo del territorio

Servizio Biblioteca

Per quali motivi si è rivolto al servizio

Ottenere informazioni		Consultazione ricerche	
Prestito domiciliare di libri		Servizi di lettura e internet	
Attività di lettura nella sezione bambini e ragazzi		Altro	

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali			
Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente			
Cortesia e credibilità dei dipendenti			

Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali del servizio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
La sede dell'ente è facilmente raggiungibile			
La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche			
Riesco ad individuare facilmente l' operatore cui mi devo rivolgere			
La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara			
Gli ambienti sono puliti			
Gli ambienti sono confortevoli			
I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti			
Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)			
Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi			
Aspetto e accoglienza degli ambienti			

Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
L'orario di apertura degli uffici è adeguato			
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi			
Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno			
Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti			
La modulistica è di facile comprensione			
La compilazione della modulistica è rapida			
Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente			
Chiarezza e completezza delle informazioni			
Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti			
Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti			
Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente			

Area 2 Cultura, Turismo e Sviluppo del territorio

Servizio Cultura e Turismo

Per quali motivi si è rivolto al servizio

Ottenere informazioni		Richiesta atti e certificati	
Consegne dichiarazioni ed istanze		Reclami e segnalazioni	
Richieste di autorizzazione		Altro	

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali			
Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente			
Cortesia e credibilità dei dipendenti			

Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali del servizio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
La sede dell'ente è facilmente raggiungibile			
La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche			
Riesco ad individuare facilmente l' operatore cui mi devo rivolgere			
La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara			
Gli ambienti sono puliti			
Gli ambienti sono confortevoli			
I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti			
Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)			
Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi			
Aspetto e accoglienza degli ambienti			

Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
L'orario di apertura degli uffici è adeguato			
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi			
Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno			
Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti			
La modulistica è di facile comprensione			
La compilazione della modulistica è rapida			
Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente			
Chiarezza e completezza delle informazioni			
Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti			
Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti			
Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente			

Area 2 Cultura, Turismo e Sviluppo del territorio

Servizio Commercio e Sviluppo del territorio

Per quali motivi si è rivolto al servizio

Ottenere informazioni		Richiesta atti e certificati	
Consegne dichiarazioni ed istanze		Reclami e segnalazioni	
Richieste di autorizzazione		Altro	

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali			
Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente			
Cortesia e credibilità dei dipendenti			

Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali del servizio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
La sede dell'ente è facilmente raggiungibile			
La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche			
Riesco ad individuare facilmente l' operatore cui mi devo rivolgere			
La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara			
Gli ambienti sono puliti			
Gli ambienti sono confortevoli			
I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti			
Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)			
Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi			
Aspetto e accoglienza degli ambienti			

Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
L'orario di apertura degli uffici è adeguato			
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi			
Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno			
Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti			
La modulistica è di facile comprensione			
La compilazione della modulistica è rapida			
Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente			
Chiarezza e completezza delle informazioni			
Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti			
Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti			
Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente			

Area 3 Economico Finanziaria e Tributi

Servizio Tributi

Per quali motivi si è rivolto al servizio

Ottenere informazioni		Calcolo imposte		Altro	
Ritiro modulistica		Verifica posizione tributaria			
Consegne dichiarazioni ed istanze		Reclami e segnalazioni			

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali			
Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente			
Cortesia e credibilità dei dipendenti			

Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali del servizio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
La sede dell'ente è facilmente raggiungibile			
La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche			
Riesco ad individuare facilmente l' operatore cui mi devo rivolgere			
La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara			
Gli ambienti sono puliti			
Gli ambienti sono confortevoli			
I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti			
Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)			
Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi			
Aspetto e accoglienza degli ambienti			

Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

(indicare il campo interessato con una **X**)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
L'orario di apertura degli uffici è adeguato			
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi			
Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno			
Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti			
La modulistica è di facile comprensione			
La compilazione della modulistica è rapida			
Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente			
Chiarezza e completezza delle informazioni			
Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti			
Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti			
Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente			

Area 4 Lavori pubblici e Patrimonio

Servizio Ufficio Tecnico

Per quali motivi si è rivolto al servizio

Ottenere informazioni		Richiesta atti e certificati	
Consegne dichiarazioni ed istanze		Reclami e segnalazioni	
Richieste di autorizzazione		Altro	

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali			
Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente			
Cortesia e credibilità dei dipendenti			

Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali del servizio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
La sede dell'ente è facilmente raggiungibile			
La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche			
Riesco ad individuare facilmente l' operatore cui mi devo rivolgere			
La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara			
Gli ambienti sono puliti			
Gli ambienti sono confortevoli			
I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti			
Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)			
Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi			
Aspetto e accoglienza degli ambienti			

Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

(indicare il campo interessato con una **X**)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
L'orario di apertura degli uffici è adeguato			
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi			
Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno			
Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti			
La modulistica è di facile comprensione			
La compilazione della modulistica è rapida			
Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente			
Chiarezza e completezza delle informazioni			
Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti			
Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti			
Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente			

Area 5 Segreteria generale

Servizio Contratti - Servizi Cimiteriali

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica disponibilità, chiarezza e professionalità del personale addetto			

Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali del servizio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica la Visibilità del servizio (segnalazioni, insegne, indicazioni ecc.)			
Come giudica il Comfort dei locali del servizio (pulizia, spazi funzionali, luminosità, sala d'attesa)			
Come giudica la Privacy nei locali del servizio (sala di attesa, Ufficio Contratti, Ufficio Segretario)			

Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica l'informazione ricevuta per la presentazione della pratica al servizio (informazioni verbali esaustive)			
Come giudica i tempi di attesa per l'erogazione del servizio (presa in carico pratica da parte degli addetti)			

Area 6 Socio Educativa

Servizi Socio-educativi

Per quali motivi si è rivolto al servizio

Ottenere informazioni		Centri diurni o ricreativi		Iscrizione all'asilo nido	
Sostegno alle famiglie		Servizi per i disabili		Trasporto scolastico	
Assistenza domiciliare, educativa o scolastica		Servizi per gli anziani		Fornitura dei libri di testo	
Bonus sociali		Iscrizione alla mensa scolastica		Altro	

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali			
Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente			
Cortesie e credibilità dei dipendenti			

Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali del servizio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
La sede dell'ente è facilmente raggiungibile			
La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche			
Riesco ad individuare facilmente l' operatore cui mi devo rivolgere			
La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara			
Gli ambienti sono puliti			
Gli ambienti sono confortevoli			
I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti			
Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)			
Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi			
Aspetto e accoglienza degli ambienti			

Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
L'orario di apertura degli uffici è adeguato			
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi			
Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno			
Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti			
La modulistica è di facile comprensione			
La compilazione della modulistica è rapida			
Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente			
Chiarezza e completezza delle informazioni			
Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti			
Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti			
Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente			

Area 7 Urbanistica, Edilizia privata, Suape

I servizi:

- **Urbanistica Assetto del Territorio**
- **Edilizia privata- Suape**

sono stati accorpati in una unica Area successivamente all'avvio dell'indagine in oggetto, pertanto i questionari sono stati raccolti separatamente e la rilevazione è stata tenuta distinta per i due servizi. Tuttavia i modelli hanno quesiti analoghi.

Per quali motivi si è rivolto al servizio

Ottenere informazioni		Richiesta atti e certificati	
Consegne dichiarazioni ed istanze		Reclami e segnalazioni	
Richieste di autorizzazione		Altro	

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali			
Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente			
Cortesie e credibilità dei dipendenti			

Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali del servizio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
La sede dell'ente è facilmente raggiungibile			
La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche			
Riesco ad individuare facilmente l' operatore cui mi devo rivolgere			
La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara			
Gli ambienti sono puliti			
Gli ambienti sono confortevoli			
I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti			
Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)			
Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi			
Aspetto e accoglienza degli ambienti			

Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
L'orario di apertura degli uffici è adeguato			
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi			
Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno			
Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti			
La modulistica è di facile comprensione			
La compilazione della modulistica è rapida			
Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente			
Chiarezza e completezza delle informazioni			
Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti			
Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti			
Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente			

Area 8 Comando Polizia Locale

Servizio Polizia Locale

Per quali motivi si è rivolto al servizio

Ottenere informazioni		Richiesta atti e certificati	
Consegne dichiarazioni ed istanze		Reclami e segnalazioni	
Richieste di autorizzazione		Altro	

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali			
Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente			
Cortesia e credibilità dei dipendenti			

Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali del servizio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
La sede dell'ente è facilmente raggiungibile			
La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche			
Riesco ad individuare facilmente l' operatore cui mi devo rivolgere			
La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara			
Gli ambienti sono puliti			
Gli ambienti sono confortevoli			
I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti			
Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)			
Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi			
Aspetto e accoglienza degli ambienti			

Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
L'orario di apertura degli uffici è adeguato			
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi			
Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno			
Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti			
La modulistica è di facile comprensione			
La compilazione della modulistica è rapida			
Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente			
Chiarezza e completezza delle informazioni			
Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti			
Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti			
Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente			

Risultati **globali** ottenuti sommando tutti i moduli compilati nelle varie aree

Totale di schede elaborate **636**

Sezione 1 – Struttura socio biografica del campione

Età



Meno di 30 anni

14%



Tra 31 e 45

41 %



Tra 46 e 60

31 %



Oltre 60

14 %

L'utenza che si presenta agli sportelli comunali è in prevalenza medio-giovane con età compresa tra 31 e 45 anni

Genere



Femmina

51 %



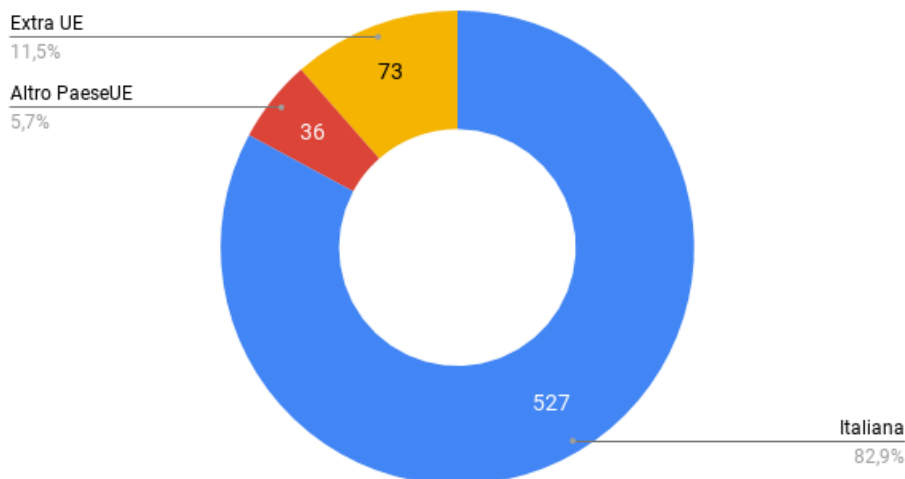
Maschio

49 %

L'utenza che si presenta agli sportelli comunali è pressoché pari genere con lieve prevalenza di genere femminile

Nazionalità

Nazionalità (totale:636)

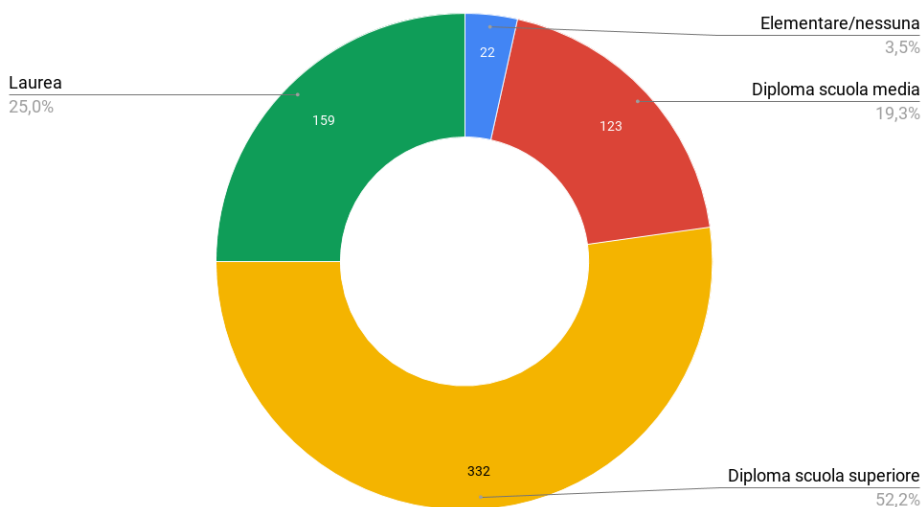


L'utenza che si presenta agli sportelli comunali è prevalentemente di nazionalità italiana, con l'83%. Tra gli stranieri, è prevalente l'utenza con provenienza dai paesi Extra Europei 11% piuttosto che l'utenza proveniente da paesi comunitari 6%.

Le percentuali riportate tuttavia non rappresentano l'utenza reale che si presenta agli sportelli, poiché in molti casi l'utente straniero ha rifiutato la compilazione a causa della scarsa comprensione della lingua italiana.

Grado di Istruzione

Istruzione (totale:636)



L'utenza che si presenta agli sportelli comunali è prevalentemente diplomata alla scuola superiore con una percentuale del 52%, il 25% è laureata. Il 19% ha un diploma di scuola media, il 3% ha un titolo di studio elementare o nessun titolo.

Professione

Agricoltore	5	0,8%
Lavoratore autonomo altro	8	1,3%
Dirigente	12	1,9%
Altra occupazione	18	2,8%
Artigiano	19	3,0%
Commerciante	25	3,9%
Studente	27	4,2%
Insegnante	33	5,2%
Imprenditore	37	5,8%
Casalinga	39	6,1%
Disoccupato	55	8,6%
Pensionato	79	12,7%
Operaio	83	13,1%
Libero professionista	87	13,7%
Impiegato	105	16,8%

L'impiegato è il maggior fruitore dei servizi comunali con circa il 17%, seguito in misura pressoché equivalente da Libero professionista, Operaio e Pensionato con percentuale comprese tra il 13 ed 14%. Quasi tutte le tipologie di professione sono ampiamente rappresentate, tre le quali spiccano il 9% circa di Disoccupati.

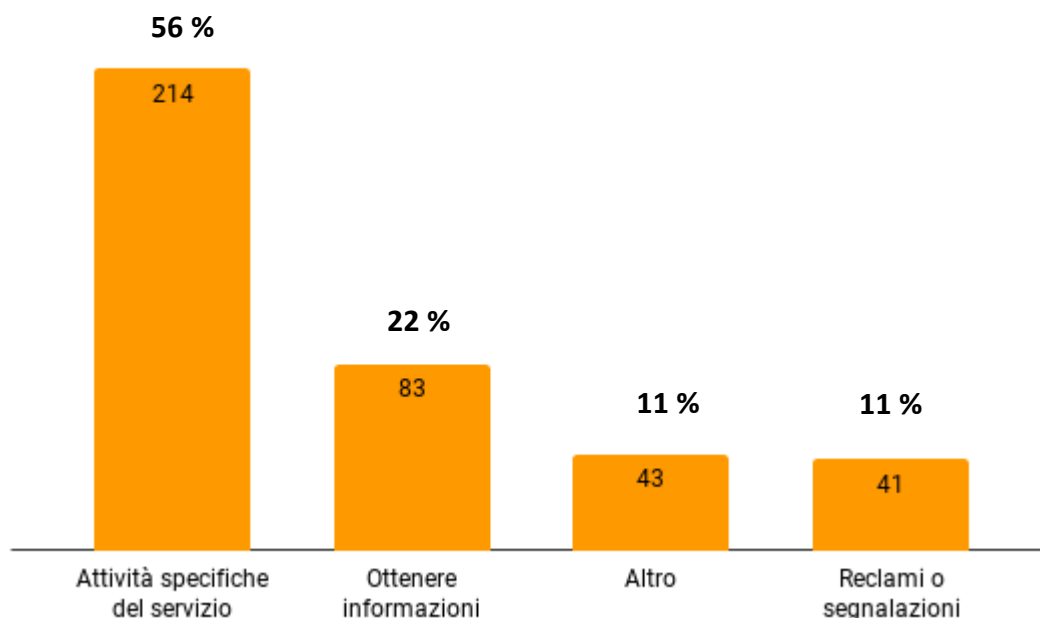
Sommando le categorie Disoccupato, Casalinga, Studente si ottiene che il 18,9% dell'utenza non ha un'occupazione lavorativa.

Conclusioni sull'utente tipo:

- Età media attiva pari a 45 anni
- Di pari genere con lieve prevalenza femminile
- Nazionalità prevalente italiana
- Cultura e professionalità medio-alta

Analisi dei motivi per cui l'utente si reca allo sportello

Sezione 1: Per quali motivi si è rivolto al Servizio (381)



Poiché non tutti i servizi hanno inserito la motivazione nel questionario, il dato è riferito solo a quelli presenti (381).

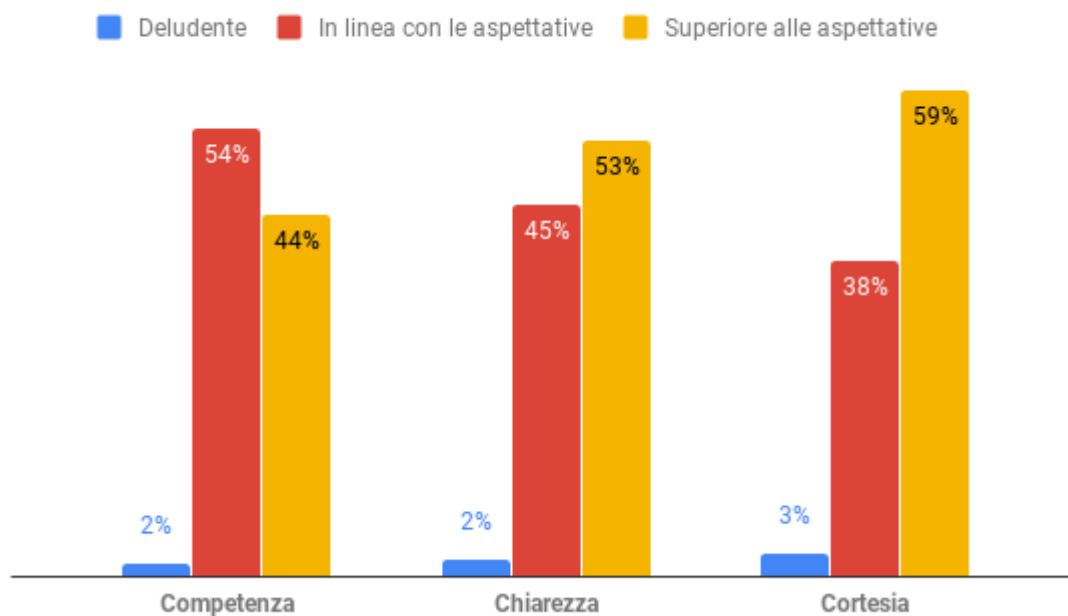
L'utente che arriva agli sportelli ha necessità del servizio specifico, solo in parte per ottenere informazioni, in minima parte per sporgere reclami o altro.

Grafici sulla qualità dei servizi erogati

Passiamo alla parte qualitativa relativa ai giudizi espressi in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali.

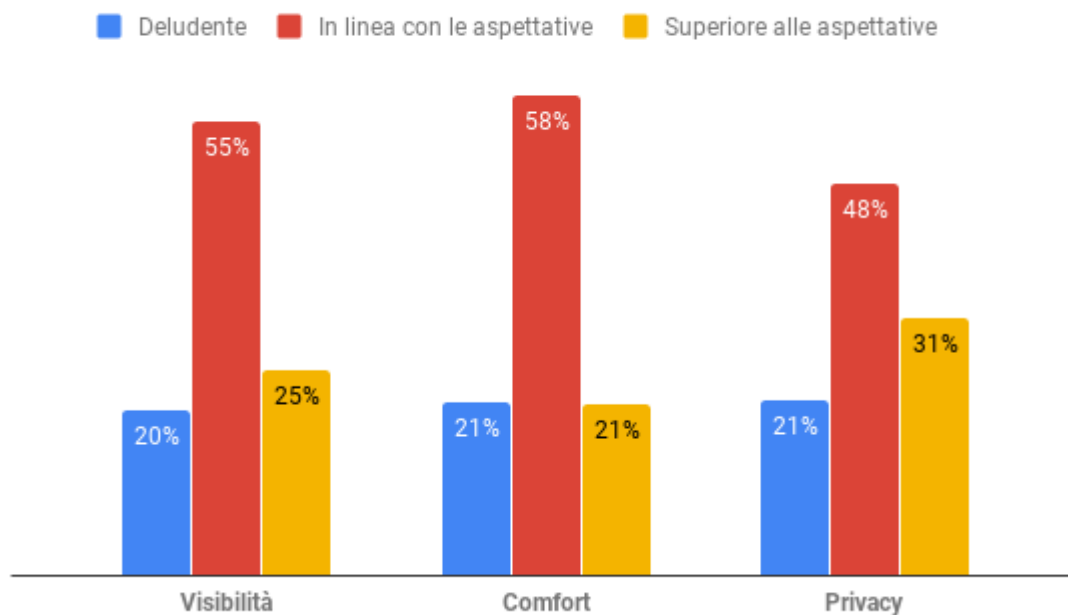
L'analisi è stata fatta per uffici/servizi ma qui si riportano i dati generali e complessivi delle rilevazioni effettuate sul totale delle schede raccolte (636), **aggregati** per tipologia.

Sezione 2: Giudizio sulla qualità della relazione con il personale del Servizio



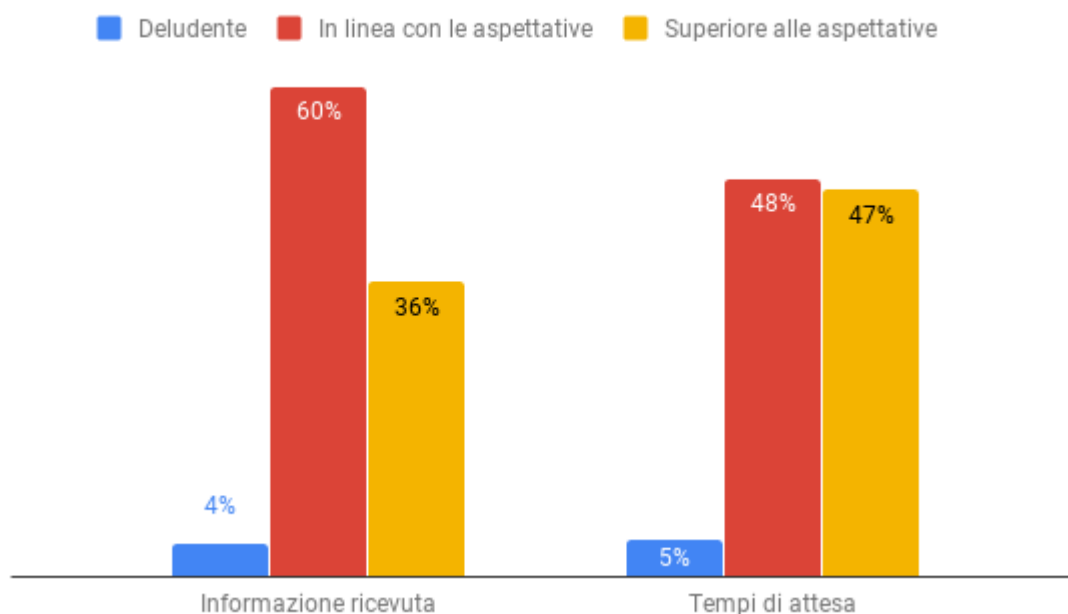
L'utente si è relazionato con ampia soddisfazione con il personale del Servizio giudicando positivamente la Competenza, Chiarezza e Cortesia.

Sezione 3: Giudizio sulla qualità dei locali del servizio



La qualità dei locali di servizio è giudicata positivamente dall'utenza, sebbene il 20% sia deluso in relazione a Visibilità, Comfort e rispetto della Privacy. Essendo i locali dei servizi dislocati in varie sedi, si rimanda ad un'analisi più approfondita dei risultati ottenuti nelle specifiche sezioni dettagliate per ciascun servizio.

Sezione 4: Giudizio sulla Qualità del Servizio Ricevuto



L'utenza giudica positivamente la qualità generale del servizio ricevuto allo sportello, in termini di Informazione ricevuta e Tempi di attesa.

Sezione 5 – Segnalazioni aperte

La maggior parte degli utenti ha tralasciato la parte relativa alle segnalazioni aperte per motivi di tempo. Tra quelle raccolte è stato fatto un riepilogo delle segnalazioni più significative.



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

(Sintesi)

il piacere di raggiungere il centro di Corciano

Personale cortese e gentile, velocità del servizio

Tempi d'attesa soddisfacenti

posto incantevole, dipendenti professionali e disponibili

appuntamento telefonico non è andato a buon fine e sono venuto direttamente al comune dove grazie alla disponibilità degli impiegati, ho svolto la pratica



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

(Sintesi)

troppe scale esterne, troppi giri da un ufficio a un altro

viabilità e parcheggi insufficienti

no privacy allo sportello

scale senza corrimano - parcheggio difficile

troppi giri per una pratica

migliorare sito internet

Sul sito non si rintraccia la modulistica

telefono centralino inefficiente

un po' scomodo da raggiungere

uffici troppo piccoli, appuntamenti non rispettati, vengono servite più persone contemporaneamente

troppi scalini e di conseguenza molte difficoltà per il trasposto di persone con handicap, parcheggio scomodo

è poco segnalato

Sede scomoda, fumo negli ambienti

Orari di apertura



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

(Sintesi)

più parcheggi per accedere al comune
protocollo istantaneo delle istanze
digitalizzazione dei servizi
unificare le sedi degli uffici
fogli e colori per bambini durante l'attesa
un unico ufficio per tutte le pratiche, più servizi online
orari da rimodulare, orari più ampi
sito noioso- non si riesce a trovarci nulla- inoltre è lento e dispersivo
più linee telefoniche
pulizia piccioni, si sente la puzza
rivedere accessi online
migliorare il sito web
uffici più spaziosi, eliminare code
trasferimento uffici ad Ellera
migliorare locale, implementare personale
sedie ed acqua per l'attesa

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Chiarezza delle informazioni rilasciate • Professionalità e competenza dei dipendenti • Cortesia del personale • Soddisfazione complessiva degli utenti	• Barriere architettoniche • Parcheggio • Burocrazia • Tempi di attesa in alcuni sportelli • Mancanza privacy agli sportelli • Sito web più fruibile • Servizi online su sito web per evitare di recarsi in comune

Conclusioni

L'indagine effettuata ha fornito risultati soddisfacenti, sia per quel che riguarda la taratura dello strumento di indagine (questionario), sia come fotografia del fenomeno relativo alla soddisfazione dell'utente.

L'iniziativa ha riscosso un buon indice di partecipazione (anche se intermedia rispetto agli anni precedenti) ed un buon livello di gradimento da parte dell'utenza, anche se spesso è stato indispensabile stimolarla alla compilazione del questionario, che ad un primo approccio lascia perplesso l'utente frettoloso.

Il personale coinvolto invece si è nettamente distinto per settori, in alcuni uffici, data anche la tipologia delle casistiche trattate, non è stato semplice sollecitare l'utenza alla compilazione del questionario.

I risultati fanno emergere un panorama di sostanziale soddisfazione da parte degli utenti.

Gli aspetti più apprezzati sono quelli relativi al fattore "umano" (la competenza, la cortesia, la chiarezza delle informazioni) a conferma dell'importanza che riveste la risorsa umana come fattore determinante per la qualità del servizio reso e la soddisfazione dell'utente.

Tra le maggiori critiche, per quanto riguarda gli uffici di Corciano centro, senz'altro la difficoltà di raggiungere il luogo, il parcheggio, la presenza di barriere architettoniche e la mancanza della privacy agli sportelli.

Per gli uffici di Ellera il problema principale oltre al parcheggio, sembra essere stato lo spazio inadeguato per l'attesa, la carenza di privacy e la lunghezza dei tempi d'attesa.

In ogni caso si rileva a livello generale la tendenza dell'utenza a cercare le informazioni online per evitare code agli sportelli ed una sempre maggiore richiesta di istanze online.

Parte II Analisi per Area

indice	pag
• Area 1 Amministrativa	51
Protocollo	51
Servizi demografici	63
• Area 2 Cultura, Turismo e Sviluppo del territorio	73
– Biblioteca	73
– Cultura e Turismo	93
– Commercio	111
• Area 3 Economico Finanziaria e Tributi	131
– Tributi	131
• Area 4 Lavori pubblici e Patrimonio	151
– Ufficio tecnico	151
• Area 5 Segreteria generale	171
– Contratti	171
• Area 6 Socio-educativa	179
– Servizi Socio-educativi	179
• Area 7 Urbanistica ed Edilizia Privata, SUAPE	199
– Urbanistica, Assetto del Territorio	199
– Sportello edilizia privata SUAPE	219
• Area 8 Comando Polizia Locale	239
– Polizia Locale	239

Area 1 Amministrativa

Servizio Protocollo

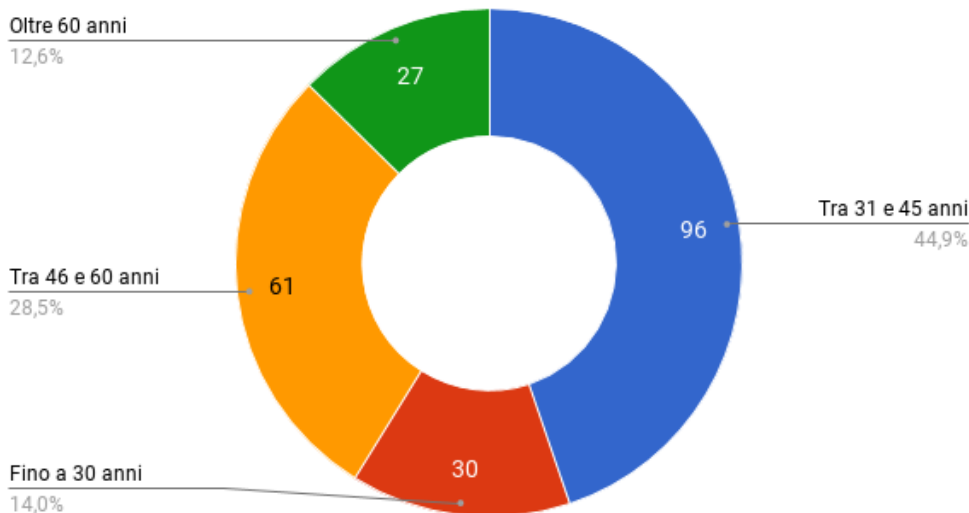
Totale questionari compilati **214**

Ubicazione del servizio: Piazza Caduti, Corciano centro

Il Servizio Protocollo, accogliendo utenti provenienti spesso dalle altre aree, è quello che ha raccolto il maggior numero delle schede di rilevazione pertanto i giudizi espressi dal pubblico, possono essere condizionati dal livello di soddisfazione percepito negli uffici o servizi di provenienza. Inoltre molti degli utenti intervistati si recano all'Ufficio Protocollo per il ritiro delle cartelle esattoriali, atti che prevedono un iter piuttosto complesso di notifica, costringendo l'utente a recarsi in posti diversi per il ritiro delle raccomandate di avviso (sede Corriere Nexive a Perugia e Ufficio postale locale) pertanto sollevano spesso commenti negativi sull'iter molto macchinoso della procedura di notifica e ritiro, che purtroppo non dipende dallo sportello in questione né dal Comune di Corciano.

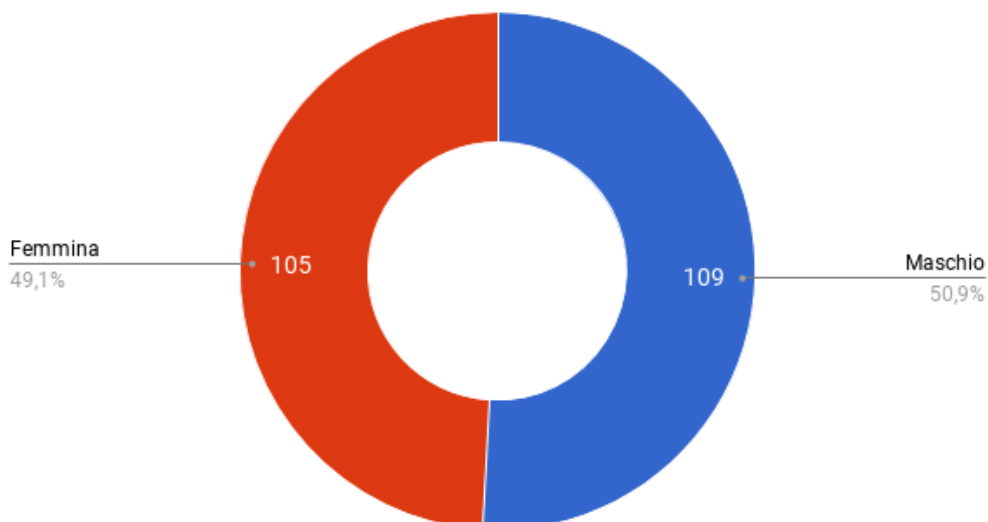
1) Struttura socio biografica del campione

Età (totale:214)



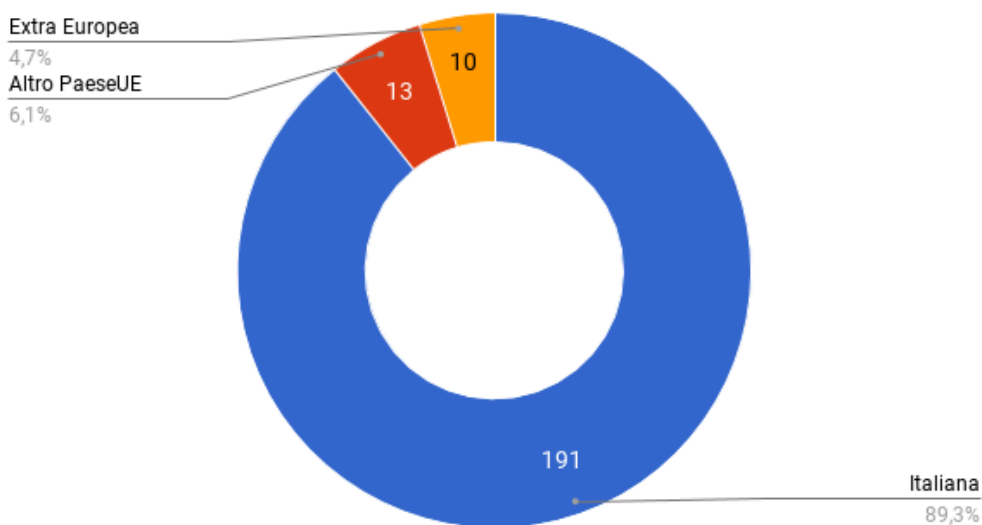
L'utente del servizio protocollo è pressoché giovane con il 45% compreso nella fascia 31-45 anni .

Sesso (totale:214)



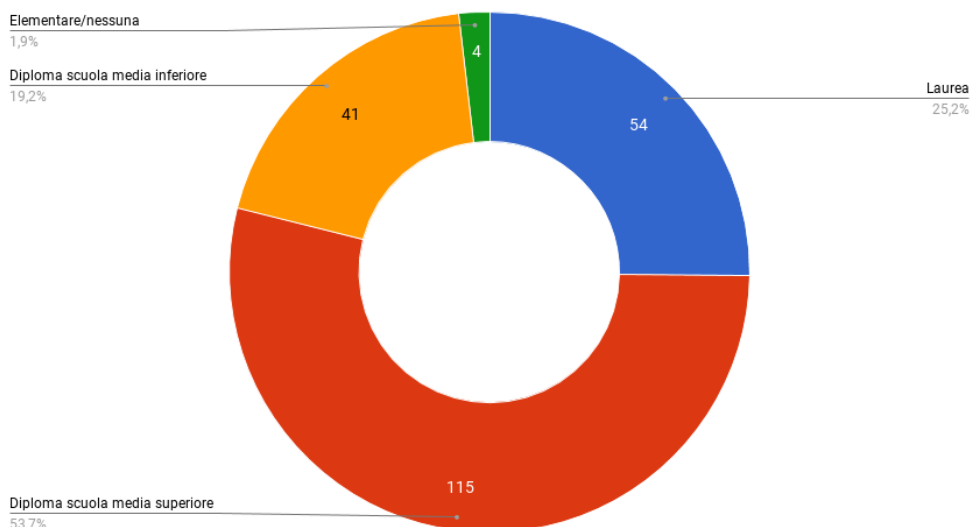
Il genere è pressoché equivalente con una lieve prevalenza del genere maschile (51% circa)

Nazionalità (totale:214)



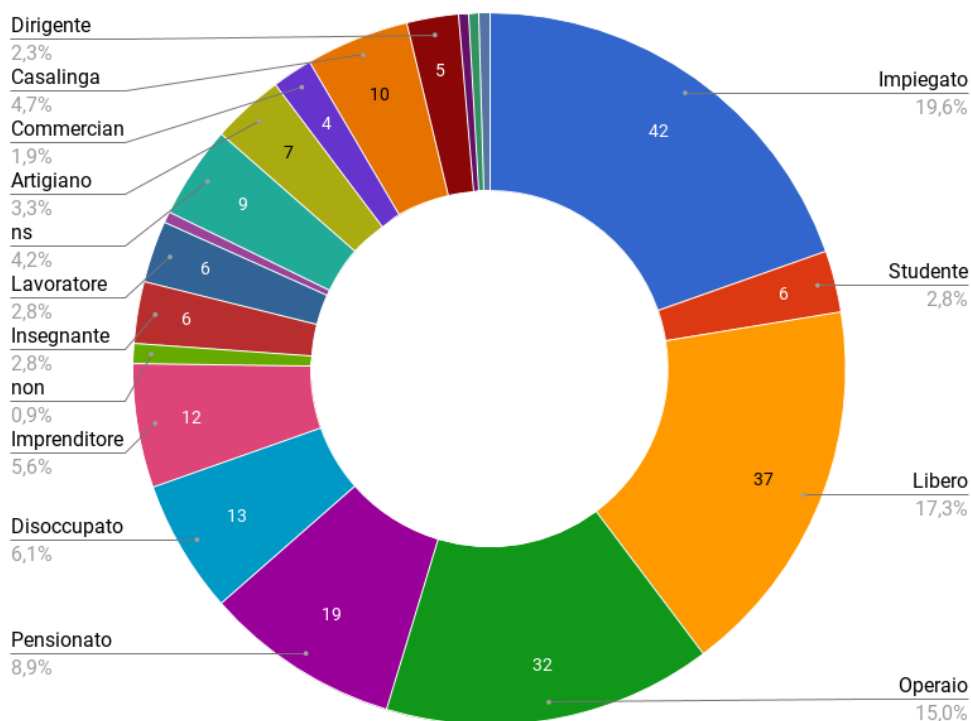
L'utenza del servizio è prevalentemente di nazionalità italiana, anche se l'utenza straniera spesso si rifiuta di compilare la scheda a causa delle difficoltà di comprensione della lingua.

Istruzione (totale:214)



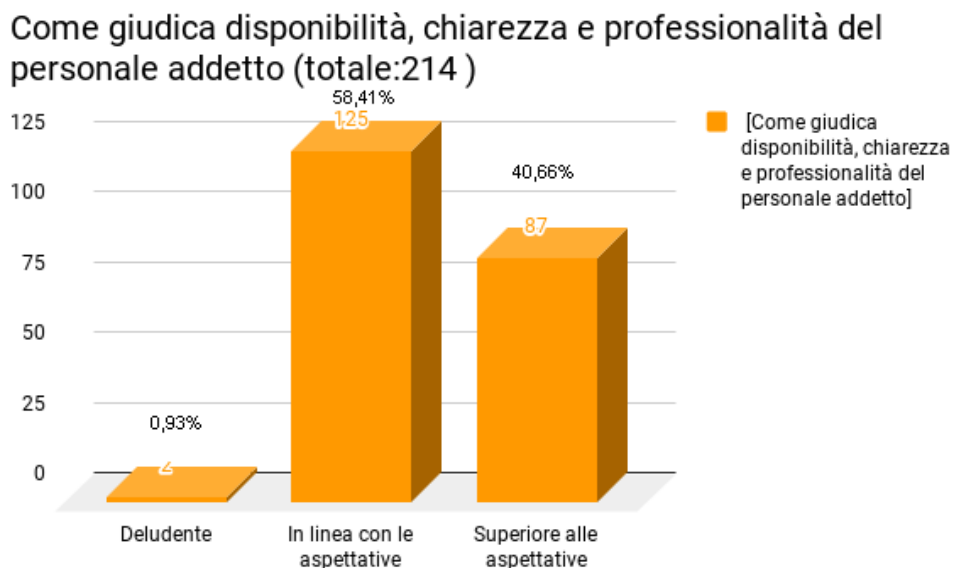
Il livello di istruzione conta in maggioranza diplomati con il 54% e laureati con il 25%. Solo il 19% possiede un diploma inferiore ed il 2 % nessun titolo di studio o elementare.

Professione (totale:214)



Pur essendo particolarmente varia la Professione dell'utente che si presenta al Servizio Protocollo, in prevalenza si rilevano i Impiegati (19,6%) e Liberi professionisti (17%). Altre tipologie significative tuttavia sono quella degli Operai (15%) e Pensionati (9%).

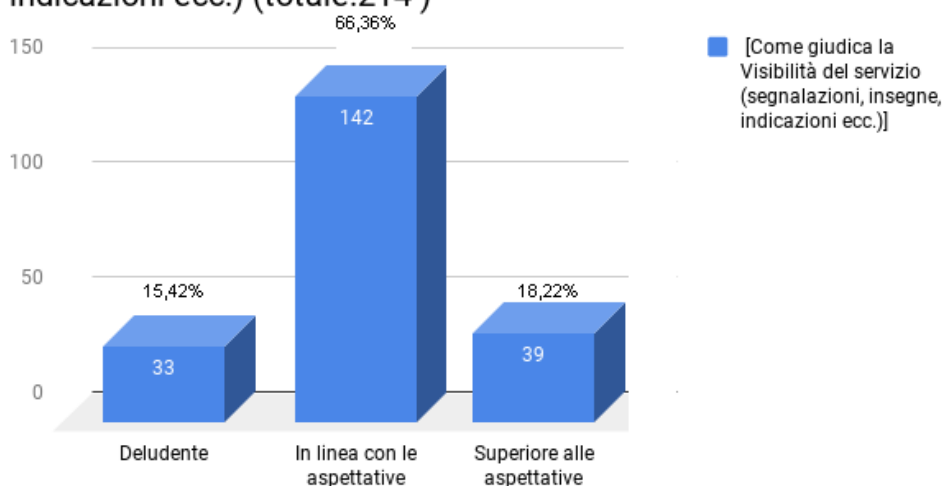
Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



L'utenza del servizio protocollo è ampiamente soddisfatta della relazione con il personale addetto.

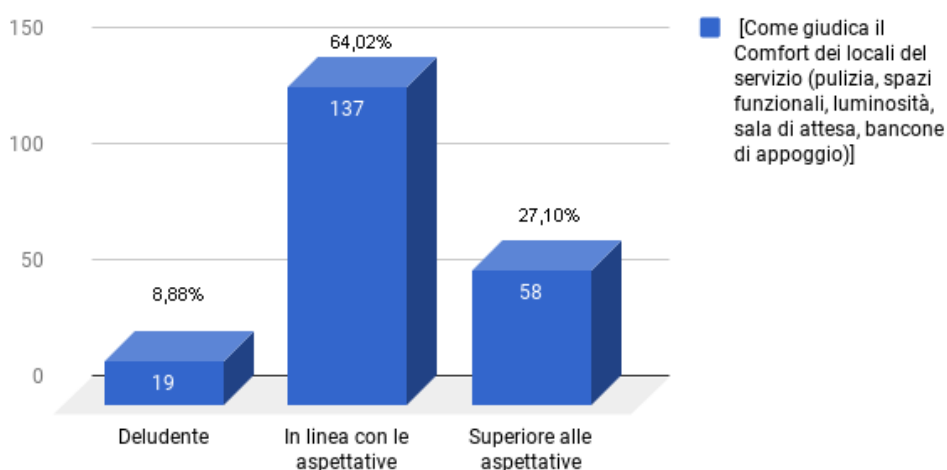
Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali

Come giudica la Visibilità del servizio (segnalazioni, insegne, indicazioni ecc.) (totale:214)



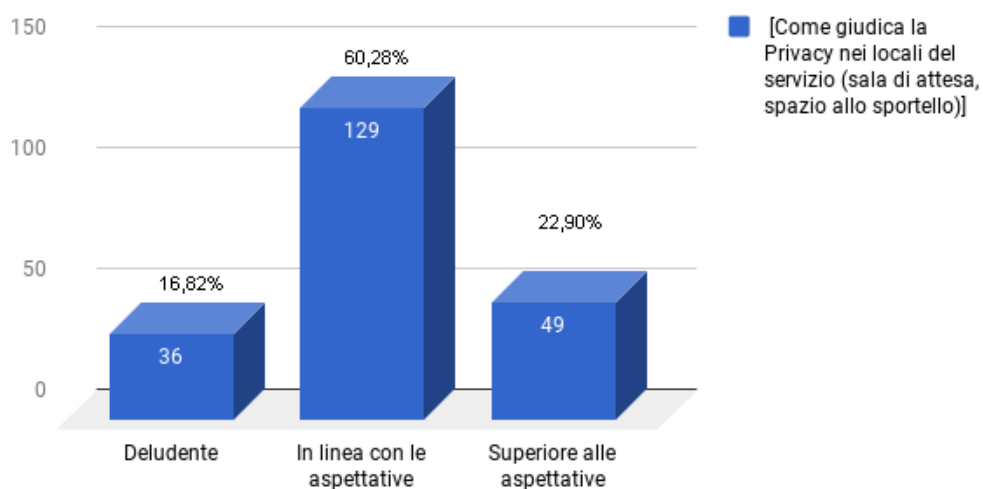
Sebbene in prevalenza gli utenti siano soddisfatti della visibilità del servizio, il 15% trova che sia deludente.

Come giudica il Comfort dei locali del servizio (pulizia, spazi funzionali, luminosità, sala di attesa, bancone di appoggio)



Il Comfort dei locali è soddisfacente per la maggior parte degli utenti.

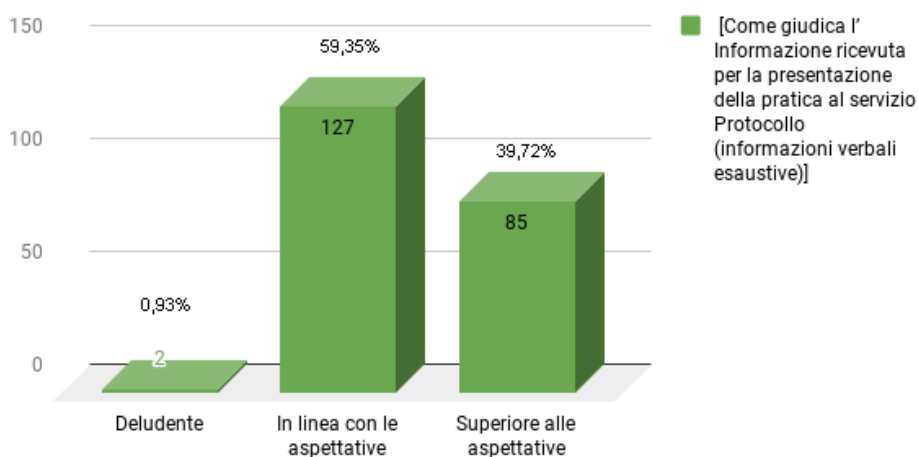
Come giudica la Privacy nei locali del servizio (sala di attesa, spazio allo sportello) (totale:214)



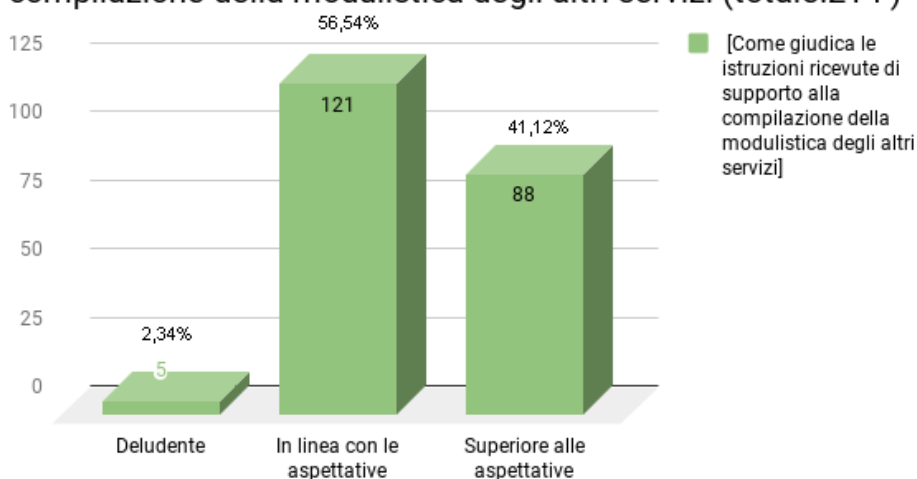
Il **giudizio complessivo sulla qualità dei locali** del servizio protocollo è pressoché positivo, tuttavia alcuni utenti sono delusi dalla visibilità 15%, dal comfort 9%, e prevalentemente dalla privacy in termini di sala d’attesa e spazio allo sportello 17%.

Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

Come giudica l'informazione ricevuta per la presentazione della pratica al servizio Protocollo (informazioni verbali)

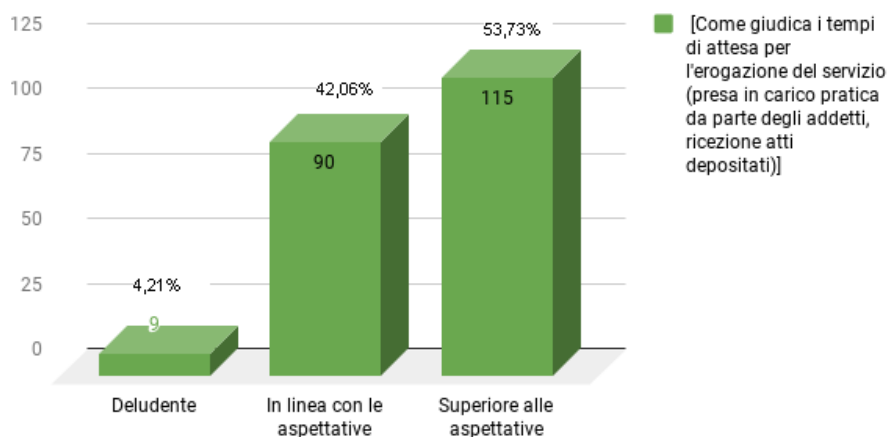


Come giudica le istruzioni ricevute di supporto alla compilazione della modulistica degli altri servizi (totale:214)



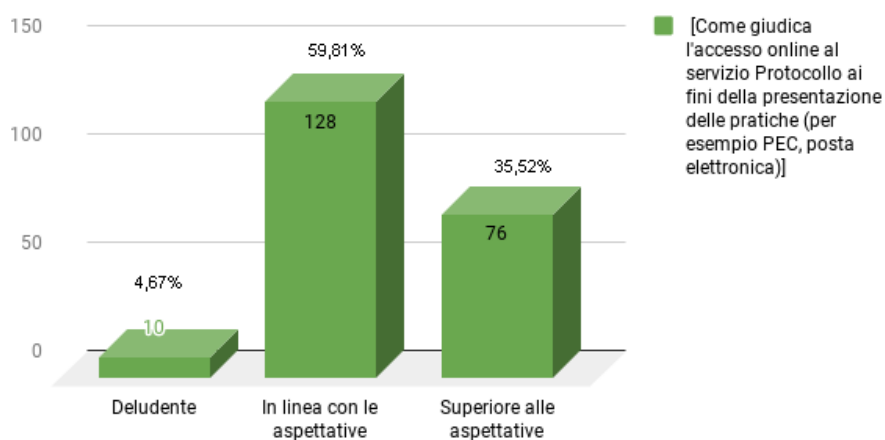
Molto positivo il giudizio sulla **qualità del servizio** ricevuto allo sportello Protocollo.

Come giudica i tempi di attesa per l'erogazione del servizio (presa in carico pratica da parte degli addetti, ricezione atti depositati)



I tempi d'attesa per l'erogazione del servizio sono giudicati molto positivamente con una percentuale del 54% superiore alle aspettative ed il 42% in linea con le aspettative.

Come giudica l'accesso online al servizio Protocollo ai fini della presentazione delle pratiche (per esempio PEC, posta)



L'utenza approva in larga maggioranza l'utilizzo delle **procedure online** per la presentazione delle pratiche.

Sezione 5 – Segnalazioni aperte

La maggior parte degli utenti ha tralasciato la parte relativa alle segnalazioni aperte per motivi di tempo. Tra quelle raccolte è stato fatto un riepilogo delle segnalazioni più significative.



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

cordialità ed efficienza

chiarezza cortesia velocità

gentilezza, disponibilità, professionalità

il piacere di raggiungere il centro di Corciano

Disponibilità, cortesia, efficienza

Personale cortese e gentile, velocità del servizio

cortesia e professionalità

cordialità e competenza

tutto tranne l'ubicazione

Molto cortesi, simpatici, gentili e professionali

Protocollazione pratiche efficace

tempi d'attesa soddisfacenti

bel posto, gli addetti molto gentili

servizio ottimo

posto incantevole, dipendenti professionali e disponibili

assistenza immediata

disponibilità e professionalità dell'ufficio

velocità del servizio

Personale molto cortese

non c'è mai molta fila

appuntamento telefonico non è andato a buon fine e sono venuto direttamente al comune dove grazie alla disponibilità degli impiegati, ho svolto la pratica



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

troppe scale esterne, troppi giri da un ufficio a un altro

indirizzo errato sull'avviso

La mancanza della cura della strada tra Corciano e Capocavallo

troppe scale

troppo lunghi tempi d'attesa

in riferimento alla pratica invalidi civ. permesso per disabili, troppa burocrazia e lentezza nel servizio, per un disabile o per un parente tantissime difficoltà soggettive ed oggettive

no privacy allo sportello

scale senza corrimano - parcheggio difficile

troppi giri per una pratica

parcheggio auto difficoltà

dispersivo il meccanismo cambio residenza per passaggio da un ufficio all'altro, manca spazio per attesa

viabilità impraticabile

telefono centralino inefficiente

migliorare sito internet

tempi d'attesa troppo lunghi per l'appuntamento anagrafe, carenza di personale che crea disservizi

Sul sito non si rintraccia la modulistica

un po' scomodo da raggiungere

uffici troppo piccoli, appuntamenti non rispettati, vengono servite più persone contemporaneamente

troppi scalini e di conseguenza molte difficoltà per il trasposto di persone con handicap, parcheggio scomodo

accesso al centro storico

viabilità e parcheggi insufficienti

locali degli uffici, numero del personale

scale molto sporche a causa piccioni

è poco segnalato

Bidoni spazzatura in via Casanuova inesistenti



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

tutto in un unico sportello per la stessa pratica

più parcheggi per accedere al comune

protocollo istantaneo delle istanze

digitalizzazione dei servizi

unificare le sedi degli uffici

fogli e colori per bambini durante l'attesa

un unico ufficio per tutte le pratiche, più servizi online

orari da rimodulare, orari più ampi

sito noioso- non si riesce a trovarci nulla- inoltre è lento e dispersivo
 possibilità di fare prenotazioni tramite web
 visto che si aspetta tanto per appuntamento, il cambio residenza dovrebbe avvenire tutto in un ufficio
 più linee telefoniche
 pulizia piccioni, si sente la puzza
 riaprire il terzo sportello all'ufficio anagrafe
 migliorare il sito web
 non esiste la modulistica per richiedere al comune il risarcimento danni
 organizzazione e disciplina
 uffici più spaziosi, eliminare code
 trasferimento ufficio a ellera
 migliorare locale, implementare personale
 sedie ed acqua per l'attesa
 rivedere accessi online

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Protocollo:

- Età media attiva pari a 45 anni
- Di pari genere
- Nazionalità prevalente italiana
- Cultura e professionalità medio-alta

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Visibilità del servizio • Comfort dei locali • Chiarezza delle informazioni rilasciate • Professionalità e competenza dei dipendenti • Cortesia del personale • Soddisfazione complessiva degli Utenti	• Barriere architettoniche • Parcheggi • Burocrazia • Tempi di attesa in alcuni sportelli • Mancanza privacy agli sportelli • Sito web poco fruibile • Pochi servizi online per evitare di recarsi in comune • Difficoltà a raggiungere Corciano centro, richiesta dislocazione uffici in zone più popolate

L'utenza del Servizio Protocollo è favorevole al potenziamento degli strumenti digitali ed all'avvio di istanze digitali.

Area 1 Amministrativa

Servizi Demografici

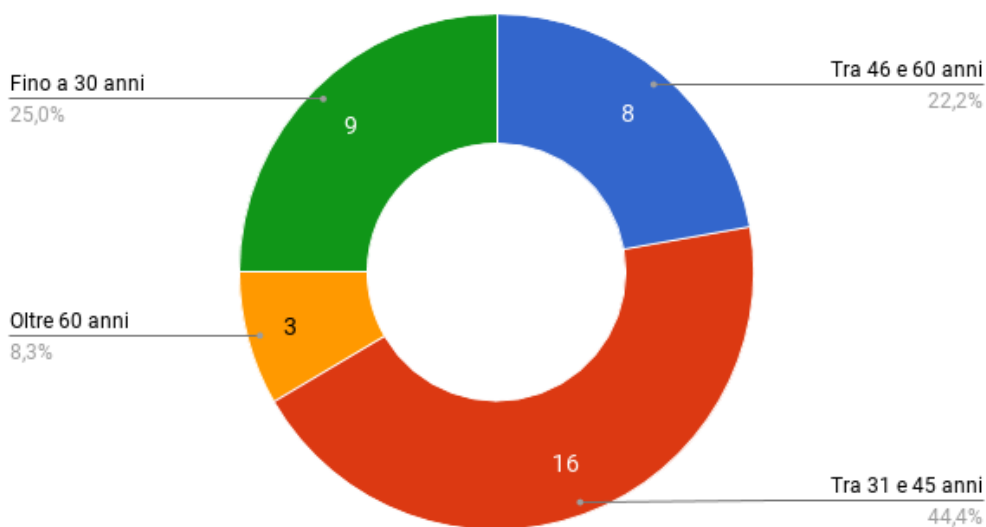
Totale questionari compilati **36**

Ubicazione del servizio: Corso Cardinale Rotelli, Corciano centro

I Servizi Demografici hanno proposto un questionario differenziato rispetto agli altri servizi per rilevare il giudizio dell'utenza su aspetti specifici quali la privacy e l'acustica nei locali, la gestione degli appuntamenti e la digitalizzazione dei servizi.

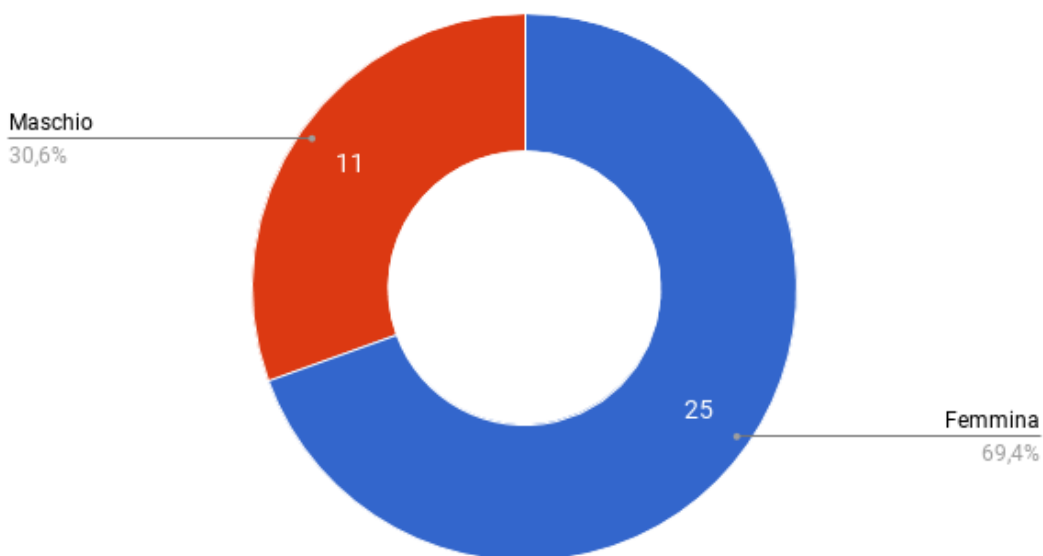
1) Struttura socio biografica del campione

Età (totale:36)



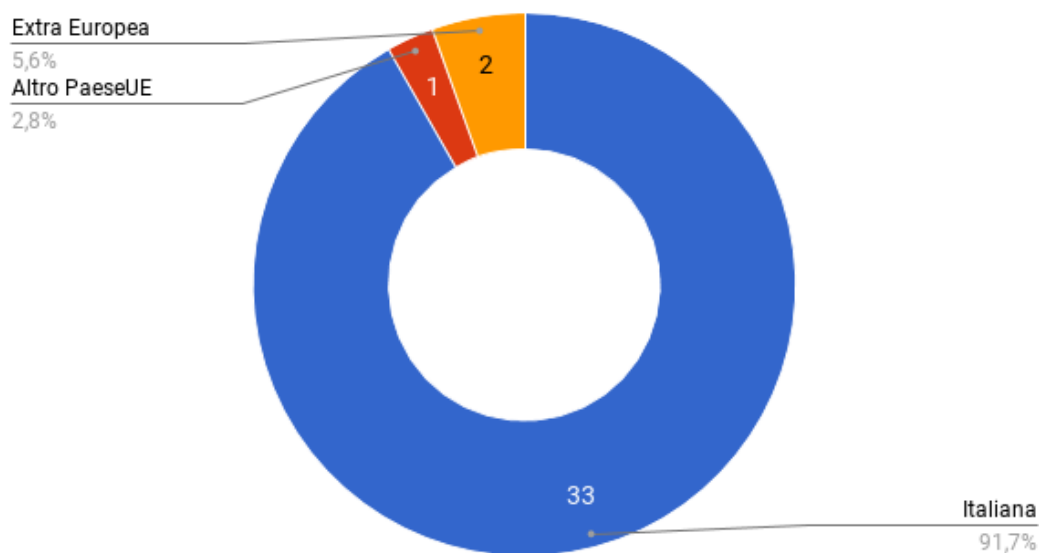
L'utenza agli sportelli demografici è di età giovane con una prevalenza della fascia di età compresa tra i 31 e 45 anni (44%). I giovanissimi (fino a 30 anni) al 25% prevalgono sull'utenza di fascia intermedia (tra 46 e 60 anni) al 22%. Solo l'8% dell'utenza è ultrasessantenne.

Sesso (totale:36)



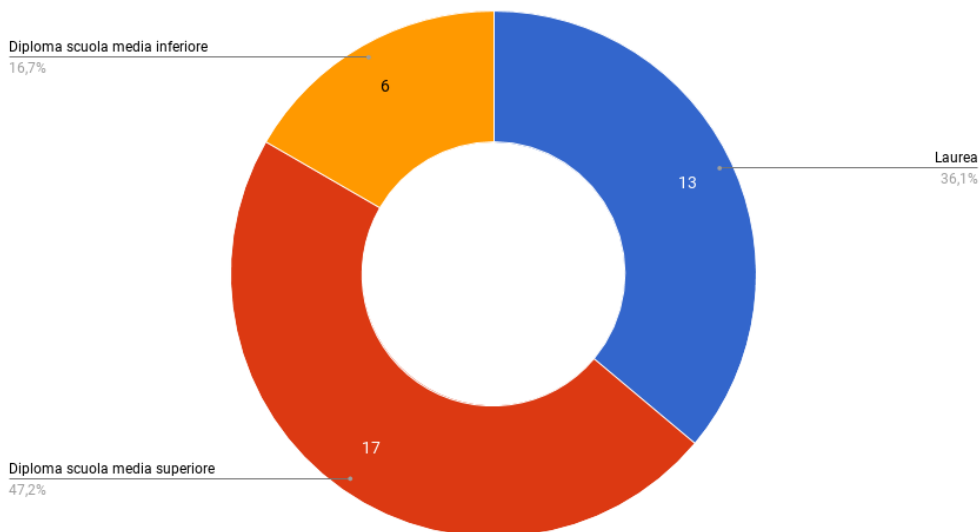
L'utenza è prevalentemente di sesso femminile con il 69%.

Nazionalità (totale:36)



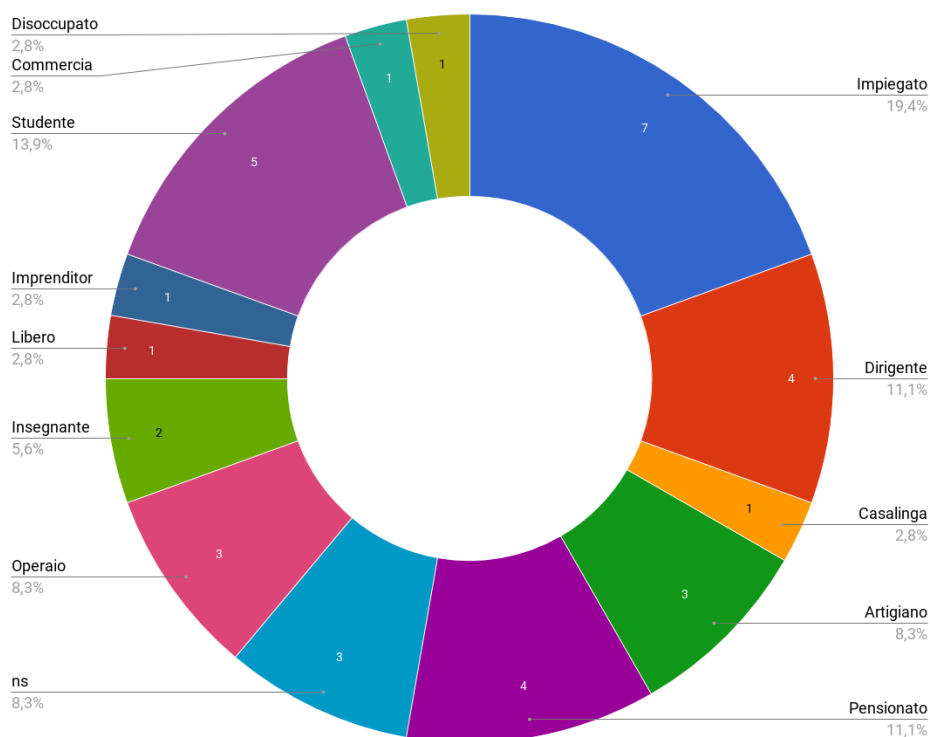
L'utenza è prevalentemente di nazionalità italiana. Solo il 2,8% è di altro paese europeo ed il 5,6% extra-europeo, anche se, come negli altri servizi, spesso l'utenza straniera si rifiuta di compilare il questionario per problemi di comprensione della lingua.

Istruzione (totale:36)



Il livello d'istruzione è medio alto con il 47% di diplomati ed il 36% di laureati.

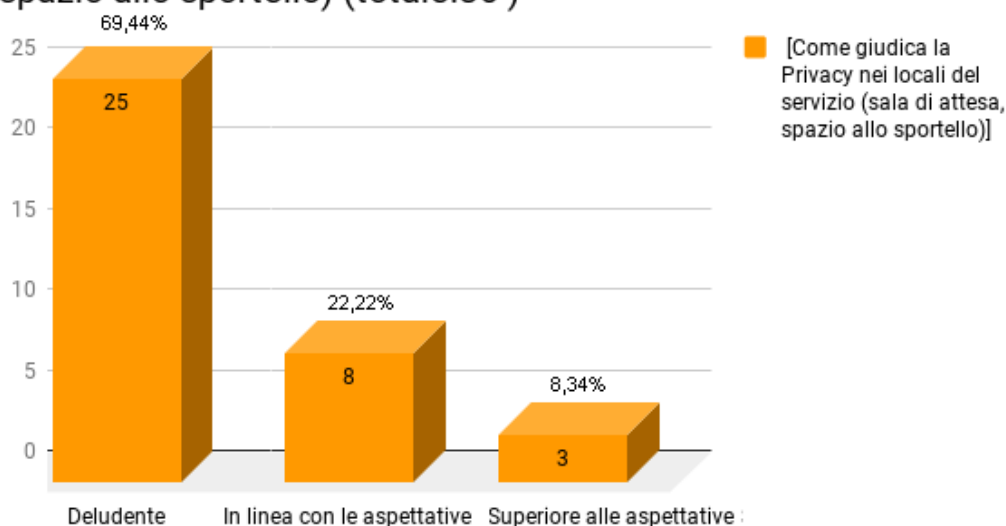
Professione (totale:36)



La professione prevalente è Impiegato con il 19%, seguita da Studenti con il 14%, Dirigenti e Pensionati con il 11% circa ciascuno. Le altre professioni di equiparano con un valore dal 3 al 8%.

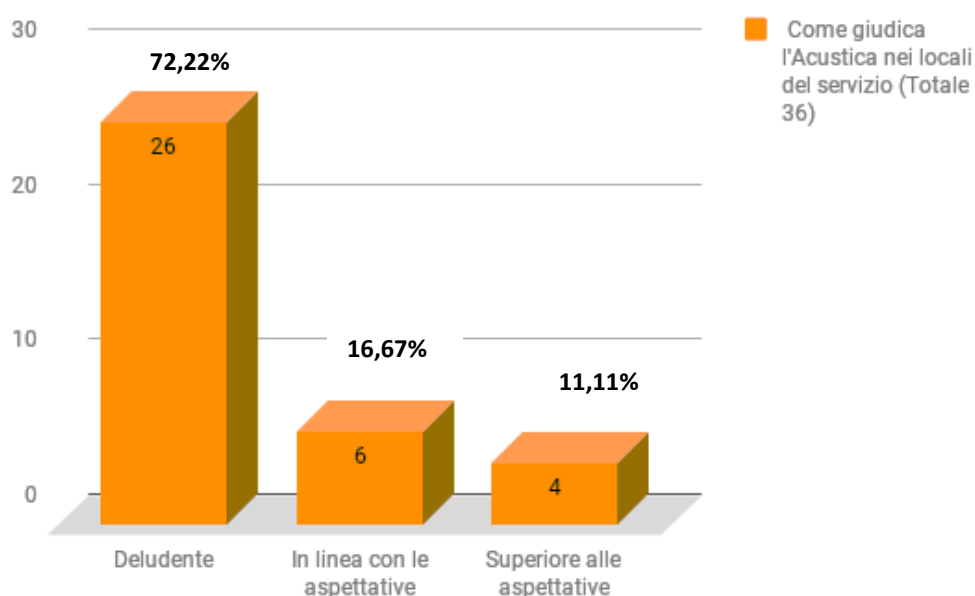
Sezione 2 – Giudizio sulla qualità dei locali del servizio

Come giudica la Privacy nei locali del servizio (sala di attesa, spazio allo sportello) (totale:36)



Il problema della Privacy, dell'adeguatezza della sala d'attesa e degli spazi riservati agli sportelli dei servizi demografici è molto sentito dall'utenza che al 69% si dichiara delusa. Solo il 22% lo ritiene soddisfacente e l'8% superiore alle aspettative.

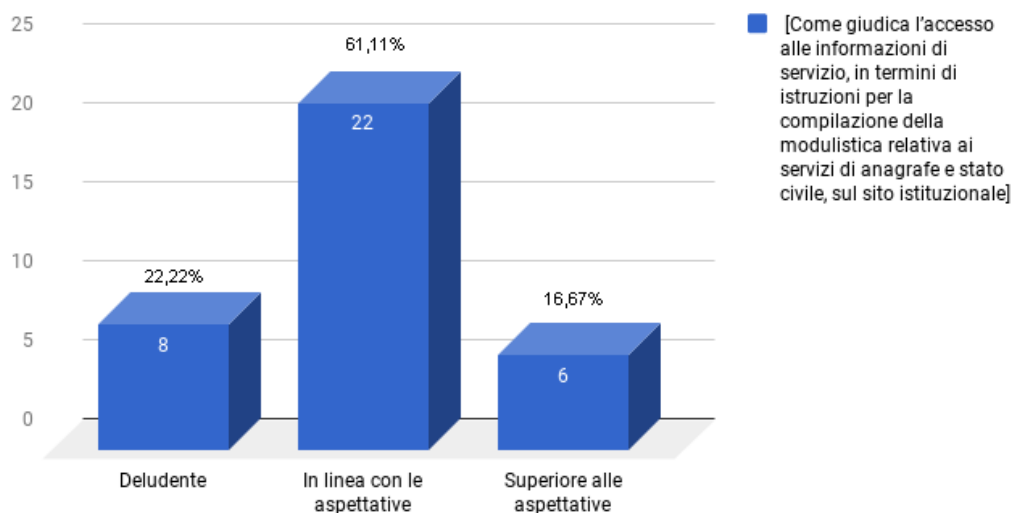
Come giudica l'Acustica nei locali del servizio (Totale 36)



L'Acustica nei locali del servizio relativi a sala d'attesa e spazi riservati agli sportelli dei servizi demografici è giudicato deludente dal 72,22% dell'utenza.

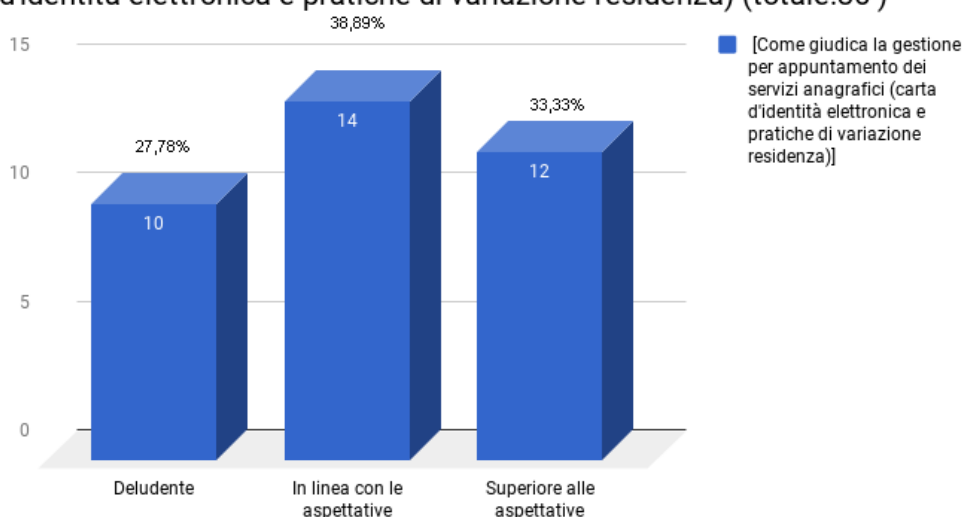
Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio

Come giudica l'accesso alle informazioni di servizio, in termini di istruzioni per la compilazione della modulistica relativa ai servizi di



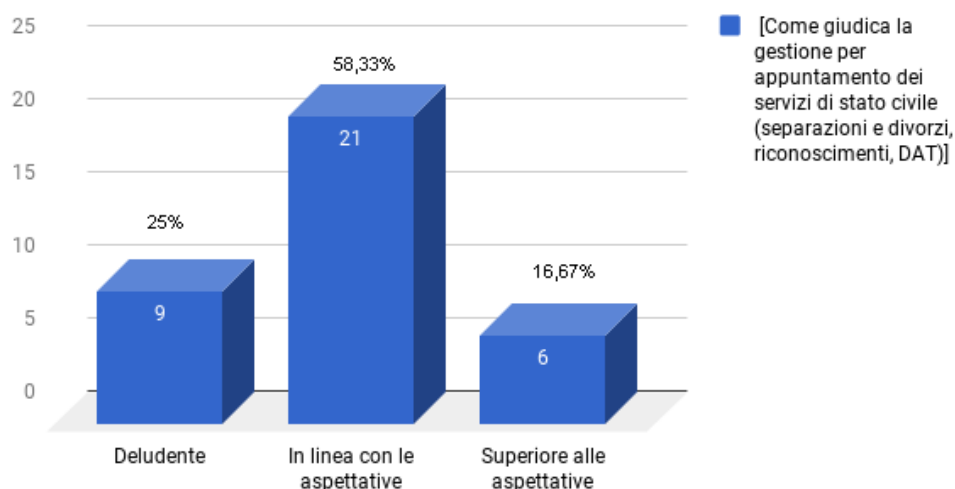
L'accesso alle informazioni del servizio è giudicato in generale positivamente, solo il 22% dell'utenza è delusa.

Come giudica la gestione per appuntamento dei servizi anagrafici (carta d'identità elettronica e pratiche di variazione residenza) (totale:36)



Il questionario ha diversificato il giudizio sulla **gestione degli appuntamenti** per le pratiche dei **Servizi Anagrafici** (CIE, Residenza e certificazioni varie), rilevando un 28% di utenza delusa, contro un 39% soddisfatta e 33% molto soddisfatta.

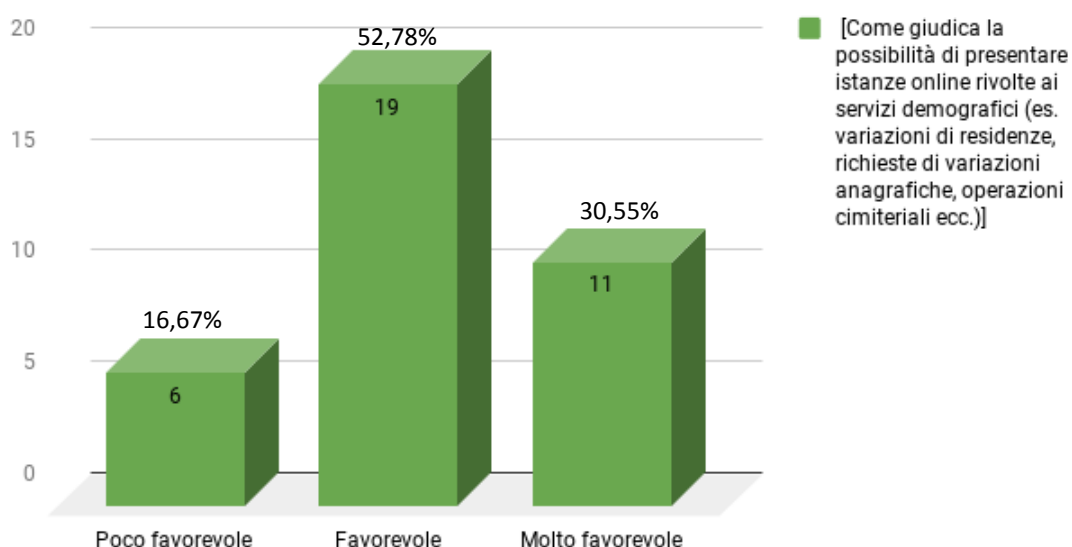
Come giudica la gestione per appuntamento dei servizi di stato civile (separazioni e divorzi, riconoscimenti, DAT) (totale:36)



Il questionario ha diversificato il giudizio sulla **gestione degli appuntamenti** per le pratiche dei **Servizi di Stato Civile** (separazioni, divorzi, Dat e certificazioni varie), rilevando un 25% di utenza delusa, contro un 58% soddisfatta e 17% molto soddisfatta.

Sezione 4 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi demografici

Come giudica la possibilità di presentare istanze online rivolte ai servizi demografici (es. variazioni di residenze, richieste di



Al quesito sulla **digitalizzazione dei servizi demografici**, l'utenza ha risposto positivamente, dichiarandosi al 53% favorevole, al 31% molto favorevole e solo al 17% poco favorevole.

Sezione 5 – Segnalazioni aperte

La maggior parte degli utenti ha tralasciato la parte relativa alle segnalazioni aperte per motivi di tempo. Tra quelle raccolte è stato fatto un riepilogo delle segnalazioni più significative.



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

La cortesia degli addetti

disponibilità

professionalità

buona organizzazione

cortesia, professionalità, competenza

gentilezza



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

Uffici aperti per poche ore settimanali al pubblico e difficoltà di contattarli telefonicamente visto anche le poche ore in cui rispondono al telefono

lunghe attese

3 soli impiegati in poco spazio

2 sole persone, 0 privacy

troppo poco personale

nessuna privacy

manca personale

pochi sportelli, poco spazio per scrivere, molte attese

attesa, acustica

orario appuntamento non rispettato, molto ritardo

privacy inesistente

per prendere appuntamento mi hanno dato un numero che ho chiamato ma non mi ha risposto nessuno

Parcheggi

appuntamenti troppo vicini l'uno con l'altro (ora)

cambio residenza richiesto a metà febbraio, avuto appuntamento per il 7 marzo e poi fatto slittare al 15 aprile - 2 mesi di attesa

non ci sono sufficienti impiegati

non si capisce niente allo sportello ma si sente tutto degli altri



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

Aumentare gli orari e i giorni di apertura e di contatto telefonico

più sportelli, più spazio per scrivere

+ personale

+ privacy

+ sportelli

+ sportelli con divisori

aumento sportelli

aggiunta addetti

separare uffici con zona d'attesa

rispettare gli orari di appuntamento

cambiare personale fate lavorare di più perché paghiamo

più ordine

più distanza tra sportelli

Conclusioni sull'utente tipo dei Servizi Demografici

- Età media attiva pari a 40/45 anni
- Di prevalente sesso femminile
- Nazionalità prevalente italiana
- Cultura e professionalità medio-alta

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Visibilità del servizio • Chiarezza delle informazioni rilasciate • Professionalità e competenza dei dipendenti • Cortesia del personale • gestione degli appuntamenti per le pratiche dei servizi di stato civile	• Locali del servizio inadeguati • Acustica • Assenza di privacy agli sportelli • Poca distanza tra sportelli • Tempi d'attesa allo sportello • Tempi d'attesa per prenotazioni • Poco personale • Appuntamenti troppo vicini l'uno con l'altro • Parcheggi

L'utenza dei Servizi Demografici è molto favorevole al potenziamento degli strumenti digitali ed all'avvio di istanze digitali.

Area 2 Cultura, Turismo e Sviluppo economico

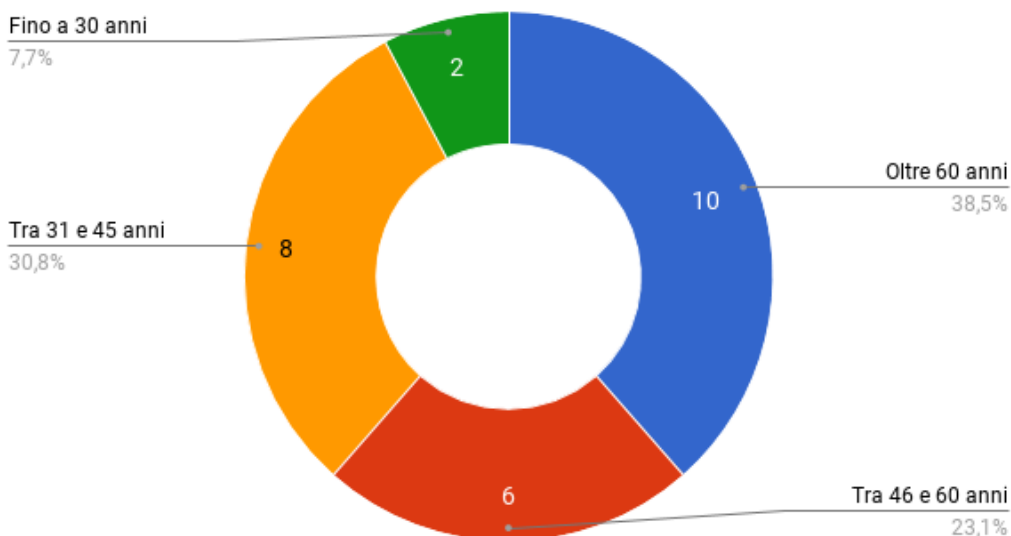
Biblioteca

Totale questionari compilati **26**

Ubicazione del servizio: Via Luigi Settembrini, Frazione San Mariano

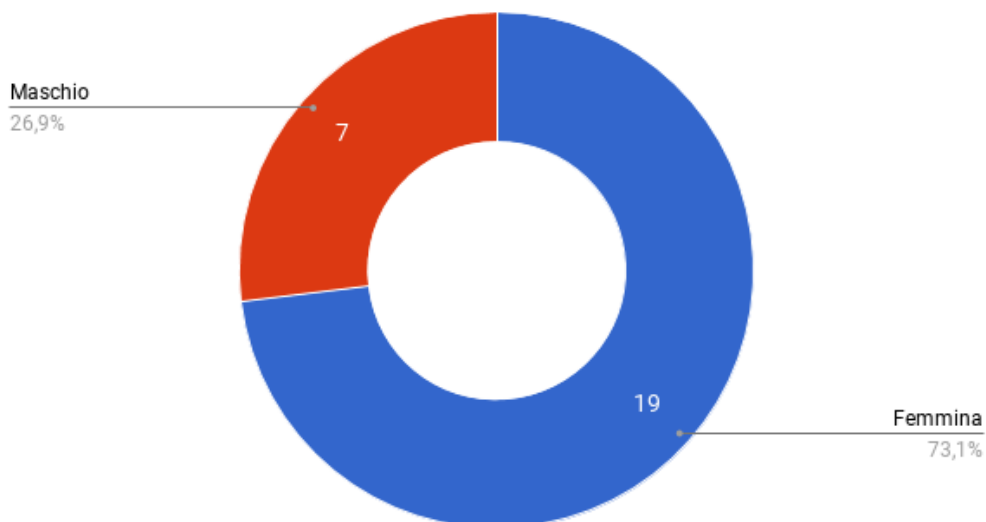
1) Struttura socio biografica del campione

Età (totale:26)



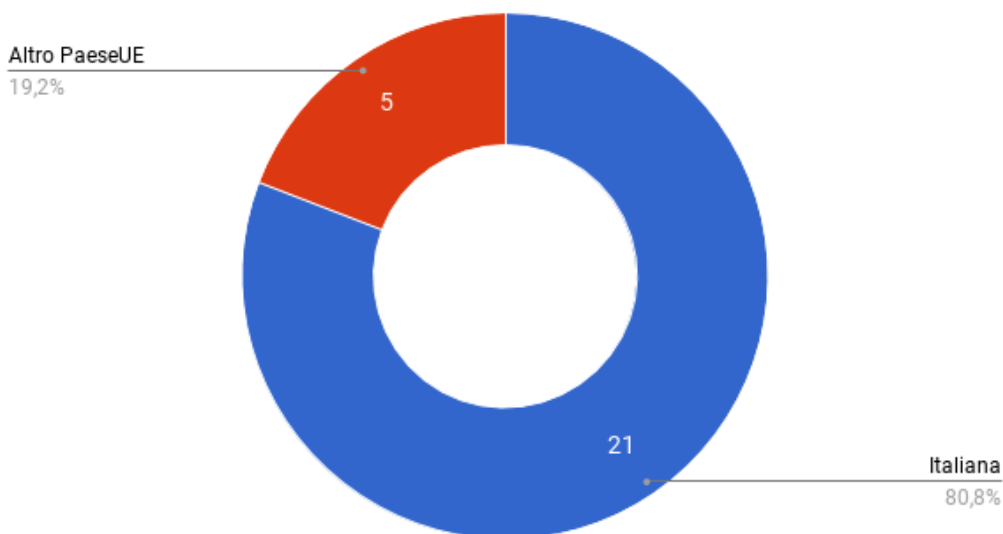
L'utenza del servizio Biblioteca comunale è prevalentemente ultra-sessantenne (38,5%) seguita dalla fascia medio-giovane tra i 31 e 45 anni al 31% e intermedia tra 46 e 60 anni al 23%. I giovani al di sotto dei 30 anni sono una minima percentuale (7,7%).

Sesso (totale:26)



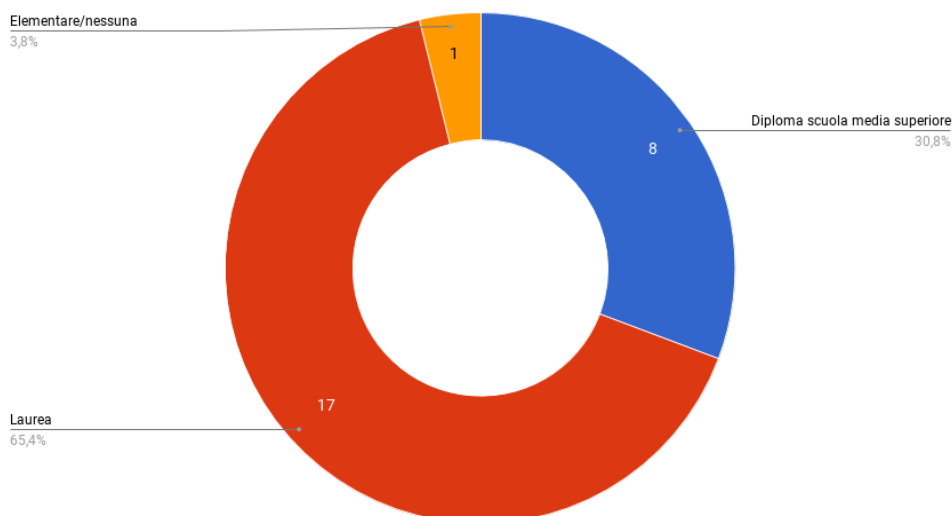
L'utenza della Biblioteca è prevalentemente di genere femminile con il 73%.

Nazionalità (totale:26)



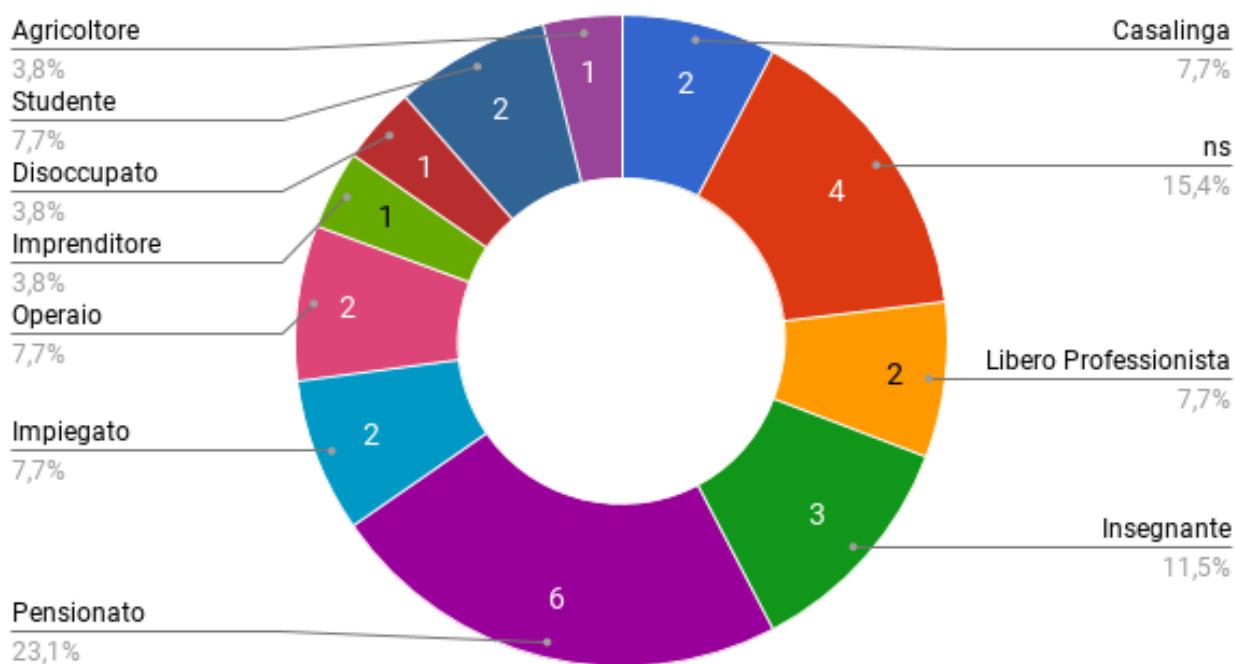
La Biblioteca è frequentata perlopiù da utenza italiana (81%), in misura più ridotta da utenza comunitaria (19%). Completamente assente l'utenza di paesi extracomunitari.

Istruzione (totale:26)



Il livello di istruzione è alto con una prevalenza del 65% di Laureati, seguiti dal 31% di Diplomatici. Assente il livello di studio Scuola media, minimo il livello elementare.

Professione (totale:26)

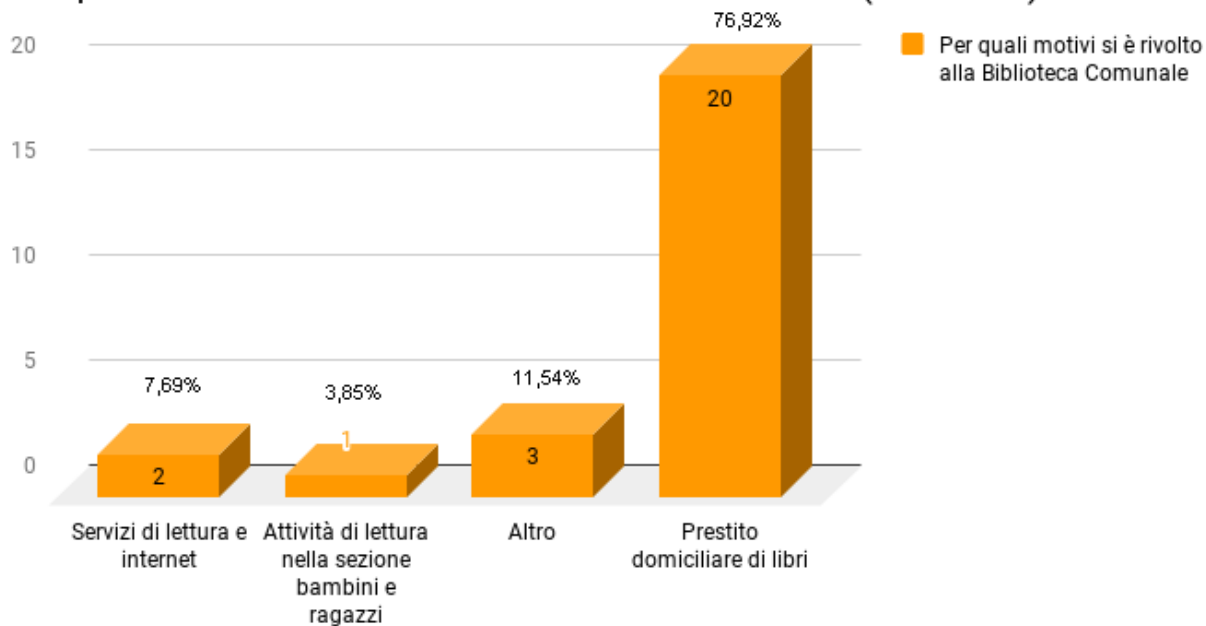


L'utenza della Biblioteca è di varia professionalità anche se lievemente prevalente è quella Pensionata (23%)

MOTIVI per i quali motivi si è rivolto al Servizio

Il Servizio ha scelto di rilevare la motivazione specifica per cui l'utenza si reca allo sportello.

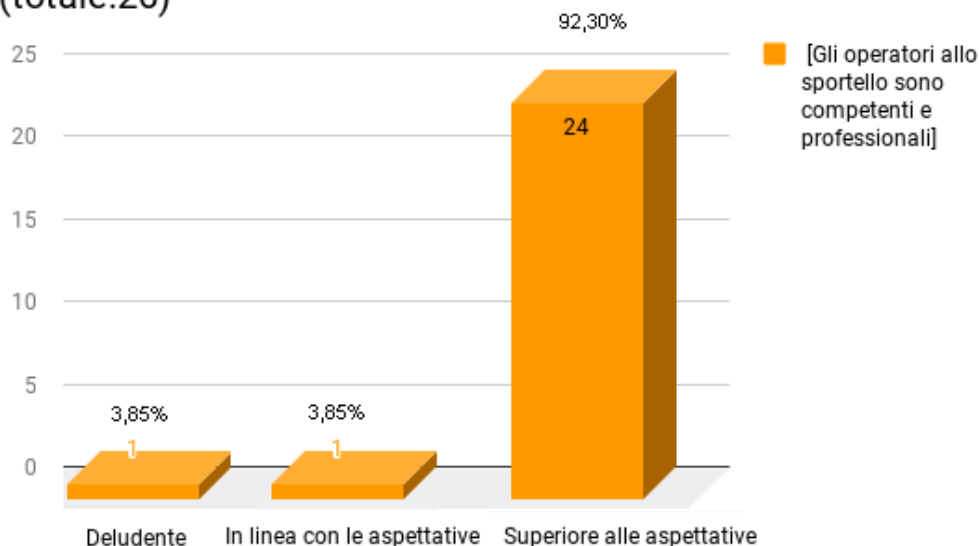
Per quali motivi si è rivolto alla Biblioteca Comunale (totale:26)



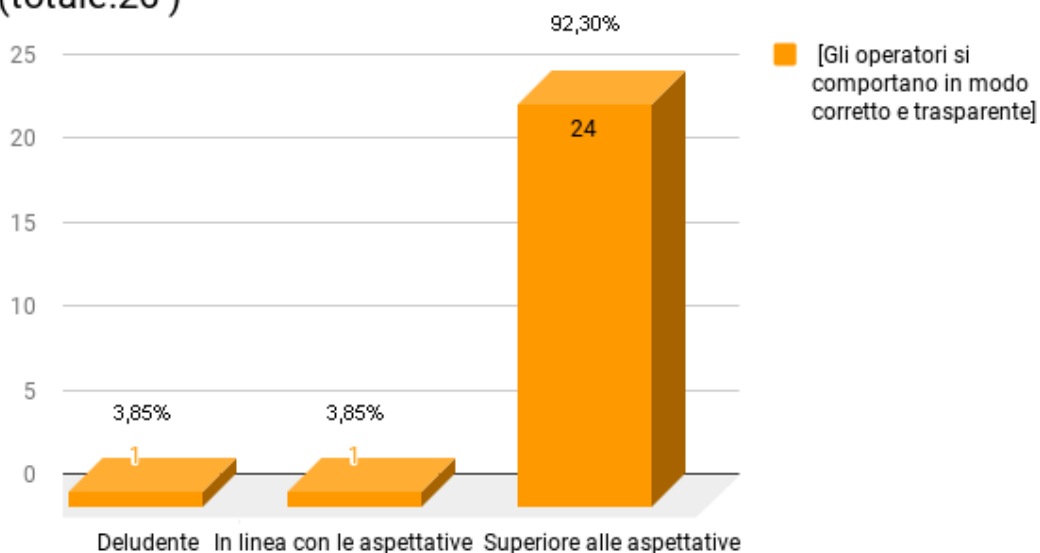
Il 77% dell'utenza frequenta la Biblioteca comunale prevalentemente per il prestito domiciliare dei libri. Il 23% per altri servizi.

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio

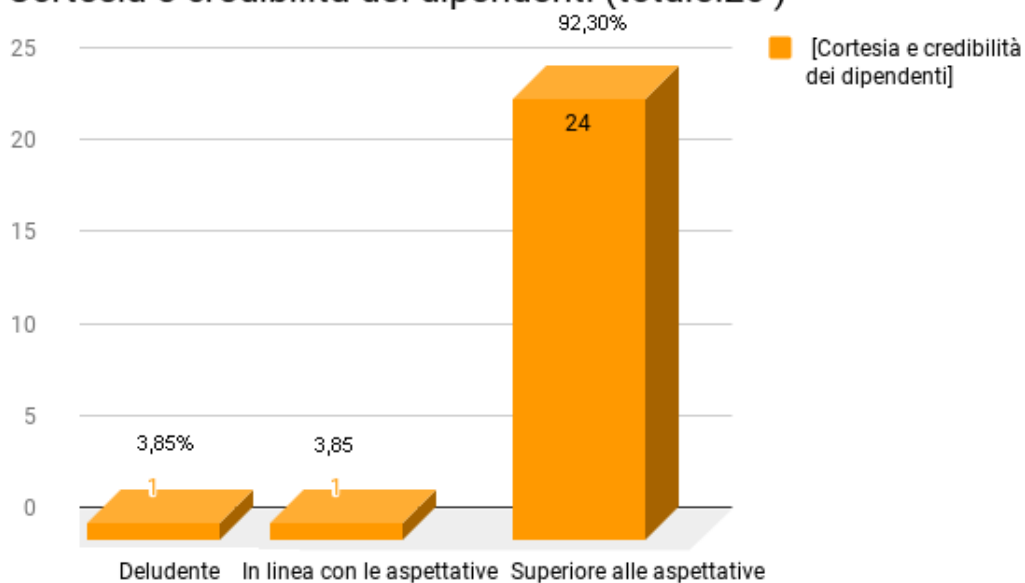
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali (totale:26)



Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente (totale:26)



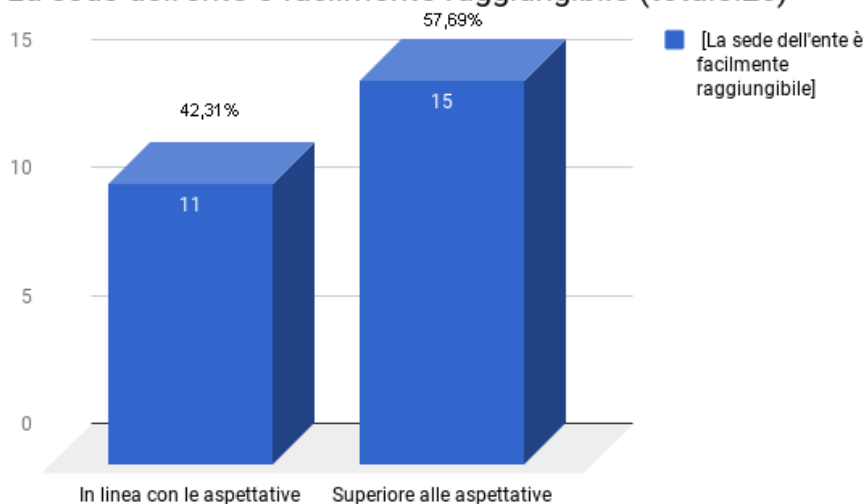
Cortesìa e credibilità dei dipendenti (totale:26)



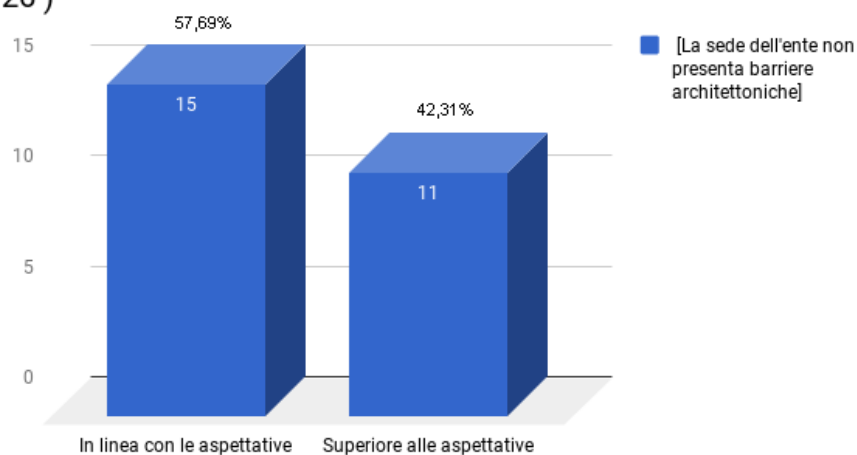
Significativo il livello al 92% di soddisfazione **superiore alle aspettative** dell'utenza intervistata, in termini di competenza, professionalità, correttezza, trasparenza, cortesia e credibilità del personale addetto al servizio.

Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali della Biblioteca comunale

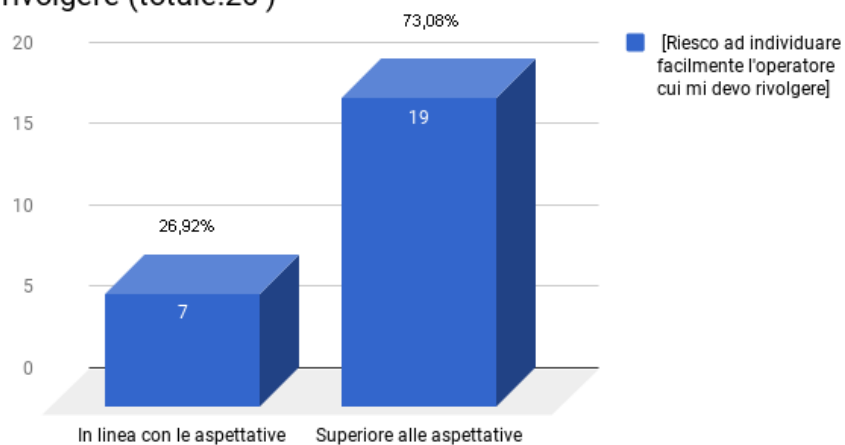
La sede dell'ente è facilmente raggiungibile (totale:26)



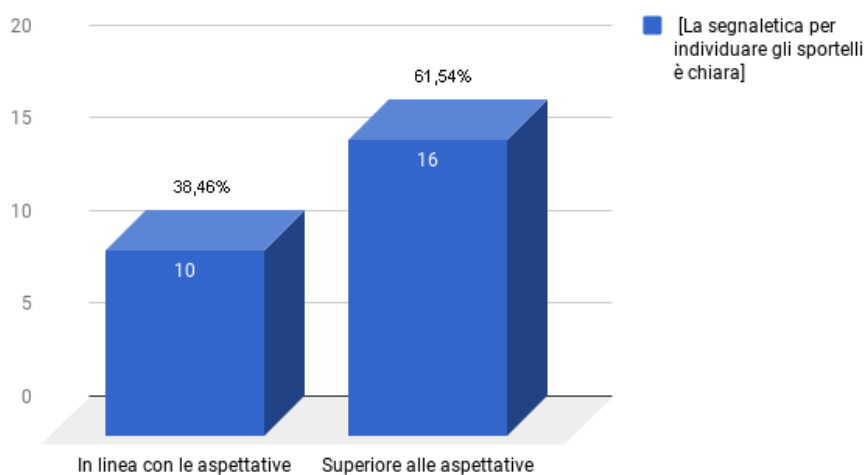
La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche (totale: 26)



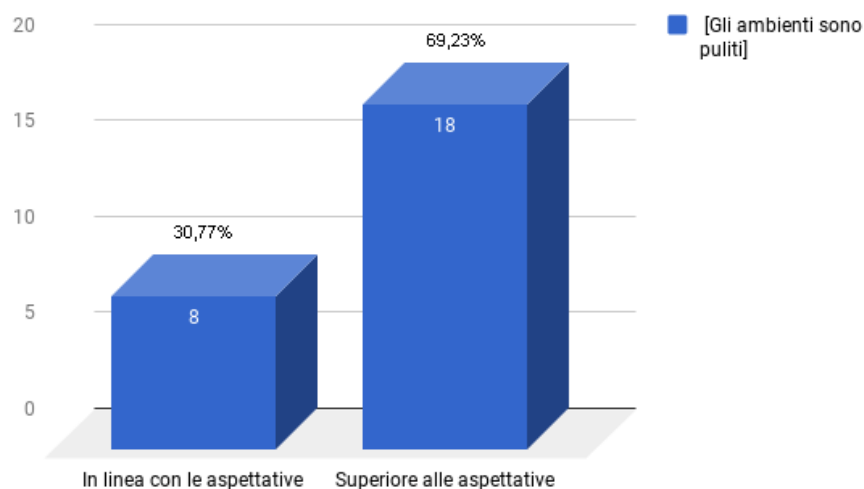
Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere (totale:26)



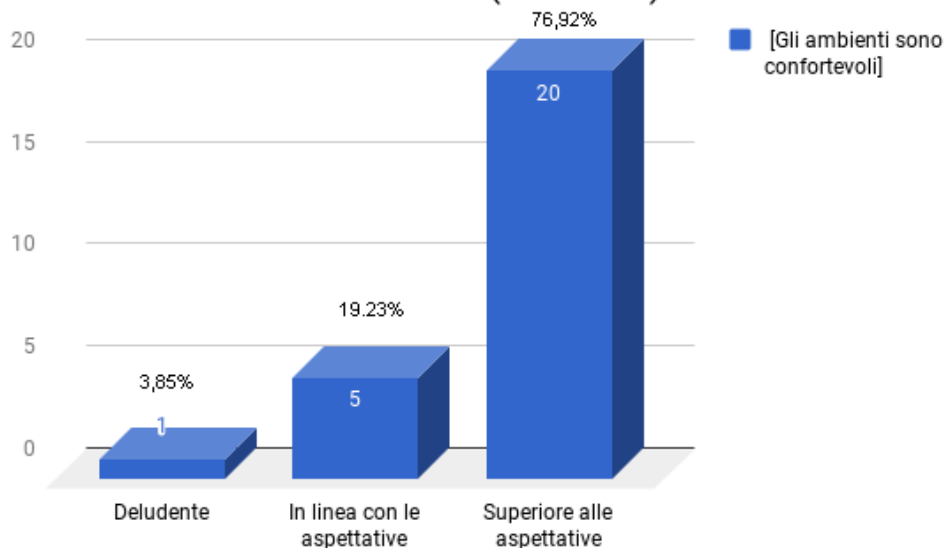
La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara (totale:26)



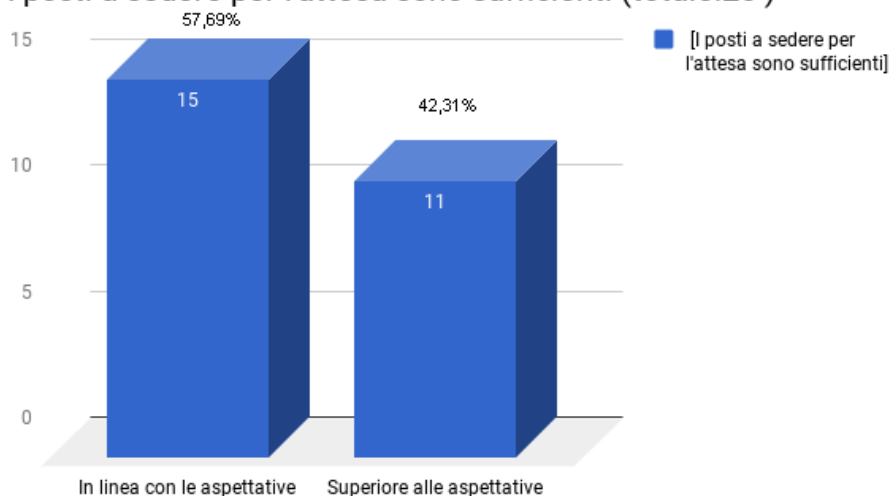
Gli ambienti sono puliti (totale:26)



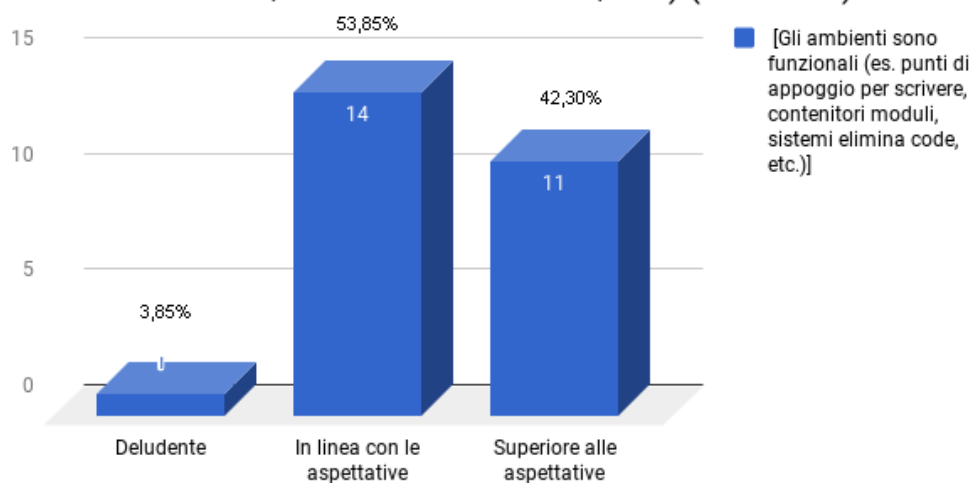
Gli ambienti sono confortevoli (totale:26)



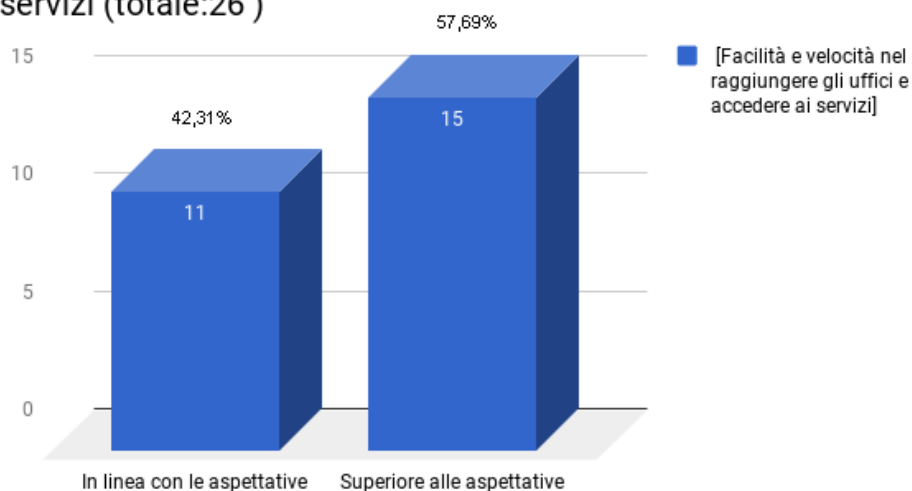
I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti (totale:26)



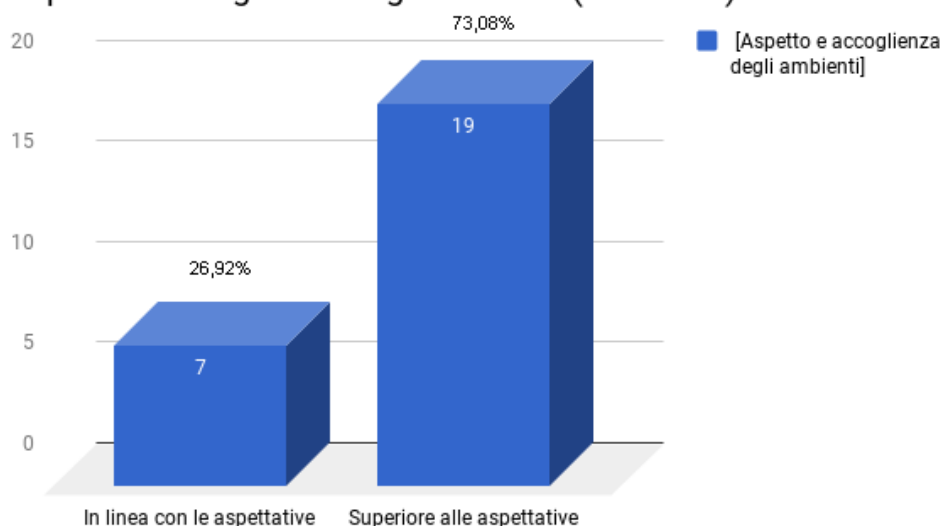
Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.) (totale:26)



Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi (totale:26)



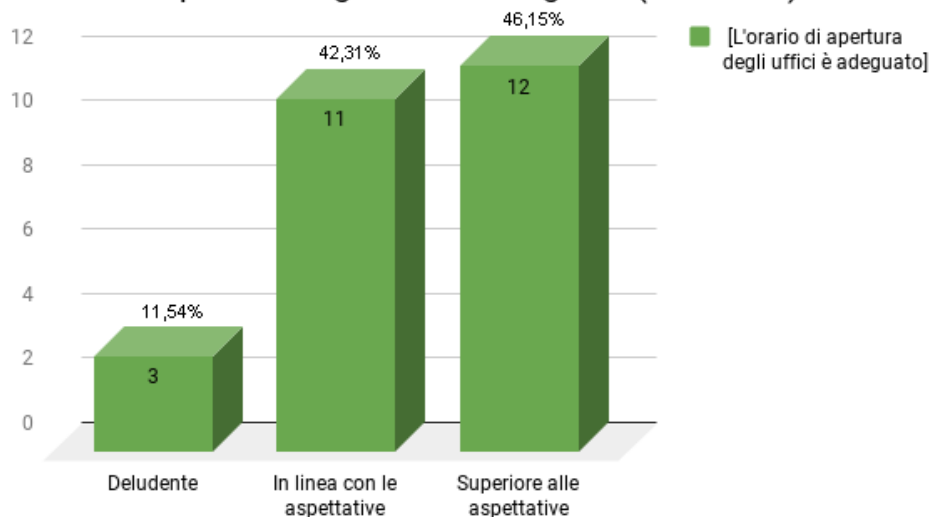
Aspetto e accoglienza degli ambienti (totale:26)



Molto positivo il giudizio dell'utenza relativamente ai **locali della Biblioteca** in termini di ubicazione, barriere architettoniche, segnaletica, pulizia, comfort, funzionalità, aspetto.

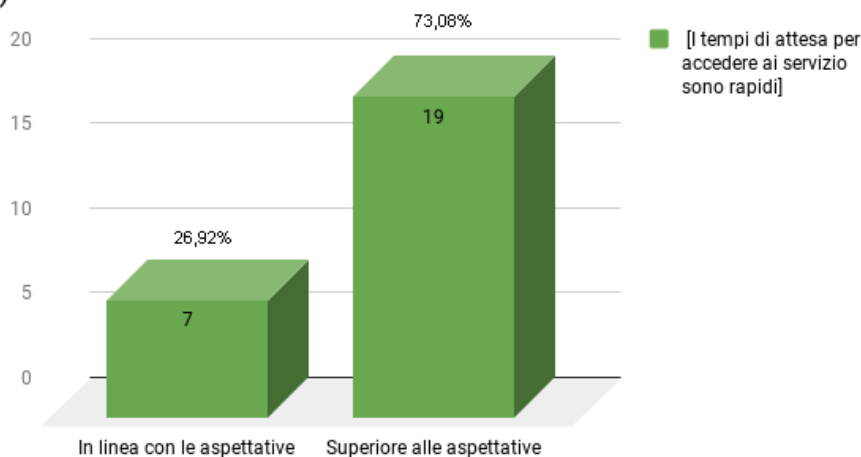
Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

L'orario di apertura degli uffici è adeguato (totale:26)



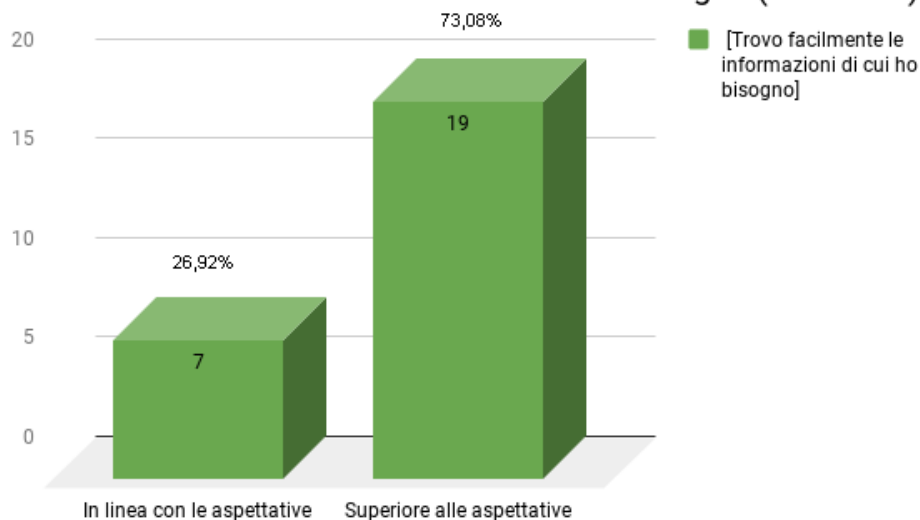
Il 12% dell'utenza non ritiene adeguato l'orario di apertura del servizio, per la maggior parte dell'utenza l'orario è adeguato o superiore alle aspettative.

I tempi di attesa per accedere ai servizio sono rapidi (totale:26)



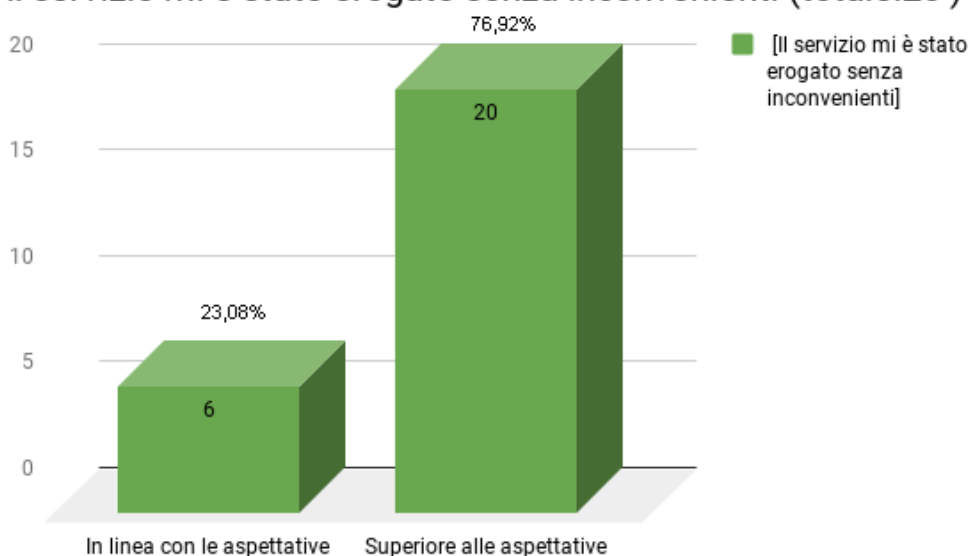
L'utenza trova molto soddisfacenti i tempi di attesa per accedere al servizio

Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno (totale:26)



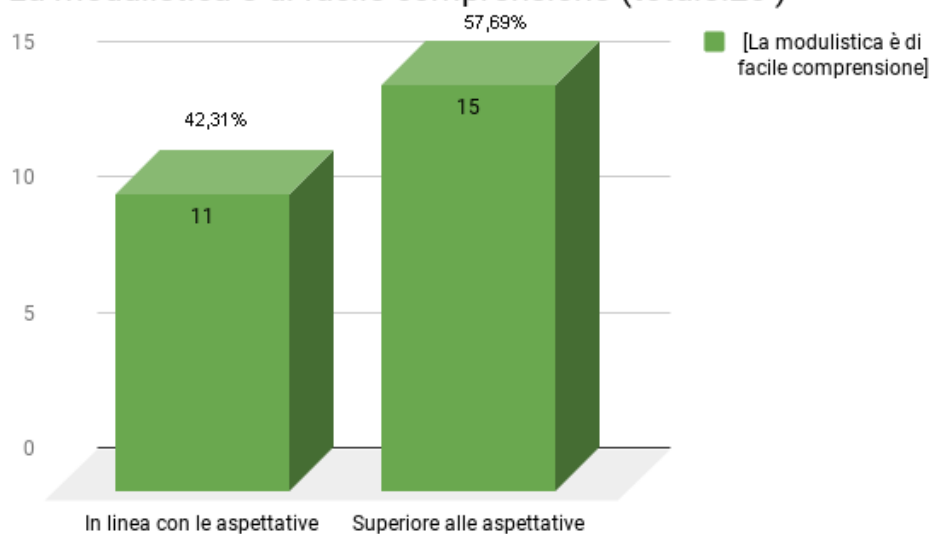
L'utenza trova molto soddisfacenti le informazioni al servizio.

Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti (totale:26)

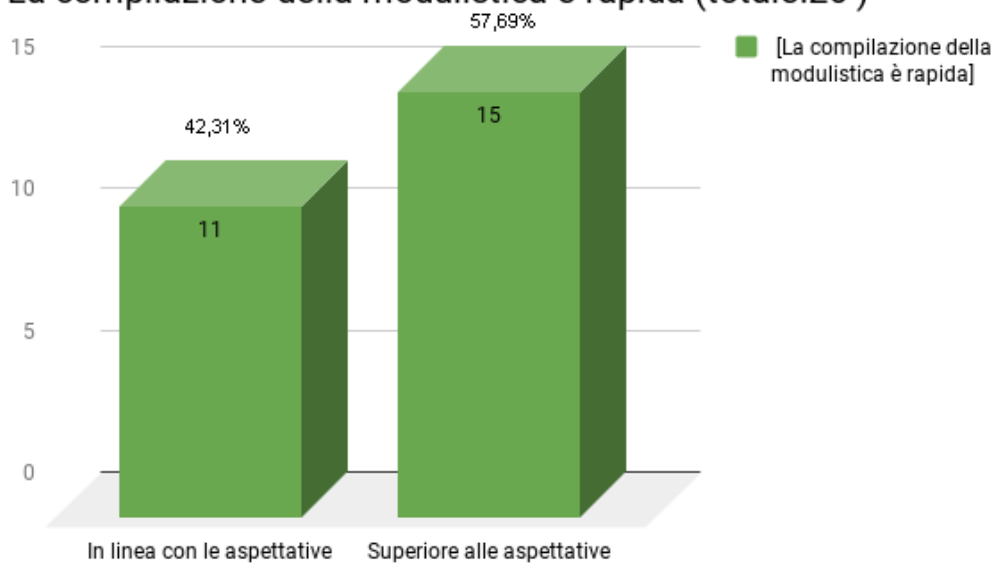


L'utenza trova molto soddisfacente l'erogazione del servizio.

La modulistica è di facile comprensione (totale:26)

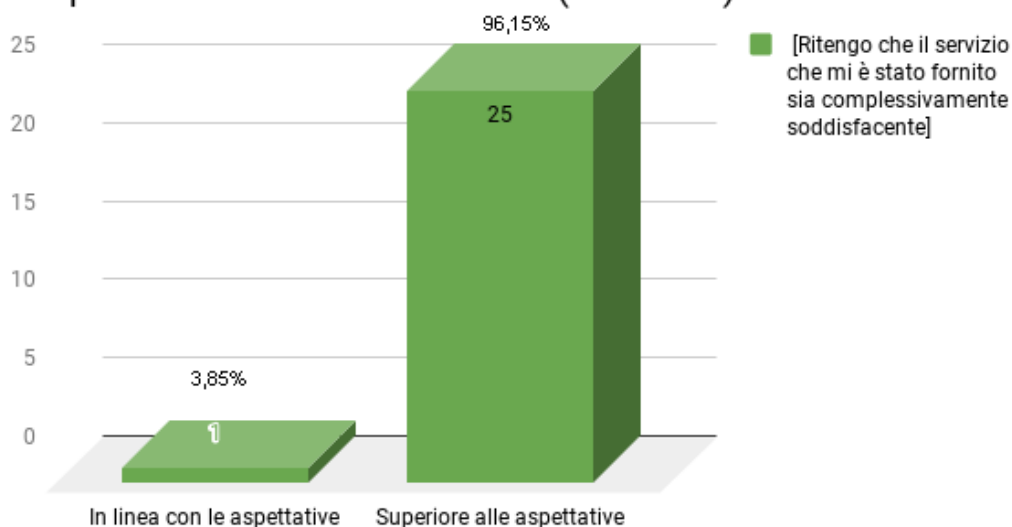


La compilazione della modulistica è rapida (totale:26)



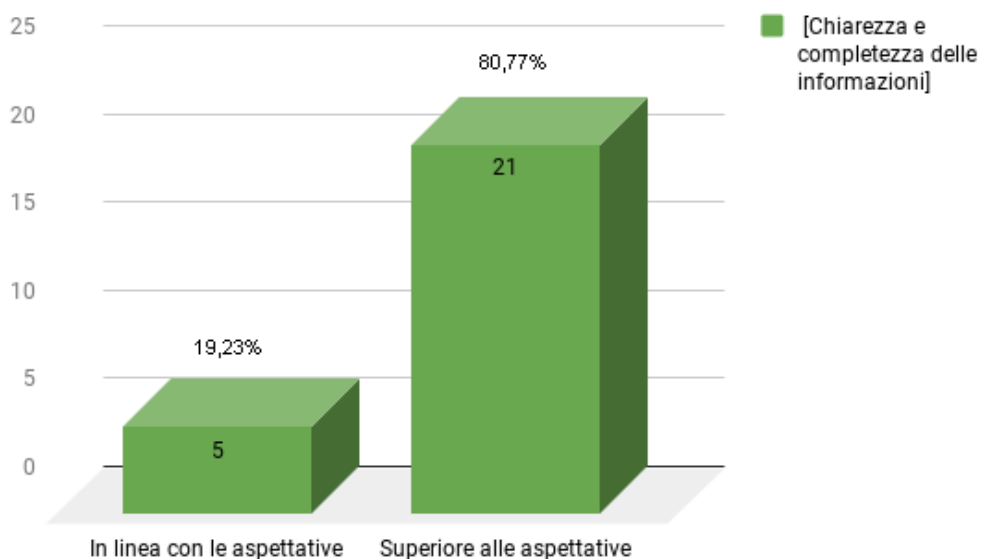
L'utenza è molto soddisfatta sulla comprensione e rapidità di compilazione della modulistica.

Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente (totale:26)



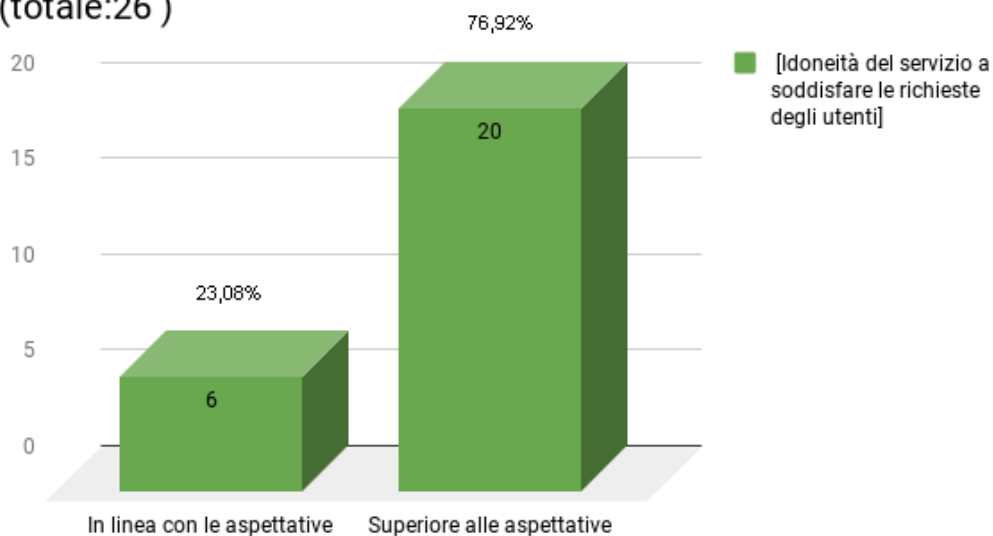
L'utenza è più che soddisfatta del servizio nel suo complesso.

Chiarezza e completezza delle informazioni (totale:26)



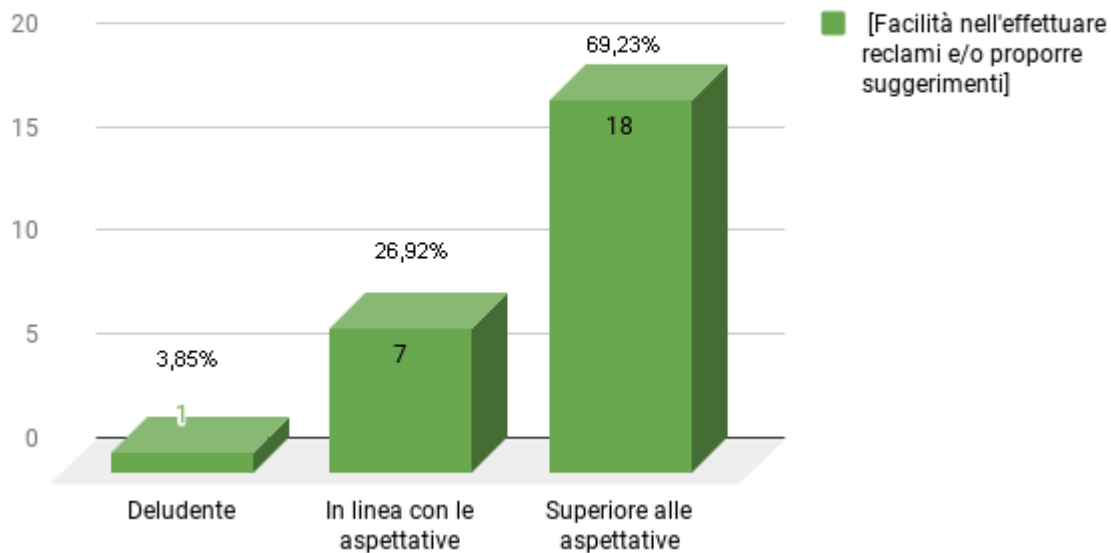
L'utenza è molto soddisfatta sulla chiarezza e completezza delle informazioni ottenute.

Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti (totale:26)

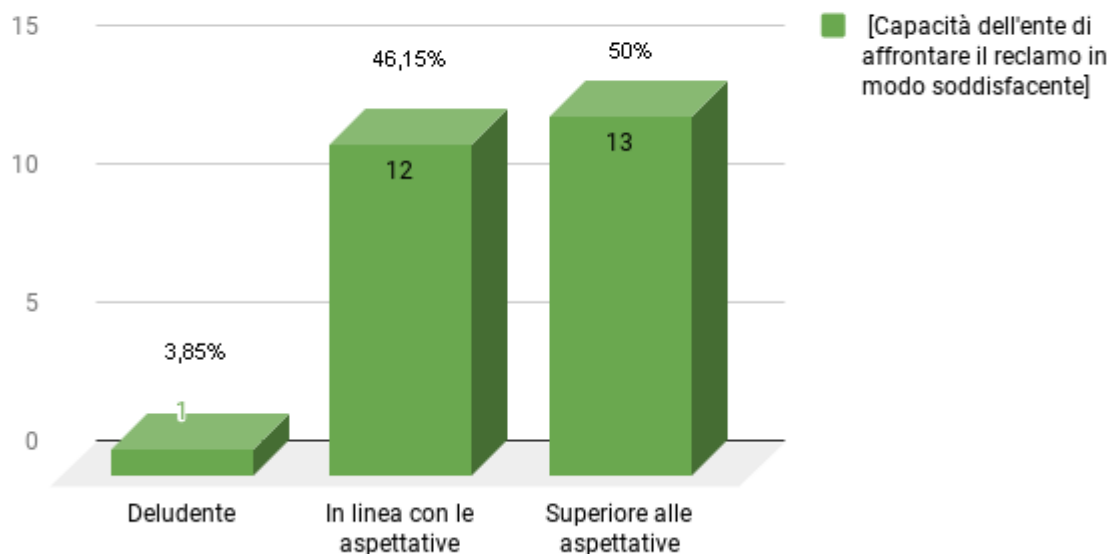


L'utenza è molto soddisfatta sull'idoneità del servizio a soddisfare le richieste.

Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti (totale:26)



Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente (totale:26)



L'utenza giudica molto positivamente la facilità dell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti e la capacità di affrontare il reclamo in modo soddisfacente.

Sezione 5 – Segnalazioni aperte

La maggior parte degli utenti ha tralasciato la parte relativa alle segnalazioni aperte per motivi di tempo. Tra quelle raccolte è stato fatto un riepilogo delle segnalazioni più significative.



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

personale competente disponibile
iniziative molto interessanti
eventi fruibili
personale competente e gentile
attività ben organizzate
accoglienza
operatori tutti competenti
competenza, diversificazione servizi



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

area novità poco visibile
orario di apertura
chiusura il lunedì
poche postazioni internet



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

ampliare i locali
prolungare l'orario di apertura
aprire anche il lunedì
ampliare la categoria autori americani
libro dei suggerimenti di acquisto

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Biblioteca comunale

- Età media attiva pari a 50 anni
- Di prevalente sesso femminile
- Nazionalità prevalente italiana
- Cultura e professionalità alta

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Accoglienza • Professionalità e competenza del personale • Cortesia del personale • Eventi ben organizzati • Gestione dei reclami	• Orario di apertura • Locali poco ampi • Categorie libri novità • Postazioni internet insufficienti

Area 2 Cultura, Turismo e Sviluppo economico

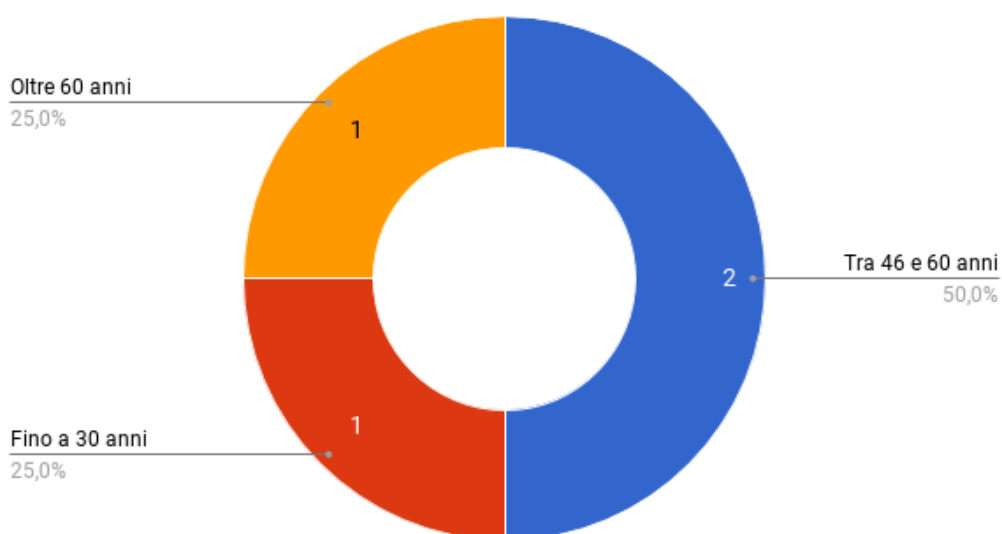
Cultura e Turismo

Totale questionari compilati **4**

Ubicazione del servizio: Corso Cardinale Rotelli, Corciano centro

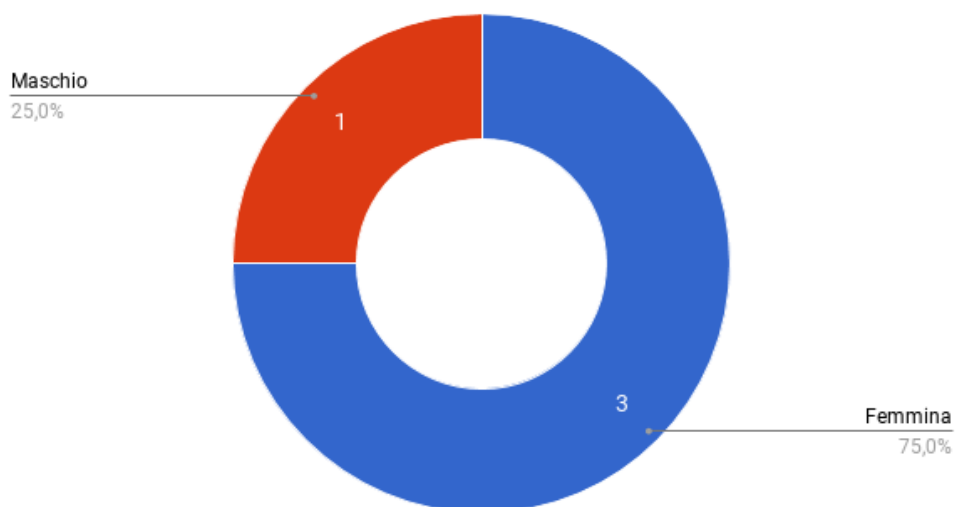
1) Struttura socio biografica del campione

Età (totale:4)



L'utenza del servizio Cultura e Turismo è prevalentemente di età intermedia tra 46 e 60 anni con il 50%, il restante 50% è equamente distribuito tra giovanissimi e ultra-sessantenni.

Sesso (totale:4)



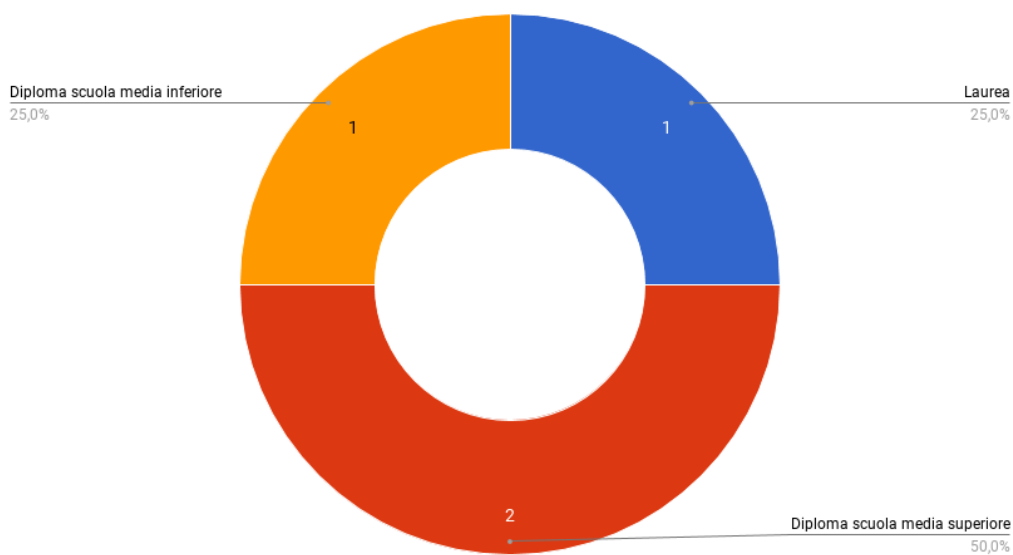
L'utenza del servizio Cultura e Turismo è prevalentemente di genere femminile.

Nazionalità (totale:4)



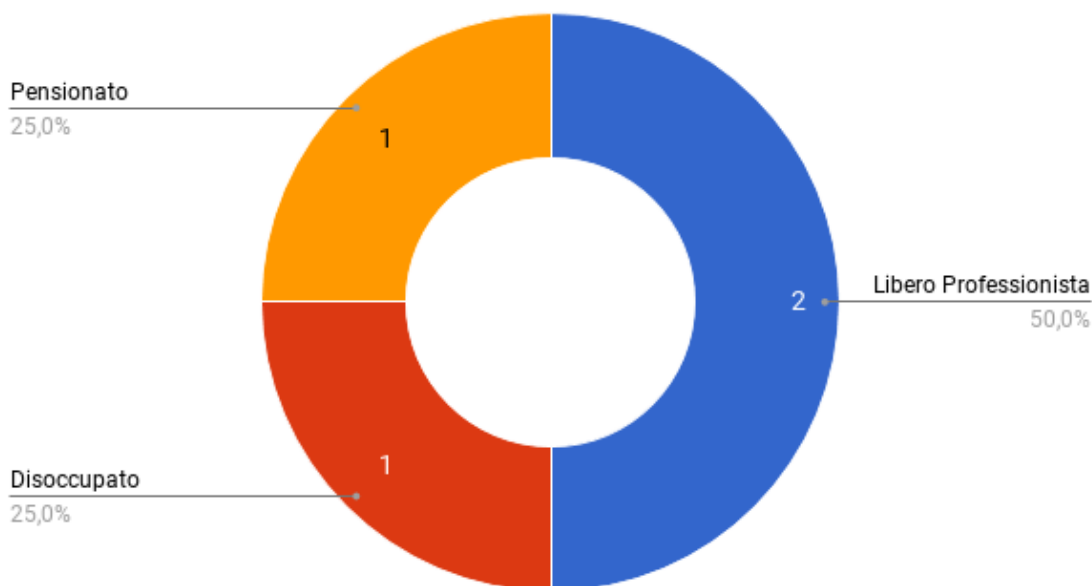
Nazionalità italiana

Istruzione (totale:4)



Livello di istruzione medio-alto

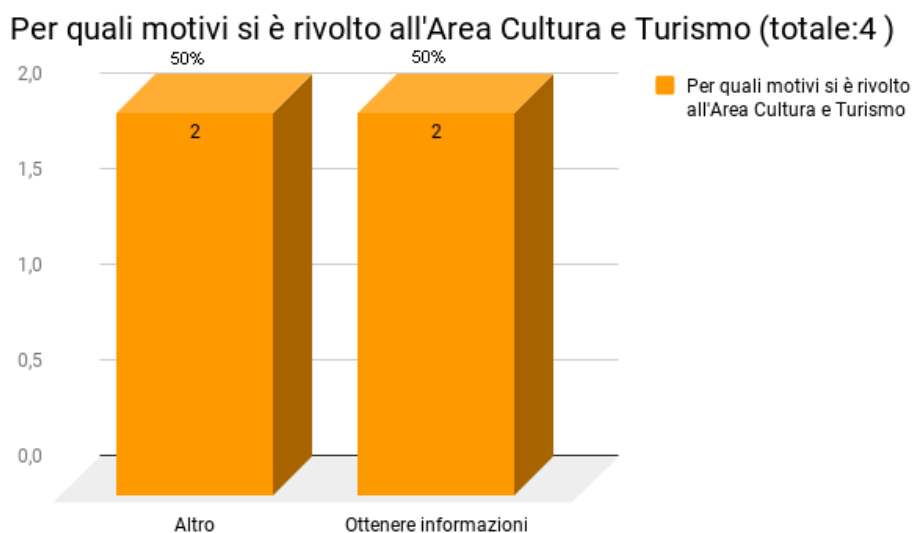
Professione (totale:4)



Professionalità prevalente Libero professionista 50%.
Il restante 50% è equamente distribuito tra Pensionato e Disoccupato.

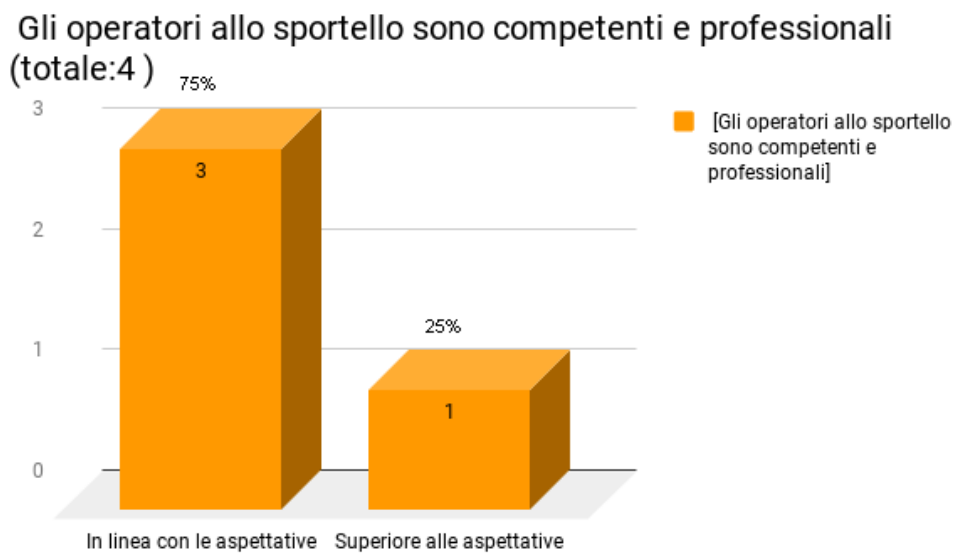
MOTIVI per i quali motivi si è rivolto al Servizio

Il Servizio ha scelto di rilevare la motivazione specifica per cui l'utenza si reca allo sportello



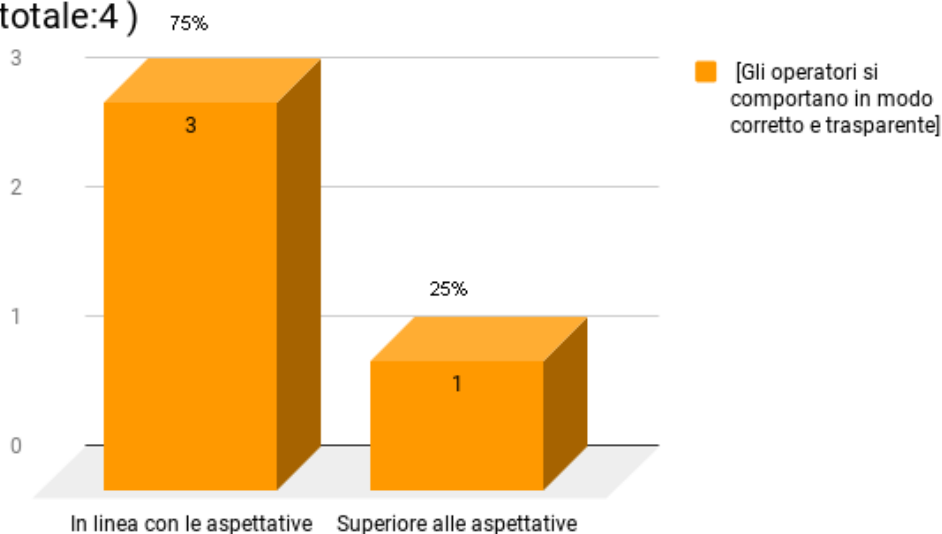
L'utenza che ha risposto ai questionari si è recata allo sportello per ottenere informazioni e per altri servizi con una percentuale equa al 50%.

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio

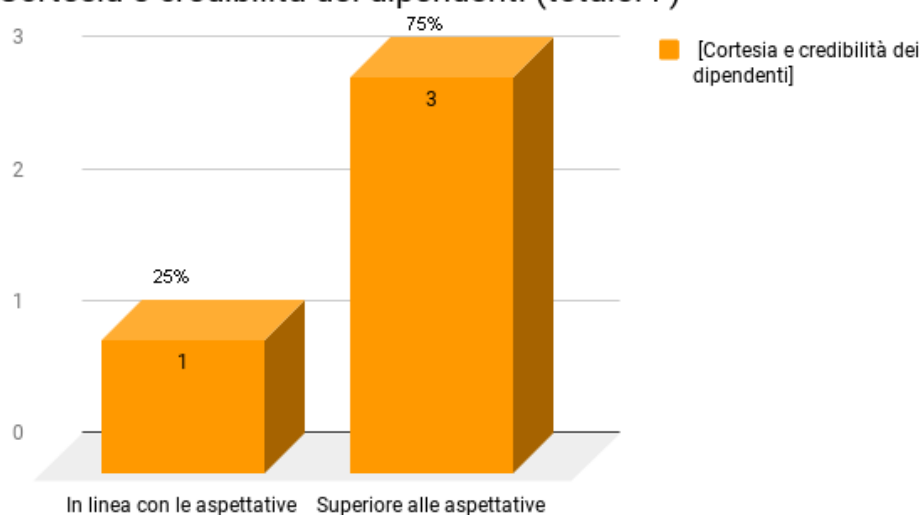


L'utenza giudica positivamente la competenza e professionalità degli operatori

Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente (totale:4)



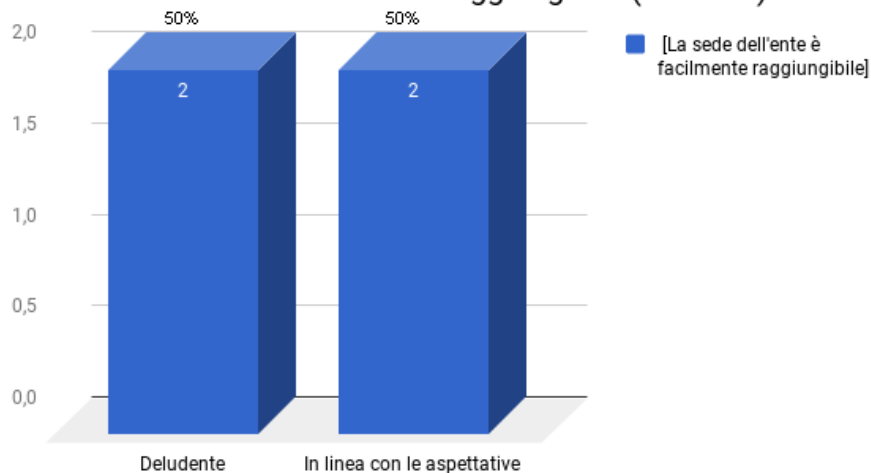
Cortesía e credibilità dei dipendenti (totale:4)



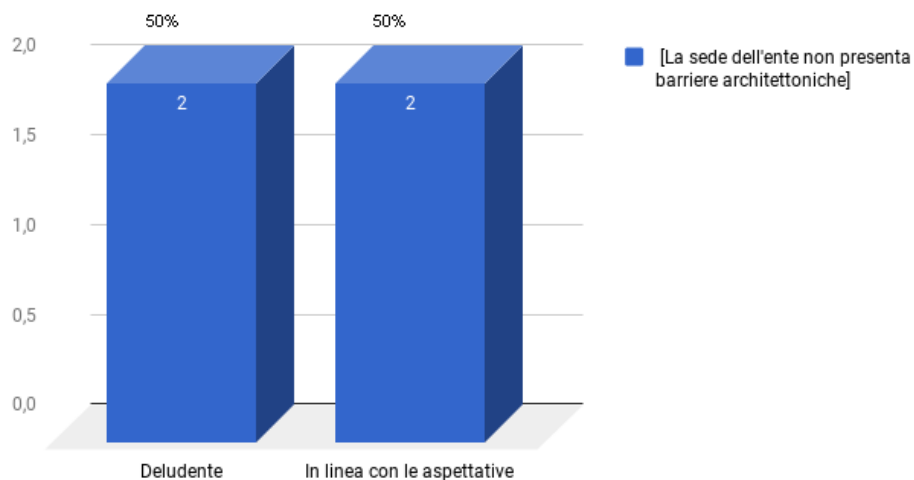
L'utenza giudica positivamente la correttezza, trasparenza, molto positivamente la cortesia e credibilità degli operatori.

Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali dell'Area Cultura e Turismo

La sede dell'ente è facilmente raggiungibile (totale:4)

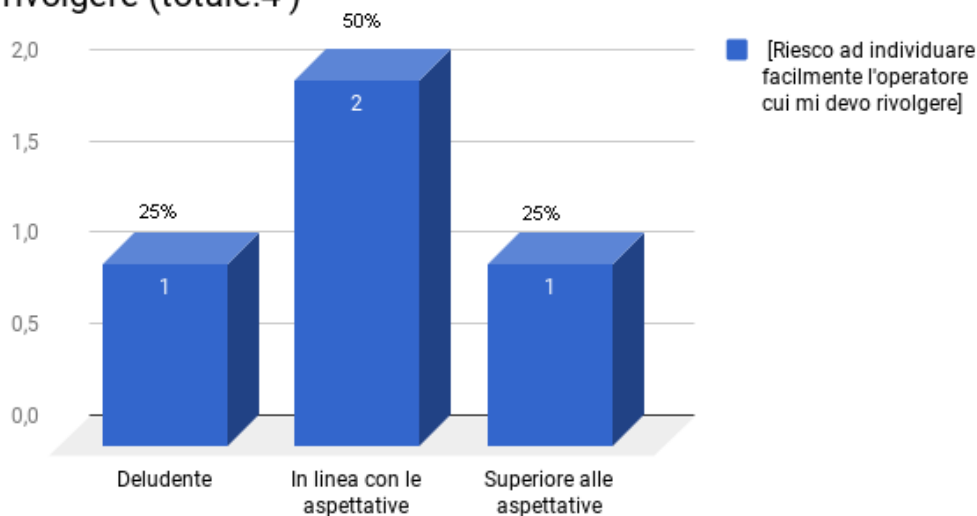


La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche (totale:4)

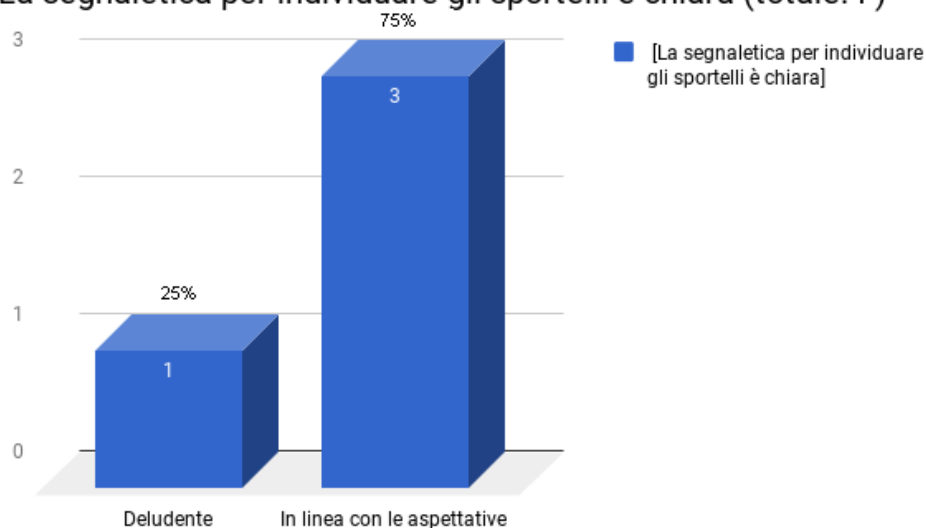


Il giudizio degli utenti varia in merito alla **qualità dei locali del servizio**. Il 50% dell'utenza giudica **deludente** l'accesso alla sede del servizio e la presenza di barriere architettoniche.

Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere (totale:4)

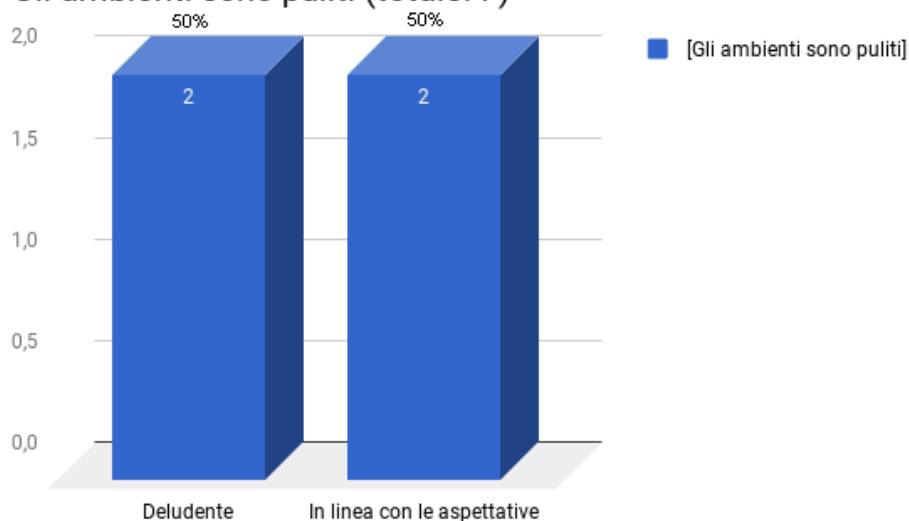


La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara (totale:4)

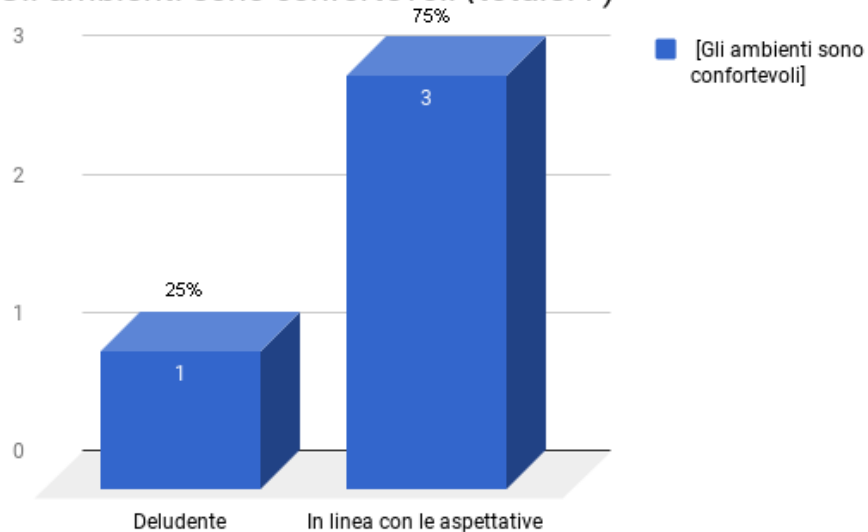


L'utenza è prevalentemente soddisfatta circa l'individuazione dell'operatore e la segnaletica del servizio, solo il 25% è deluso.

Gli ambienti sono puliti (totale:4)

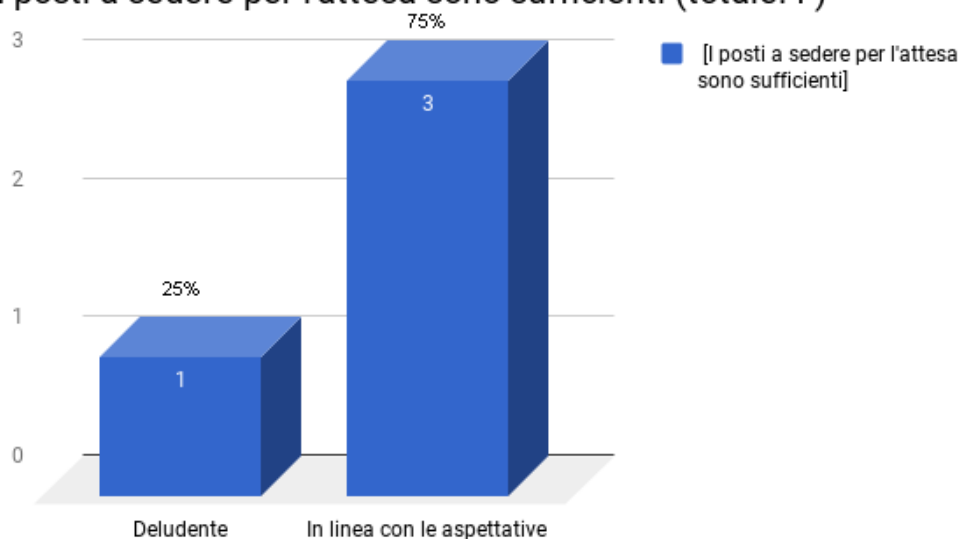


Gli ambienti sono confortevoli (totale:4)

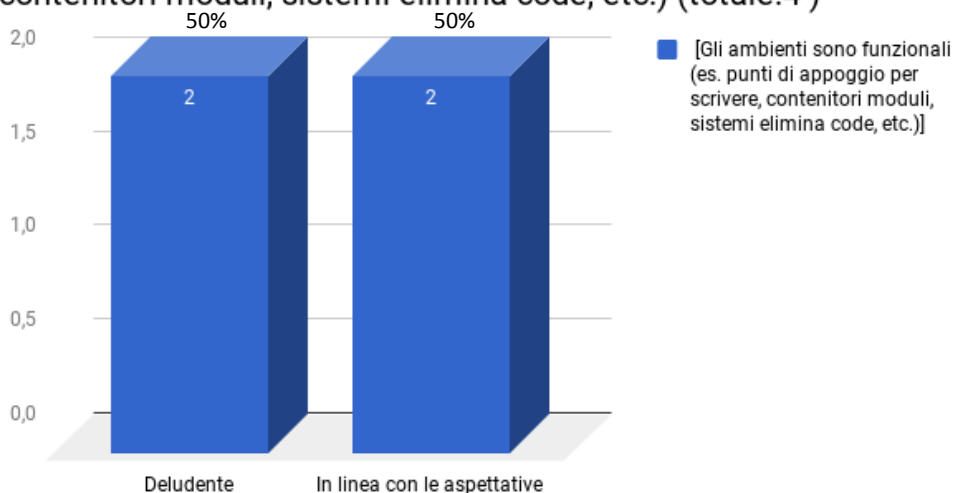


Il 50% dell'utenza è delusa dalla pulizia degli ambienti del servizio, pur trovandoli confortevoli.

I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti (totale:4)

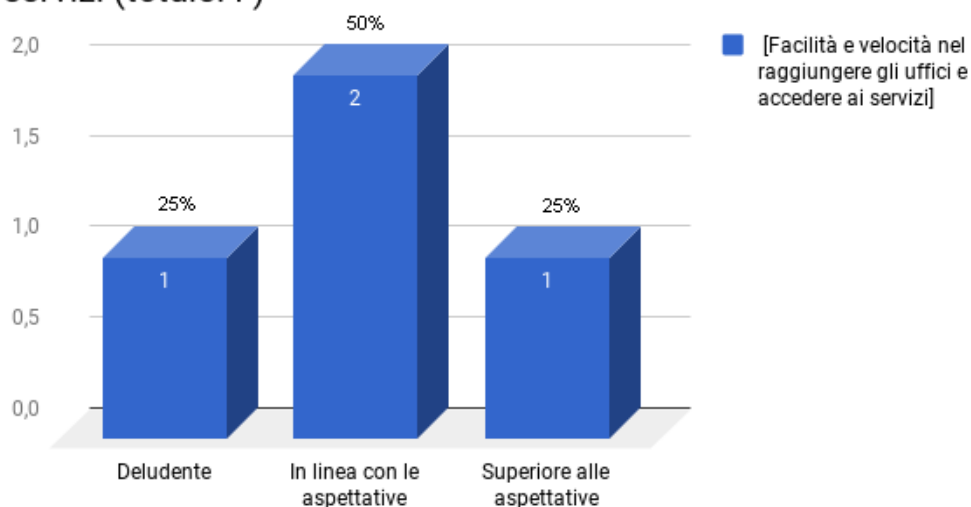


Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.) (totale:4)



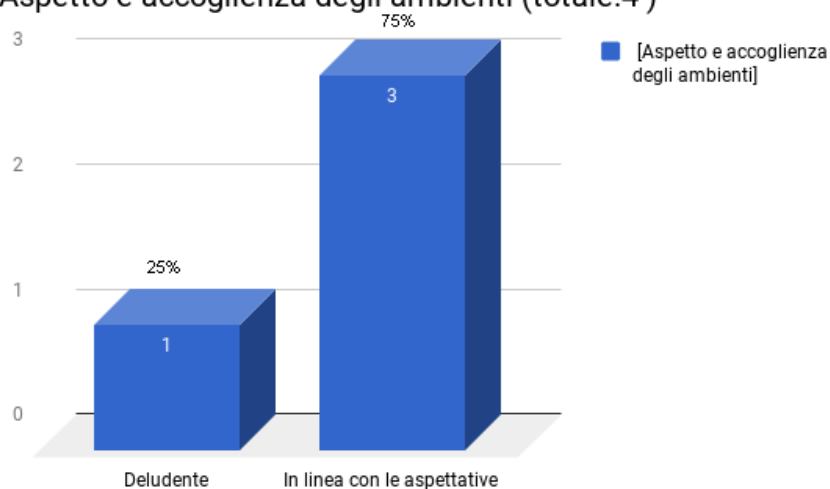
Pur rilevando un prevalente grado di soddisfazione, il 25% dell'utenza non trova soddisfacente lo spazio per l'attesa ed il 50% trova che gli ambienti non siano funzionali.

Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi (totale:4)



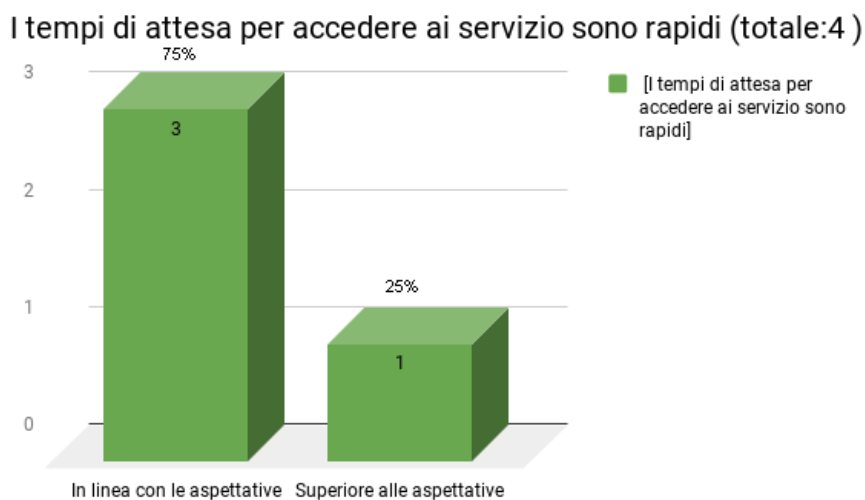
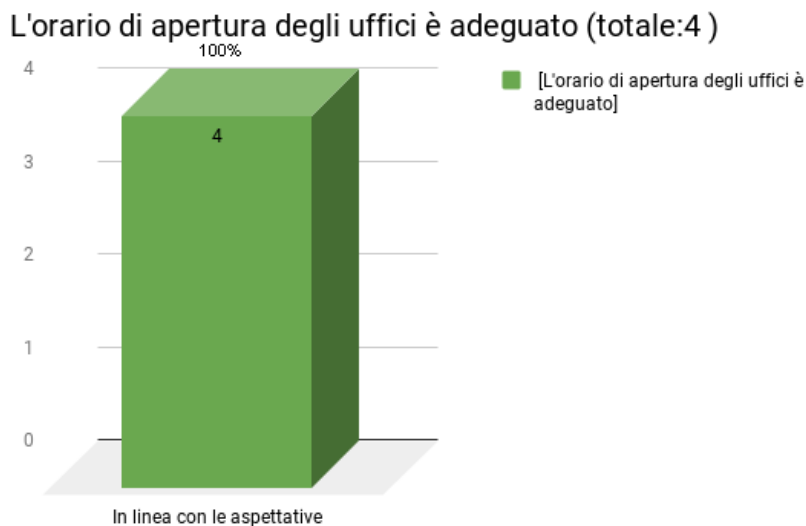
In generale l'utenza è soddisfatta sulla facilità e velocità nel raggiungere gli uffici ed accedere ai servizi. Il 25% è deluso.

Aspetto e accoglienza degli ambienti (totale:4)



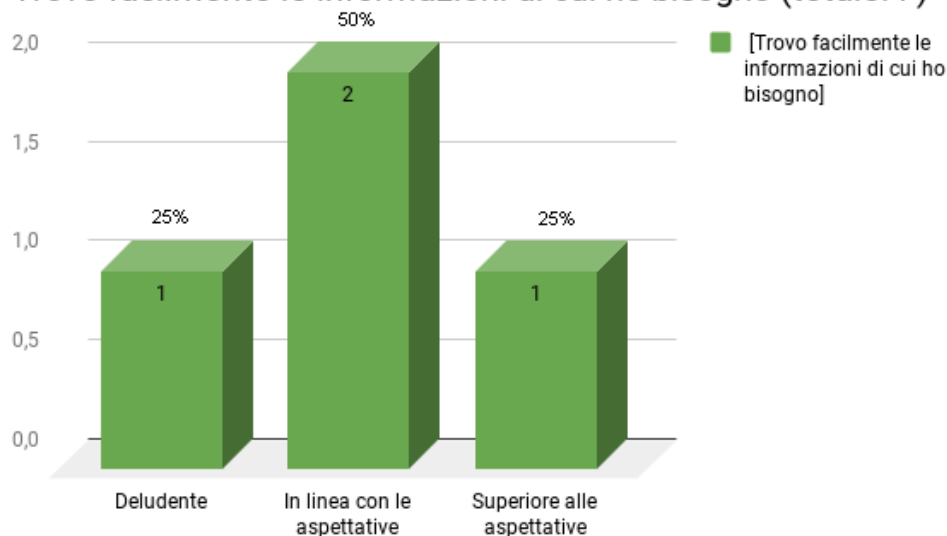
Il 75% dell'utenza è soddisfatta dell'aspetto ed accoglienza degli ambienti. Il 25% è delusa.

Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto



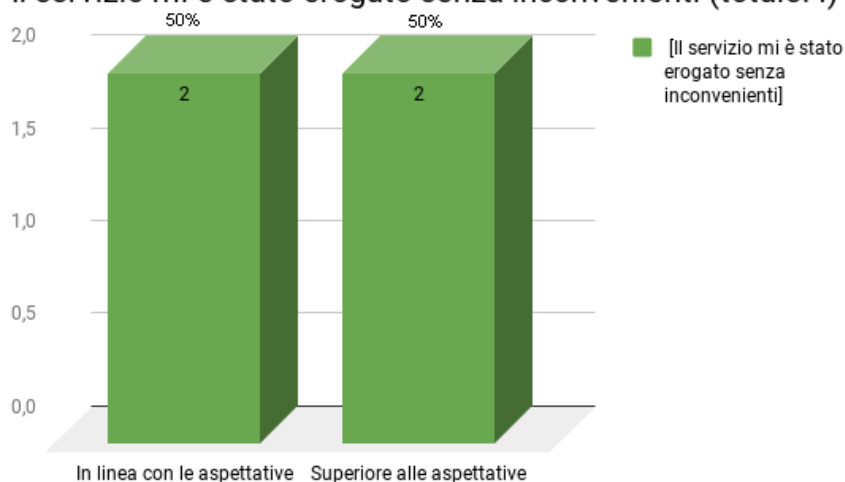
L'utenza è pienamente soddisfatta dei tempi di attesa e trova che sia adeguato l'orario di apertura degli uffici.

Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno (totale:4)



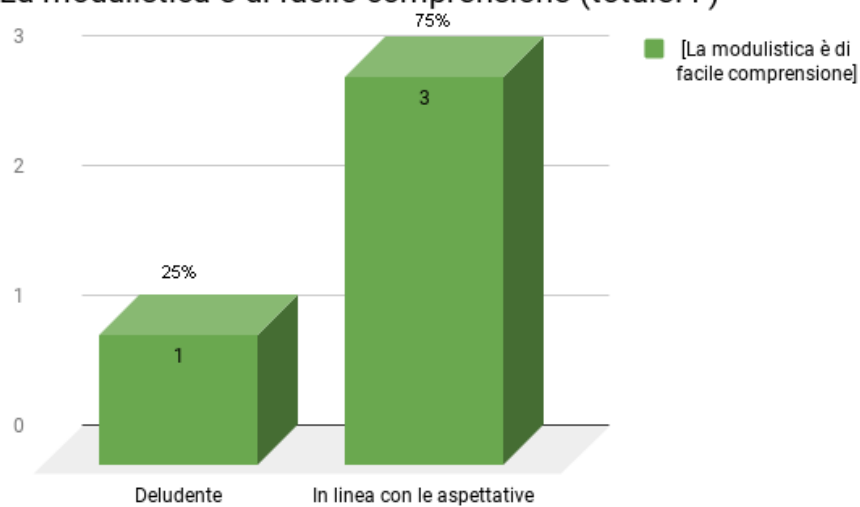
L'utenza è pressoché soddisfatta della facilità nel reperire le informazioni.

Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti (totale:4)

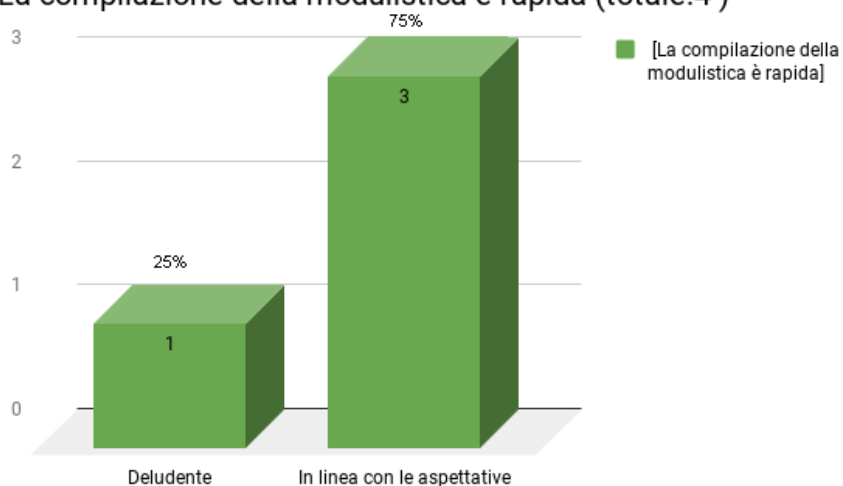


L'utenza è ampiamente soddisfatta sulla modalità di erogazione del servizio.

La modulistica è di facile comprensione (totale:4)

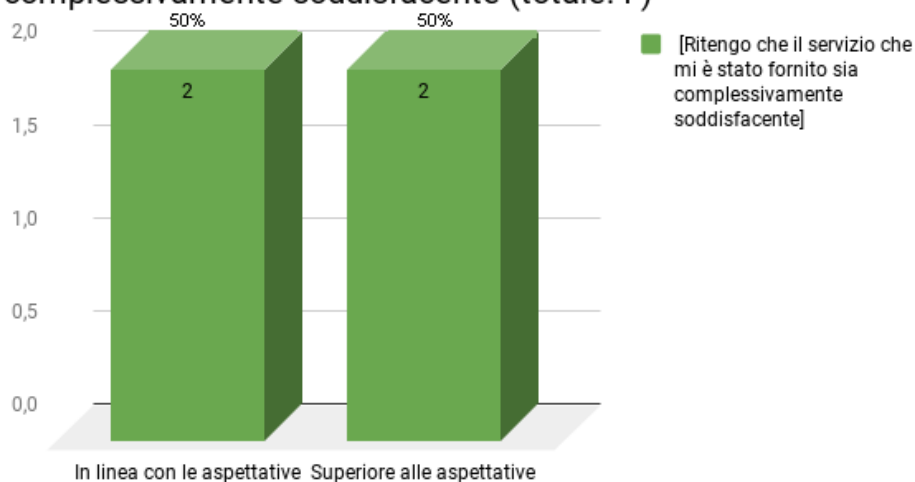


La compilazione della modulistica è rapida (totale:4)



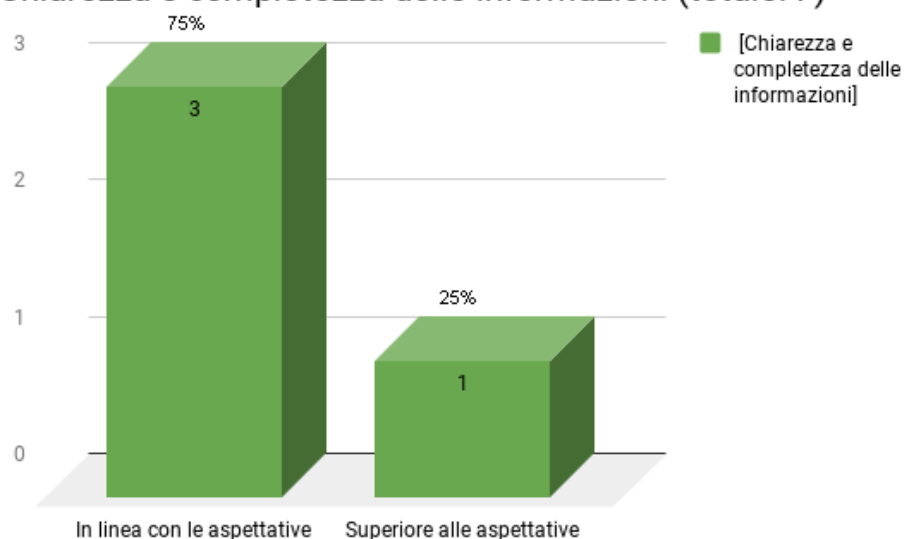
La maggior parte dell'utenza trova la modulistica di facile comprensione, il 25% la trova deludente.

Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente (totale:4)



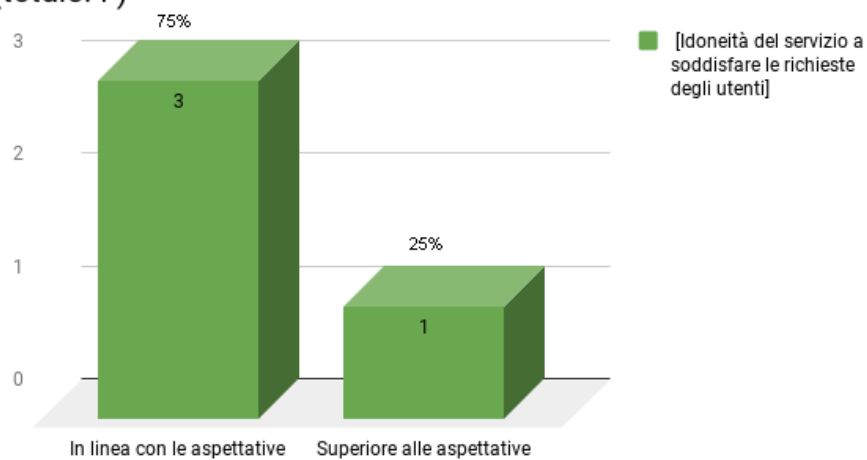
In linea generale l'utenza è ampiamente soddisfatta del servizio fornito.

Chiarezza e completezza delle informazioni (totale:4)



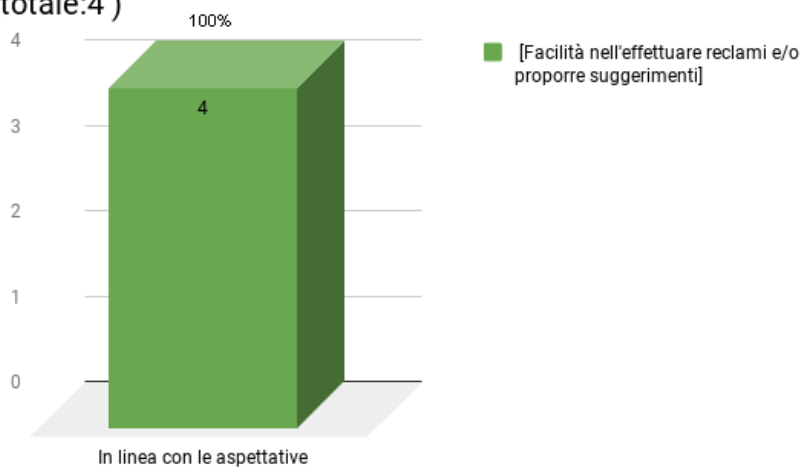
In linea generale l'utenza è ampiamente soddisfatta circa la chiarezza e completezza delle informazioni.

Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti (totale:4)

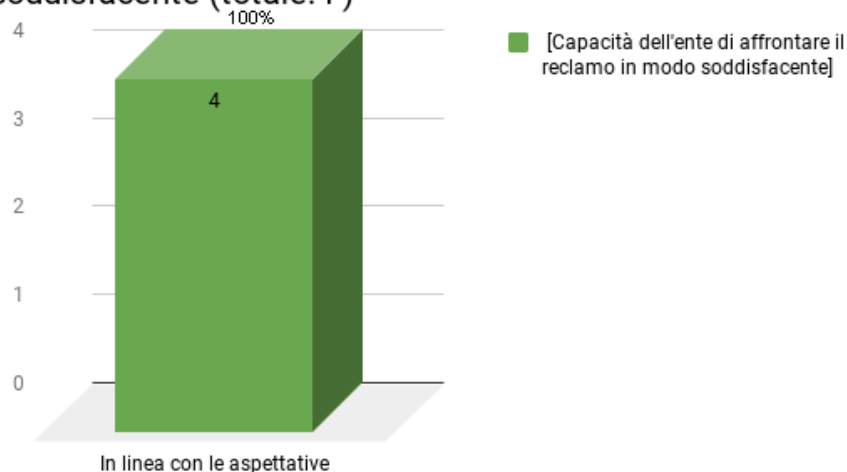


L'utenza ritiene che il servizio sia ampiamente idoneo a soddisfare le richieste.

Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti (totale:4)



Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente (totale:4)



Il 100% dell'utenza giudica la gestione del reclamo in linea con le aspettative.

Sezione 5 – Segnalazioni aperte

Non si rilevano segnalazioni aperte per il servizio.

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Cultura e Turismo

- Età media attiva tra 46-60 anni
- Di prevalente sesso femminile
- Nazionalità italiana
- Cultura e professionalità medio- alta

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Accoglienza • Professionalità e competenza del personale • Cortesia del personale • Gestione dei reclami	• Locali poco ampi • Barriere architettoniche • Pulizia dei locali

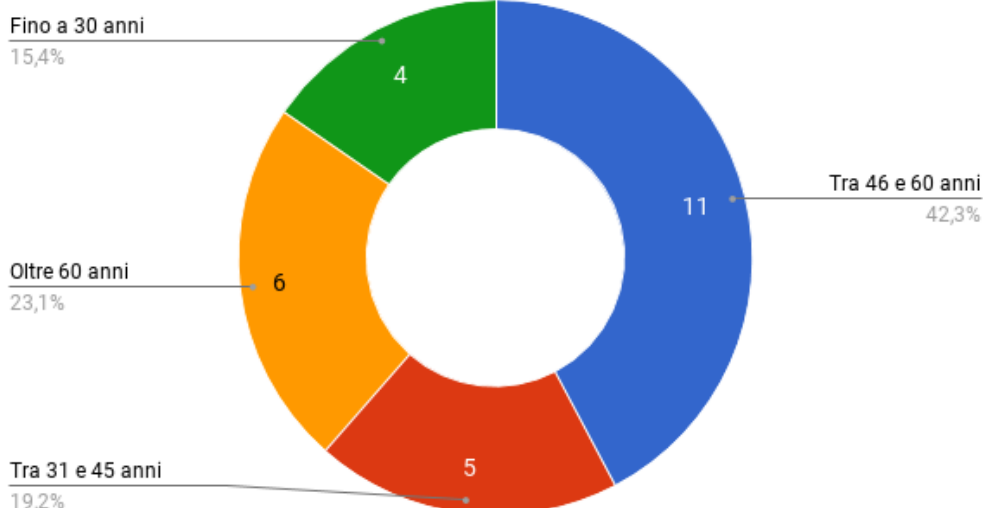
Area 2 Cultura, Turismo e Sviluppo economico Commercio e Sviluppo

Totale questionari compilati **26**

Ubicazione del servizio: Corso Cardinale Rotelli, Corciano centro

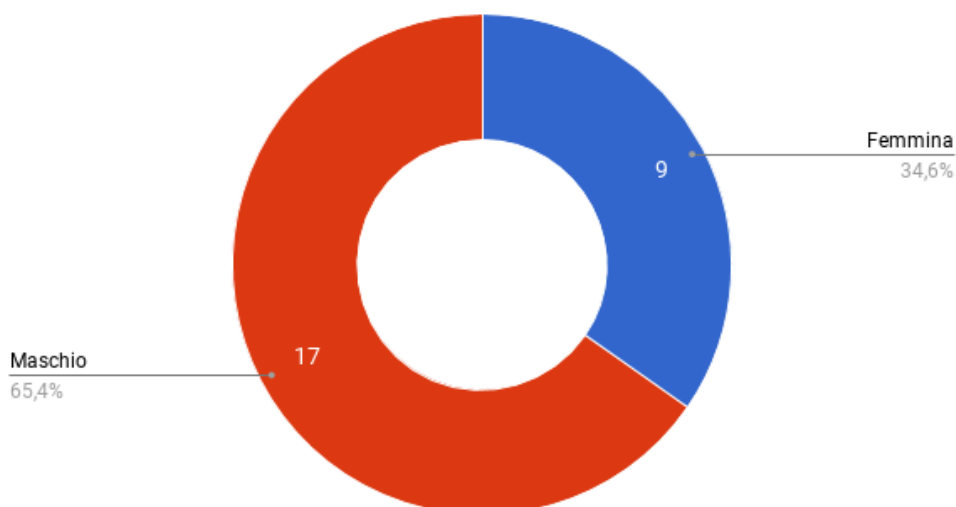
1 Struttura socio biografica del campione

Età (totale:26)



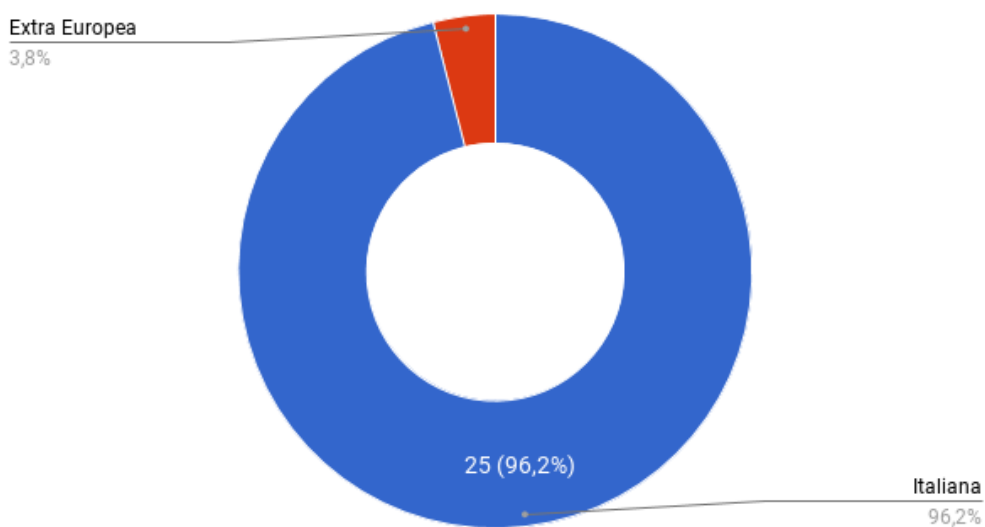
L'utenza del servizio è prevalentemente di età media compresa tra i 46 e 60 anni con il 42%. Gli ultra-sessantenni sono il 23%, seguiti dal 19% di fascia di età compresa tra i 31 e 45 anni. Il restante 15% è inferiore ai 30 anni.

Sesso (totale:26)



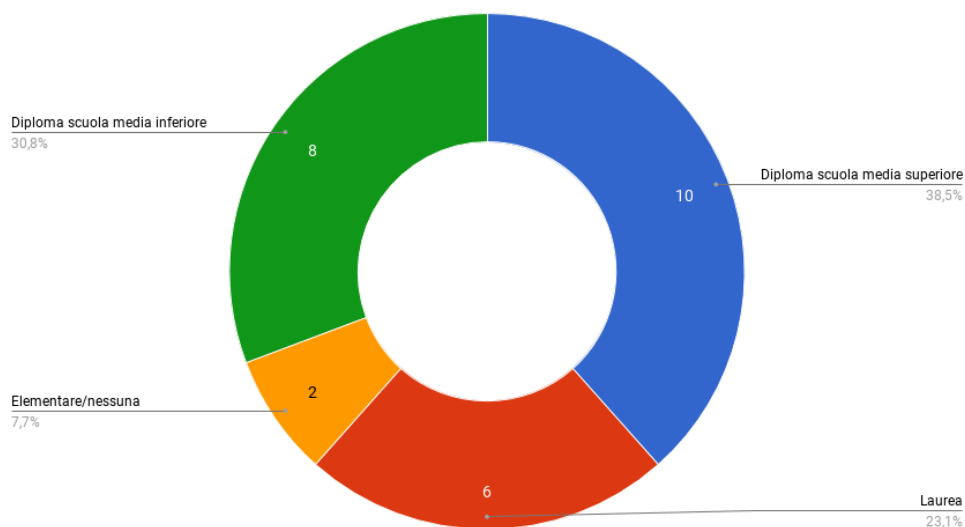
L'utenza del servizio è prevalentemente di genere maschile con il 65%.

Nazionalità (totale:26)



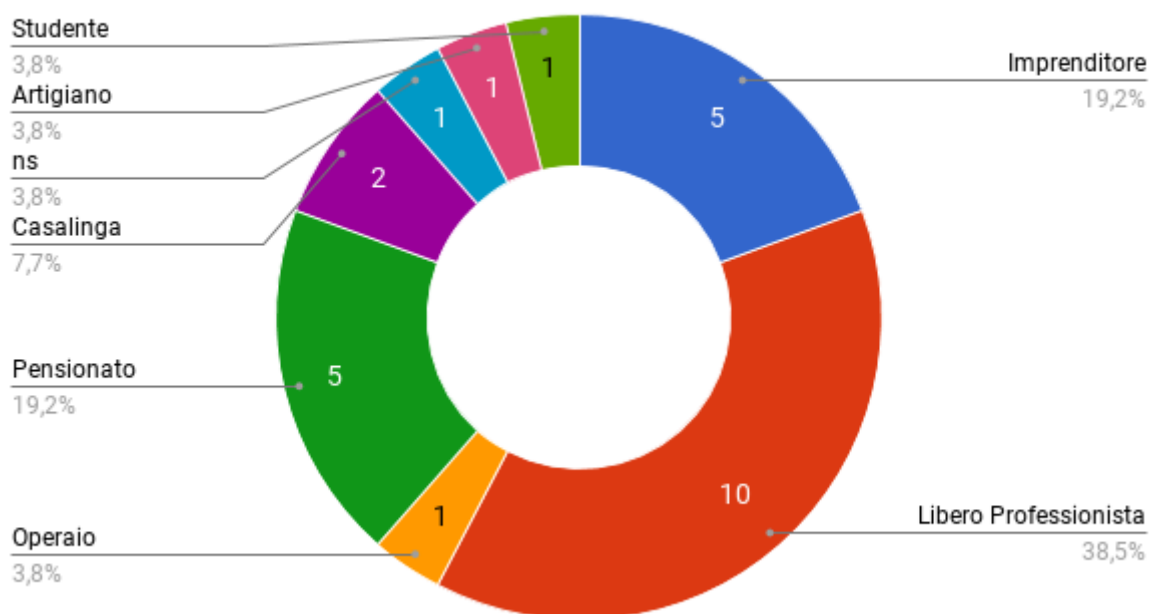
La nazionalità prevalente italiana con il 96%, il restante 4% è di origine extraeuropea.

Istruzione (totale:26)



Il Livello di istruzione è medio-alto con una prevalenza di Diplomatici al 38,5%.

Professione (totale:26)

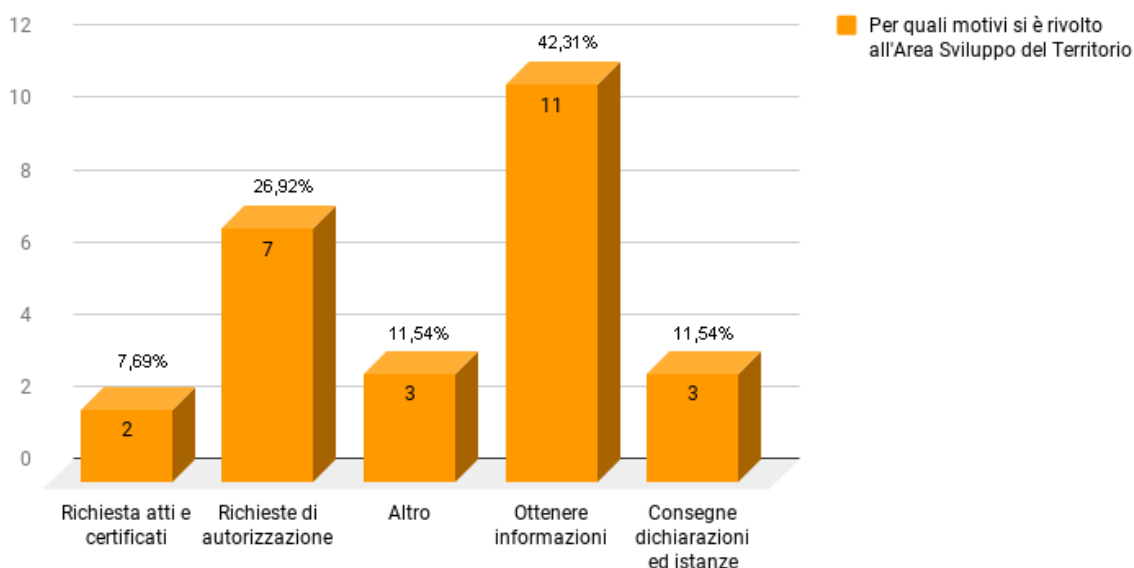


La professionalità prevalente è il libero professionista con il 38,5%, Pensionato ed Imprenditore si equivalgono con il 19%, le altre professioni sono pressoché equamente distribuite.

MOTIVI per i quali motivi si è rivolto al Servizio

Il Servizio ha scelto di rilevare la motivazione specifica per cui l'utenza si reca allo sportello

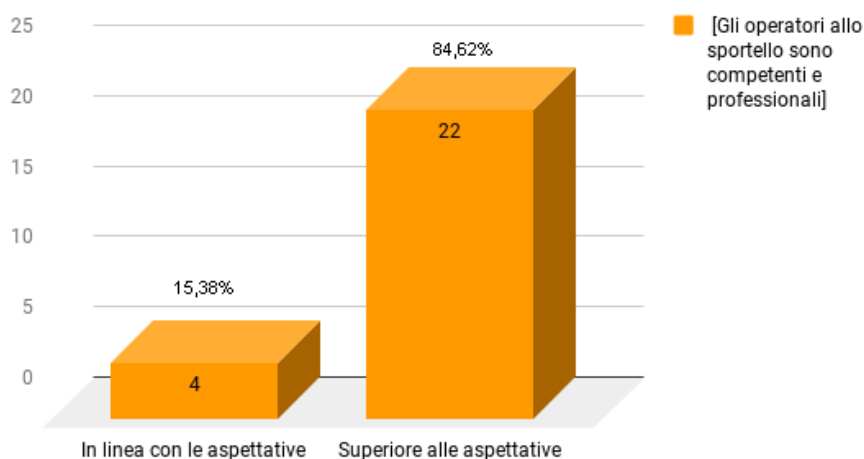
Per quali motivi si è rivolto all'Area Sviluppo del Territorio (totale:26)



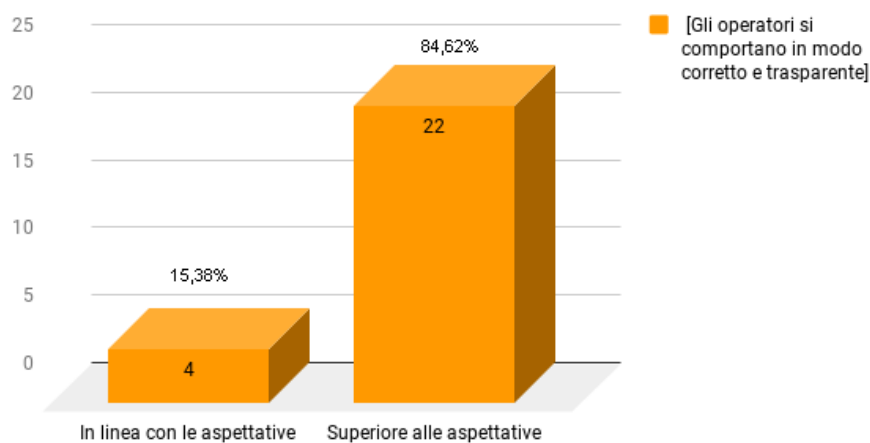
Il 42% dell'utenza intervistata si reca allo sportello per ottenere informazioni, il 27% per richieste di autorizzazione. Si equiparano i livelli al 12% di chi deve consegnare dichiarazioni ed istanze o altro. Il 7% dell'utenza richiede atti e certificati.

Sezione 2 – Giudizio sulla relazione con il personale del servizio

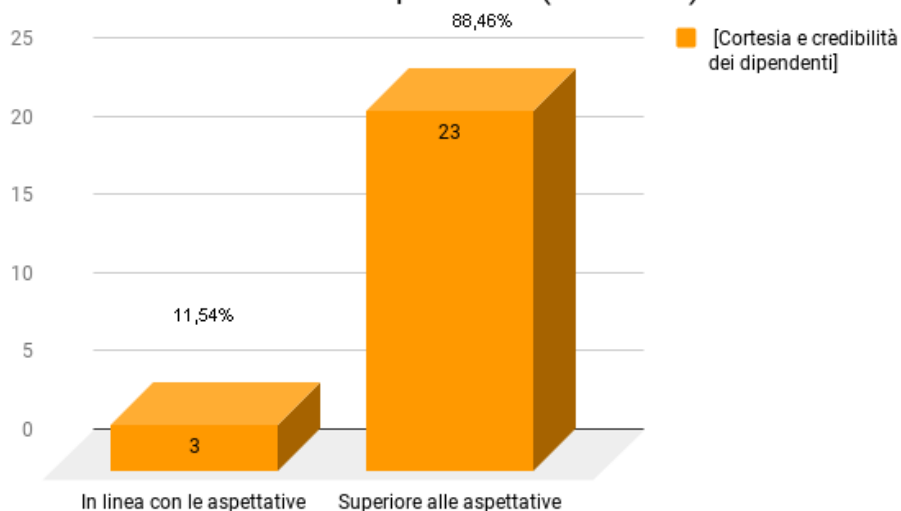
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali
(totale:26)



Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente
(totale:26)



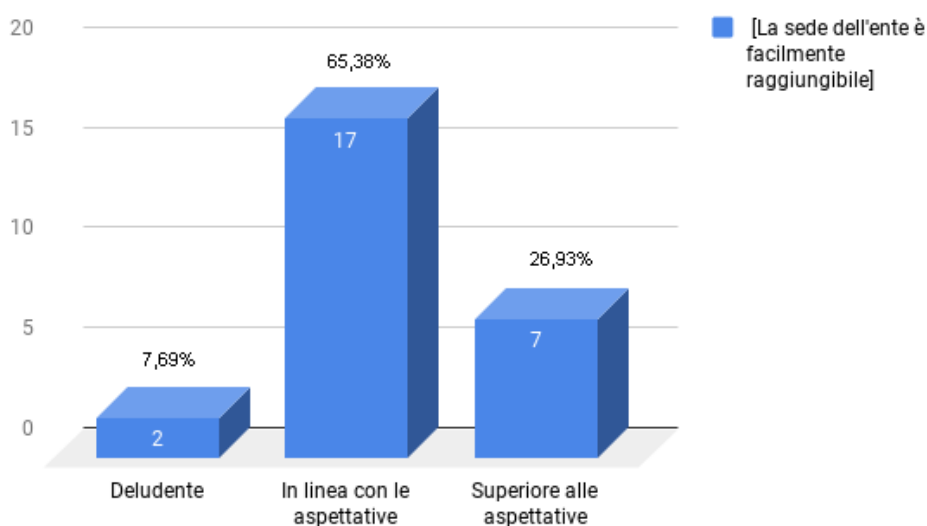
Cortesía e credibilità dei dipendenti (totale:26)



Ampiamente positivo il giudizio sulla competenza, professionalità, correttezza, trasparenza, cortesia e credibilità degli operatori allo sportello con una prevalenza di giudizi superiori alle aspettative.

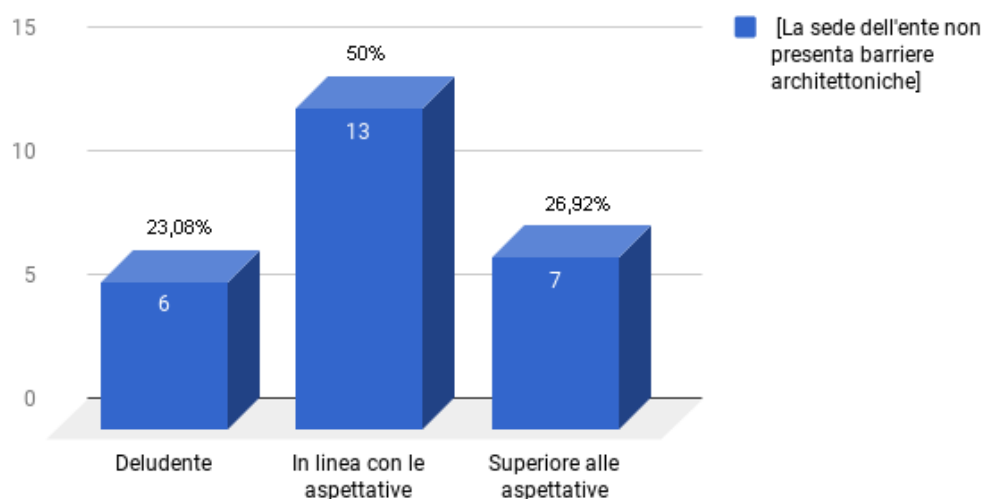
Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali

La sede dell'ente è facilmente raggiungibile (totale:26)



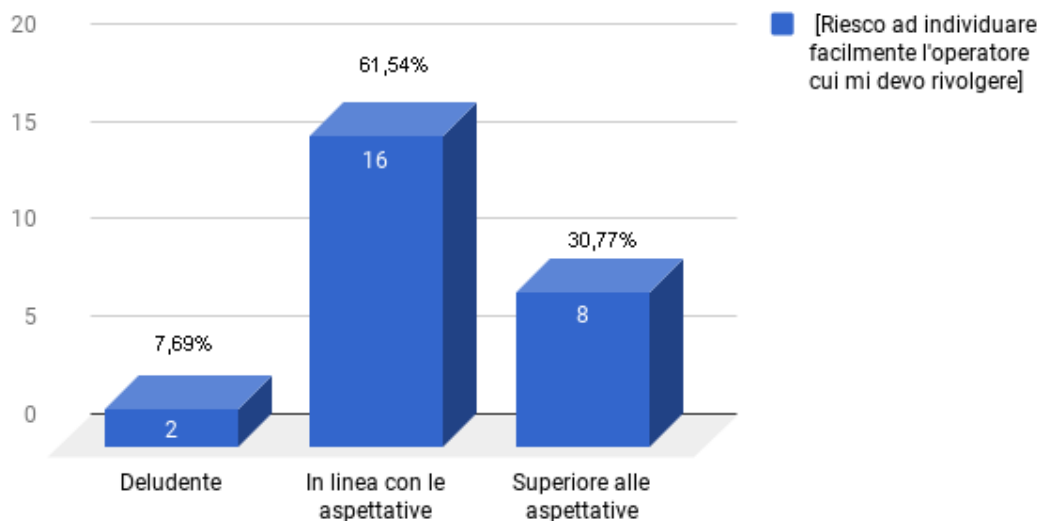
L'utenza giudica positivamente la facilità nel raggiungere lo sportello, solo il 7,69% si dichiara deluso.

La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche (totale:26)



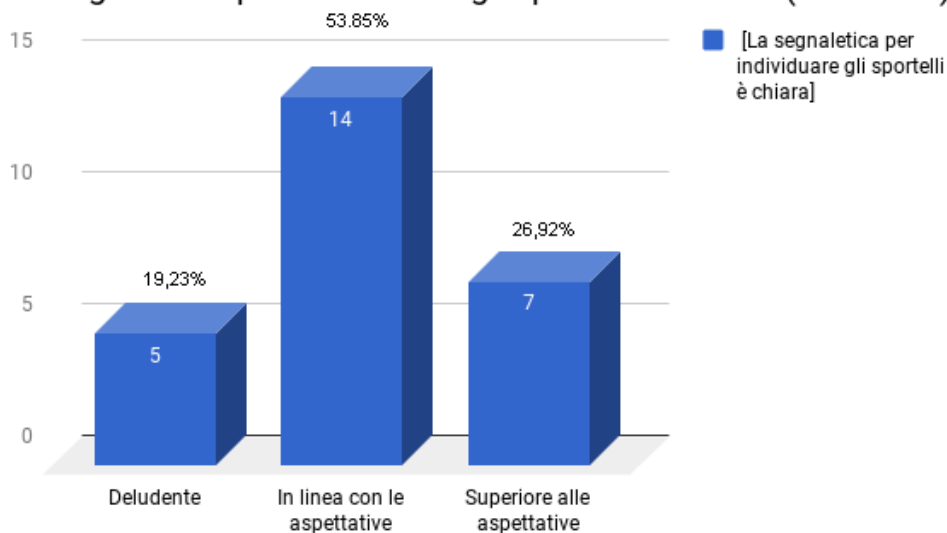
Sebbene in prevalenza l'utenza non rilevi la presenza di barriere architettoniche il 23% dell'utenza si dichiara deluso.

Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere (totale:26)



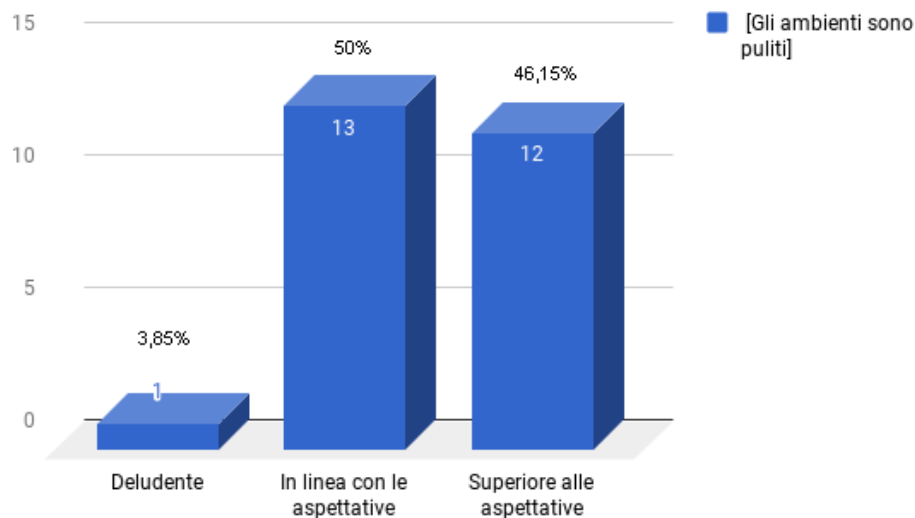
L'utenza riesce ad individuare facilmente l'operatore cui si deve rivolgere, solo 7,69% è deluso.

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara (totale:26)

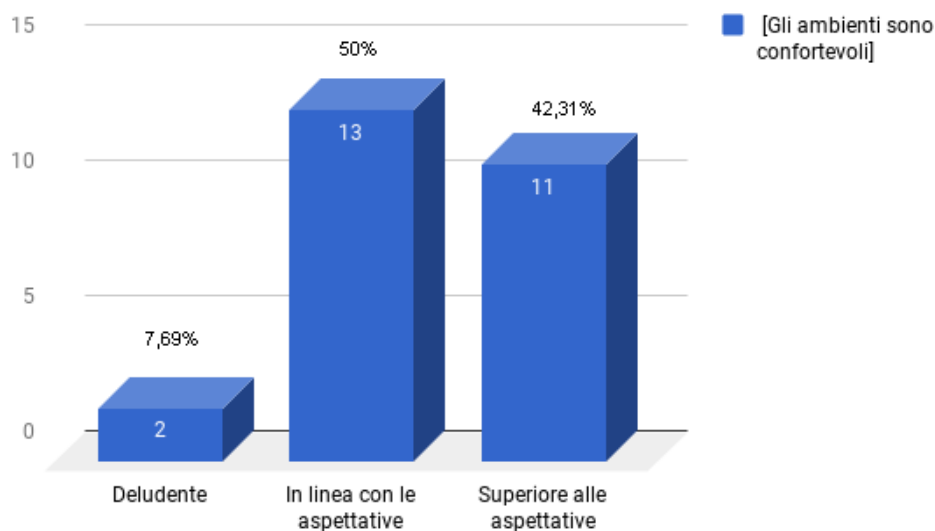


La segnaletica soddisfa l'utenza del servizio, solo il 19% è deluso.

Gli ambienti sono puliti (totale:26)

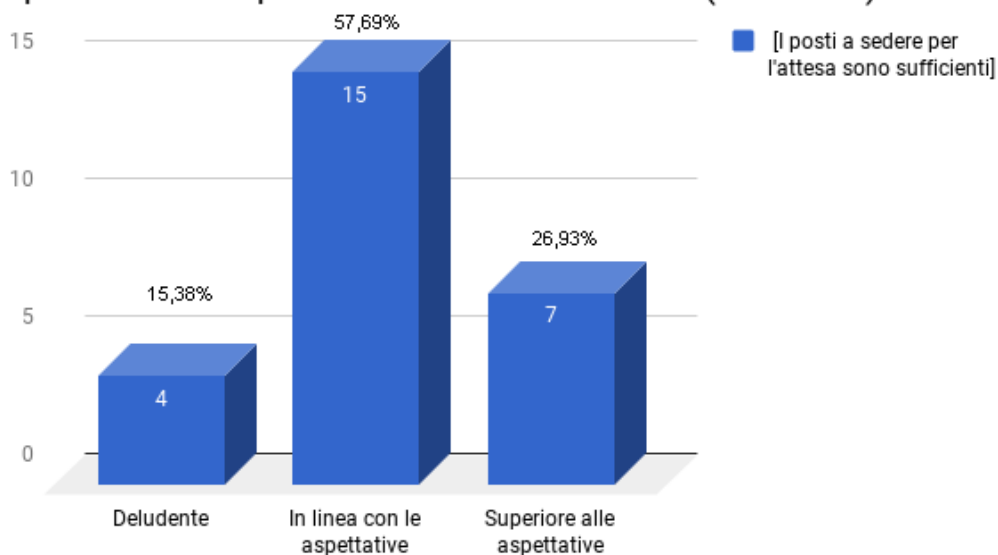


Gli ambienti sono confortevoli (totale:26)



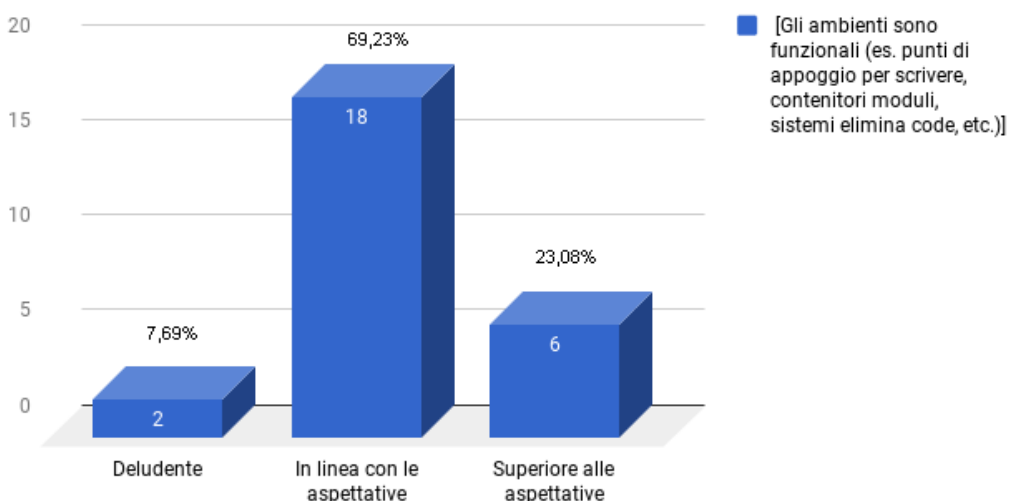
La pulizia ed il comfort dei locali sono giudicati positivamente dalla maggior parte dell'utenza.

I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti (totale:26)



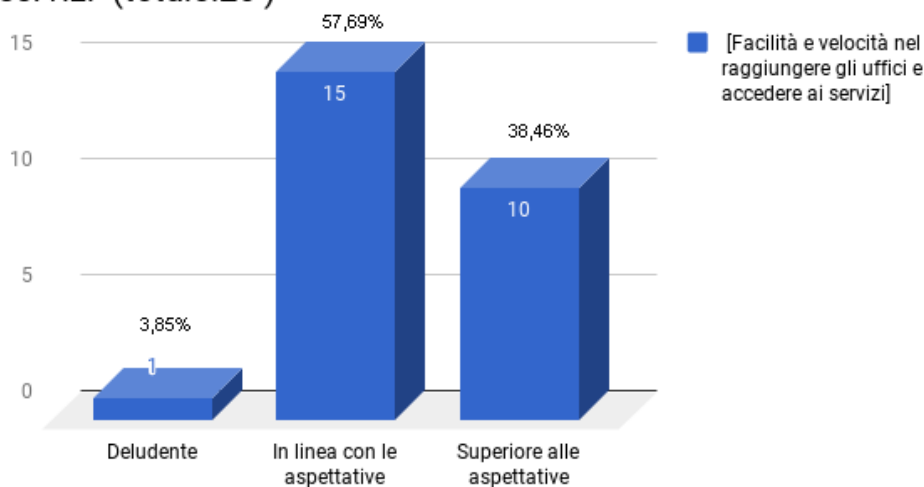
Il 15% dell'utenza trova insufficiente lo spazio per l'attesa. In prevalenza l'utenza è soddisfatta.

Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.) (totale:26)



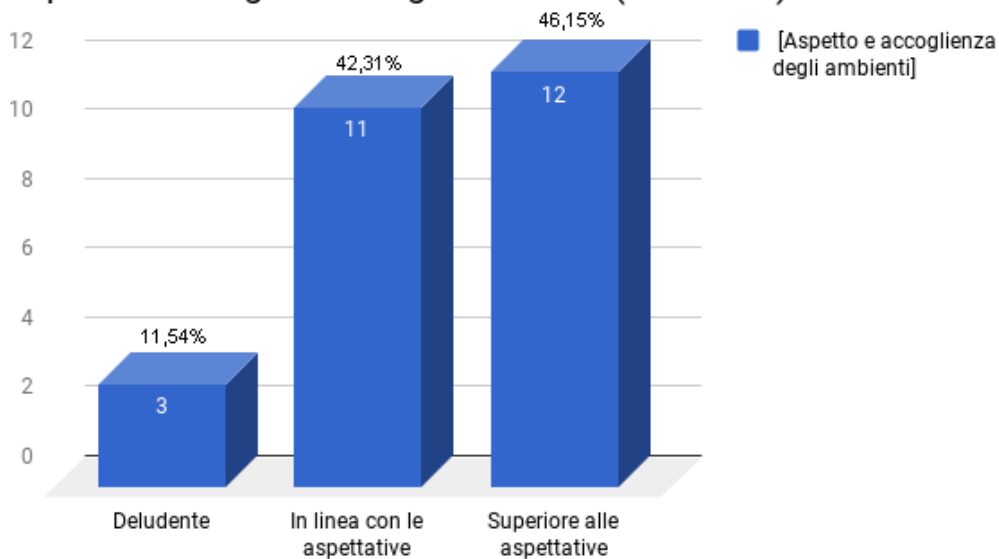
In prevalenza l'utenza trova gli ambienti del servizio funzionali.

Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi (totale:26)



Ampia soddisfazione dell'utenza sulla facilità e velocità nel raggiungere gli uffici per l'accesso ai servizi.

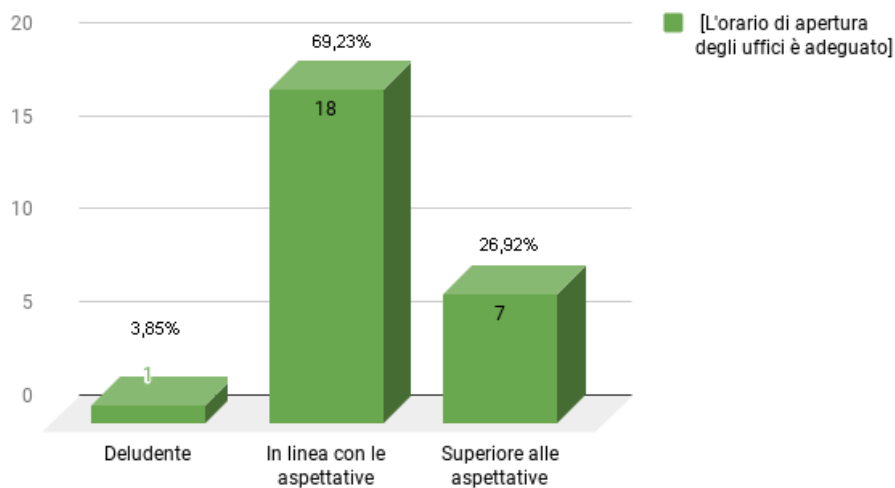
Aspetto e accoglienza degli ambienti (totale:26)



L'aspetto ed accoglienza degli ambienti è giudicato molto positivamente dalla maggior parte dell'utenza.

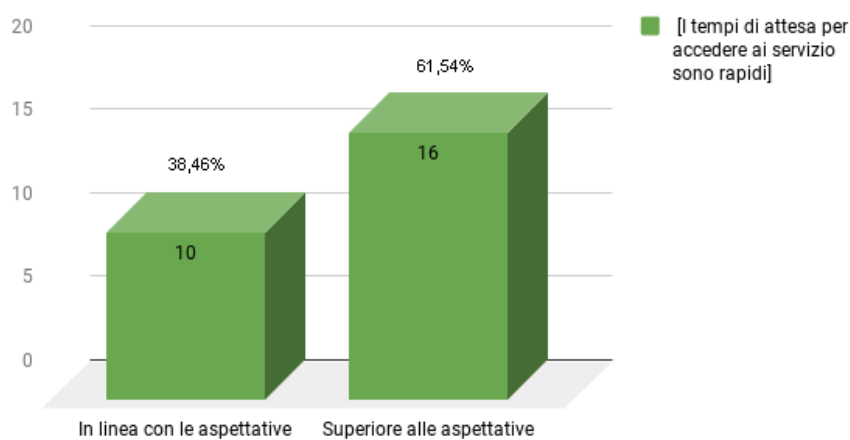
Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

L'orario di apertura degli uffici è adeguato (totale:26)



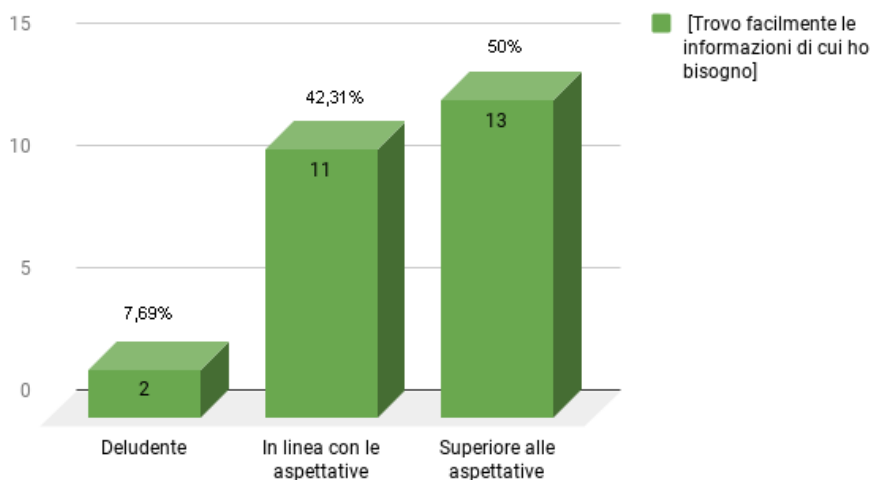
L'orario degli uffici soddisfa l'utenza.

I tempi di attesa per accedere ai servizio sono rapidi (totale: 26)

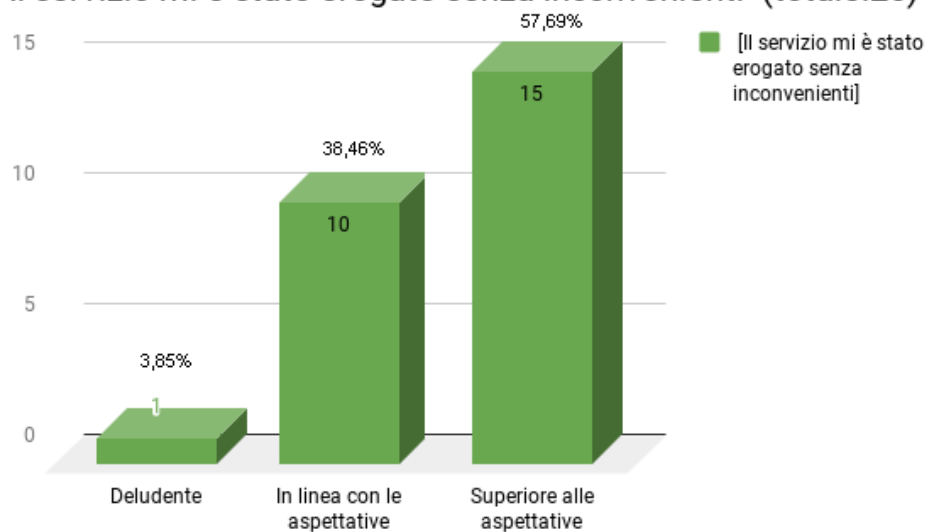


I tempi d'attesa soddisfano pienamente l'utenza.

Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno (totale:26)

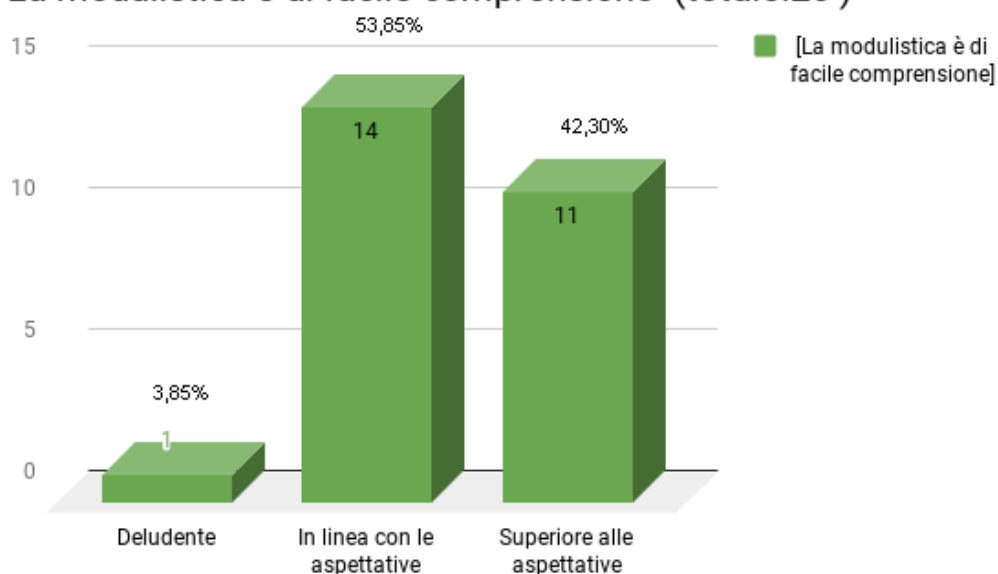


Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti (totale:26)

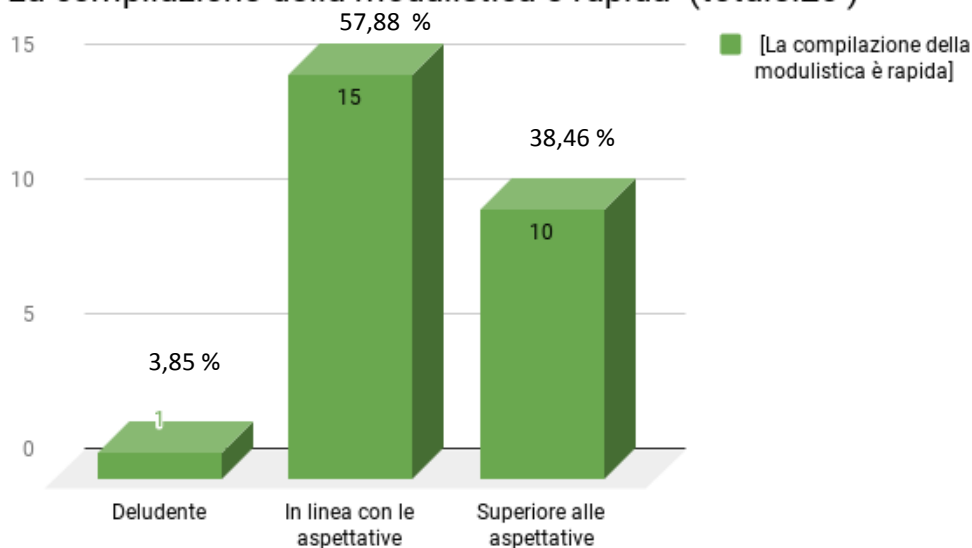


Ampia soddisfazione sul reperimento delle informazioni e sull'erogazione del servizio.

La modulistica è di facile comprensione (totale:26)

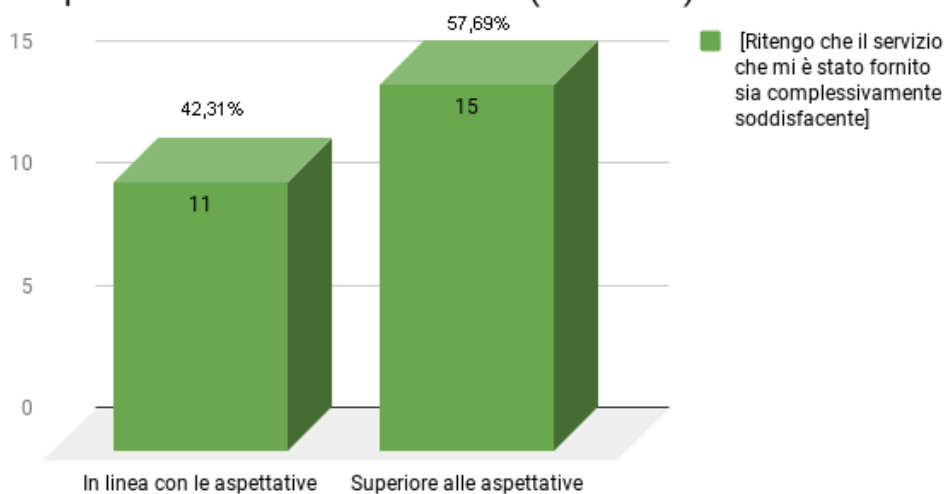


La compilazione della modulistica è rapida (totale:26)



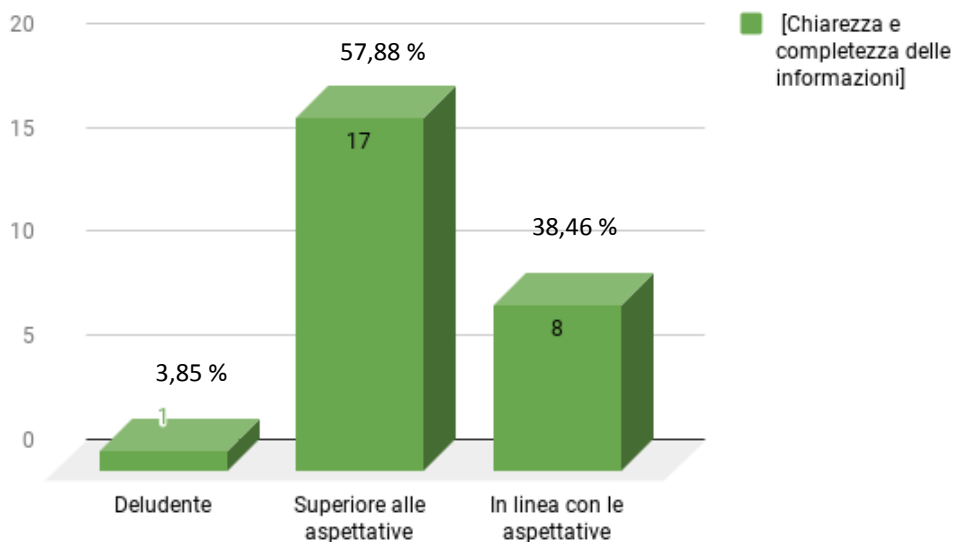
L'utenza è pienamente soddisfatta sulla gestione della modulistica.

Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente (totale:26)



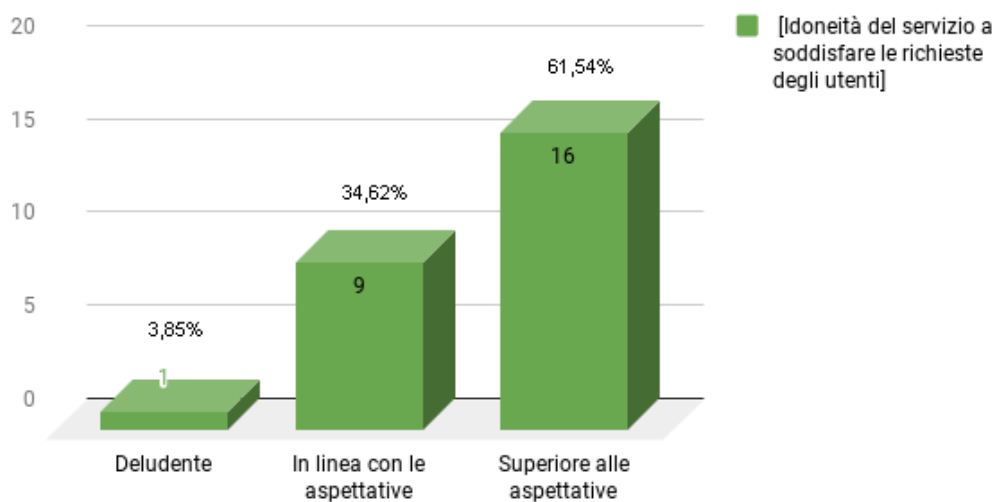
Ampia soddisfazione dell'utenza sul giudizio complessivo del servizio.

Chiarezza e completezza delle informazioni (totale:26)



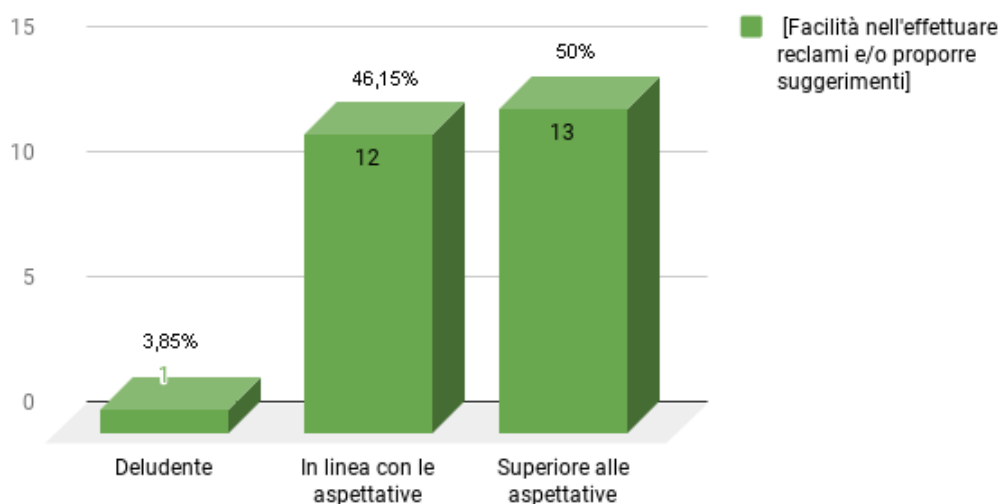
Le informazioni sono giudicate chiare e complete dall'utenza

Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti (totale:26)

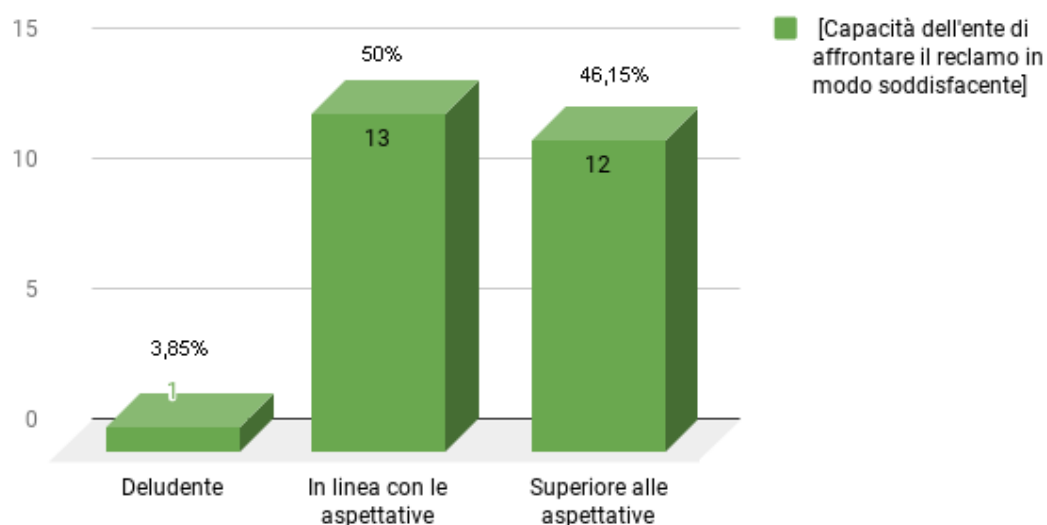


L'utenza giudica molto positivamente l'idoneità del servizio a soddisfare le richieste.

Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti (totale:26)



Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente (totale:26)



Ampia soddisfazione dell'utenza nella gestione del reclamo

Sezione 5 – Segnalazioni aperte

La maggior parte degli utenti ha tralasciato la parte relativa alle segnalazioni aperte per motivi di tempo. Tra quelle raccolte è stato fatto un riepilogo delle segnalazioni più significative.



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

ottima attenzione all'utente
disponibilità e competenza
massima disponibilità degli addetti
rapidità e competenza
comune con rapida risposta
tutto è perfetto
professionalità, cortesia e disponibilità
molto preparati
personale competente e gentile
cortesia, efficienza e professionalità



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

orari settimanali



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

accessibilità per portatori di handicap

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Commercio /Sviluppo del territorio

- Età media attiva tra 46-60 anni
- Di prevalente sesso maschile
- Nazionalità prevalente italiana
- Cultura e professionalità medio- alta

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Accoglienza • Professionalità e competenza del personale • Cortesia del personale • Informazioni e modulistica • Gestione del reclamo	• Orario di apertura • Barriere architettoniche

Area 3 Economico Finanziaria e Tributi

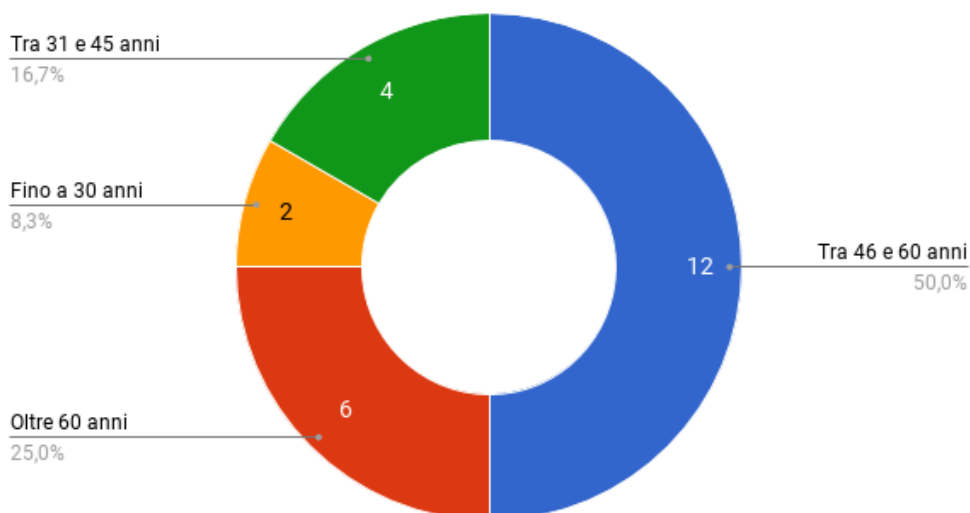
Tributi

Totale questionari compilati **24**

Ubicazione del servizio: Via Antonio Gramsci c/o La Galleria, Frazione Ellera

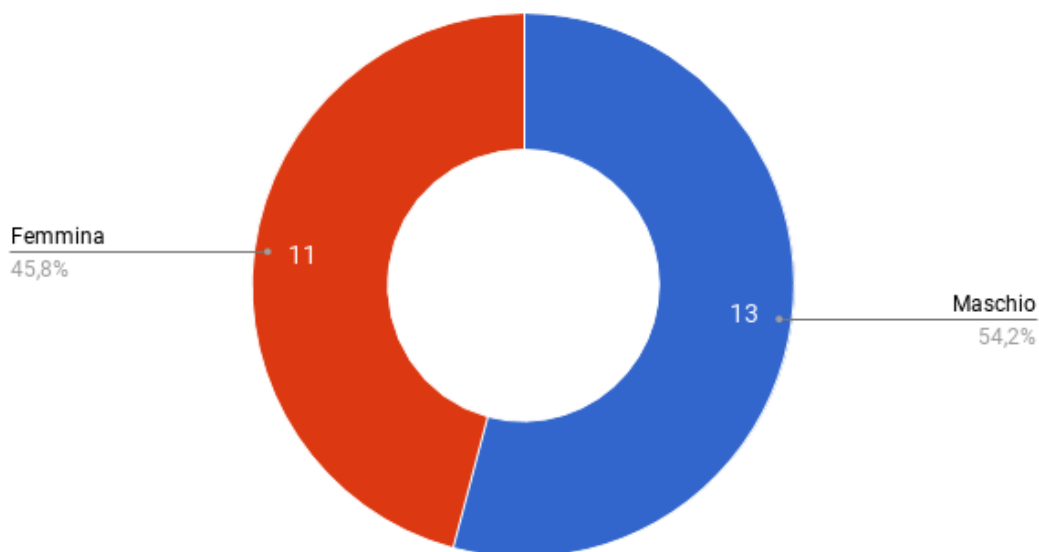
1 Struttura socio biografica del campione

Età (totale:24)



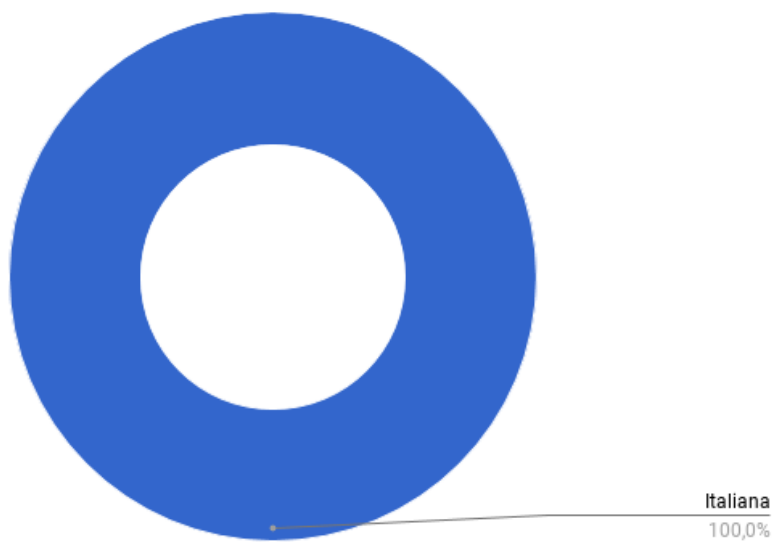
Il 50% dell'utenza del servizio Tributi è di età media compresa tra i 46 e 60 anni; il 25% è ultra-sessantenne; il 16,7% ha un'età compresa tra i 31 e 45 anni. Solo l'8% ha un'età inferiore ai 30 anni.

Sesso (totale:24)



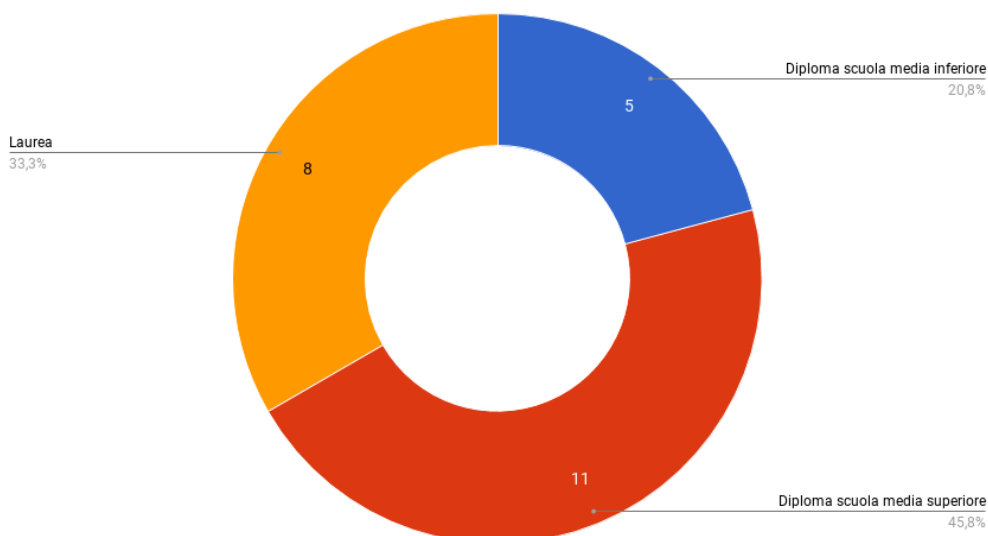
Pari genere con lieve prevalenza maschile

Nazionalità (totale:24)



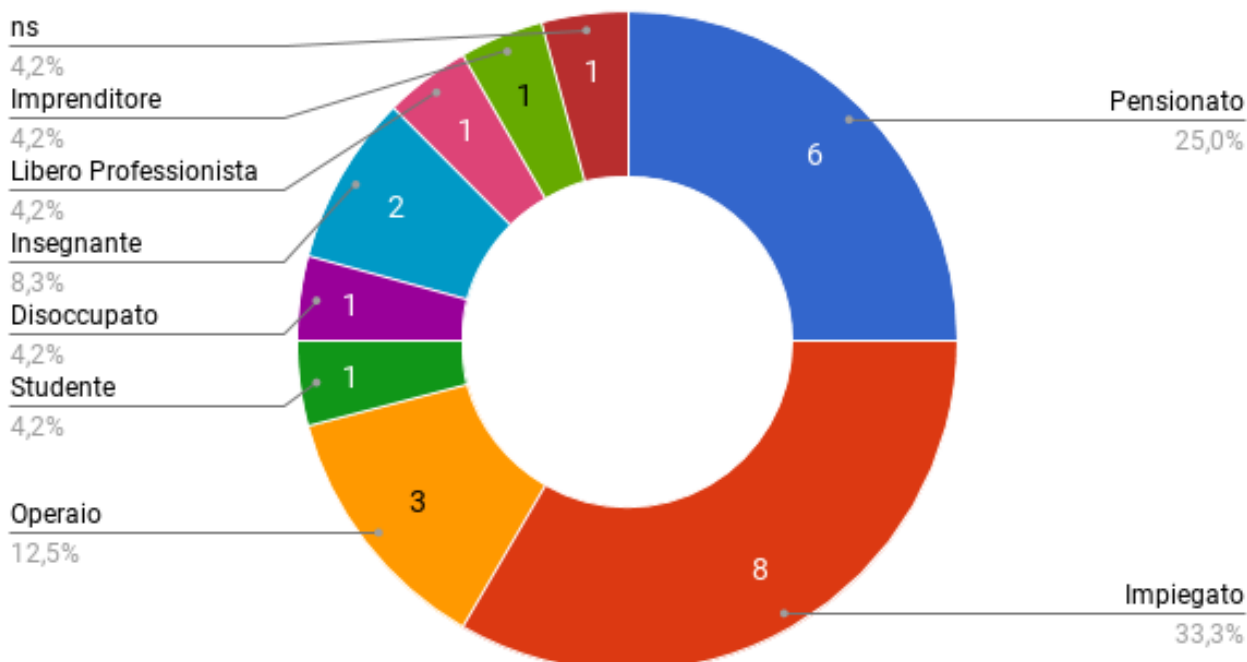
Nazionalità italiana

Istruzione (totale:24)



Livello di istruzione medio alto con prevalenza di Diplomatici al 45,8%, seguito da Laureati con il 33,3%. Il 20,5% hanno un Diploma di scuola media.

Professione (totale:24)

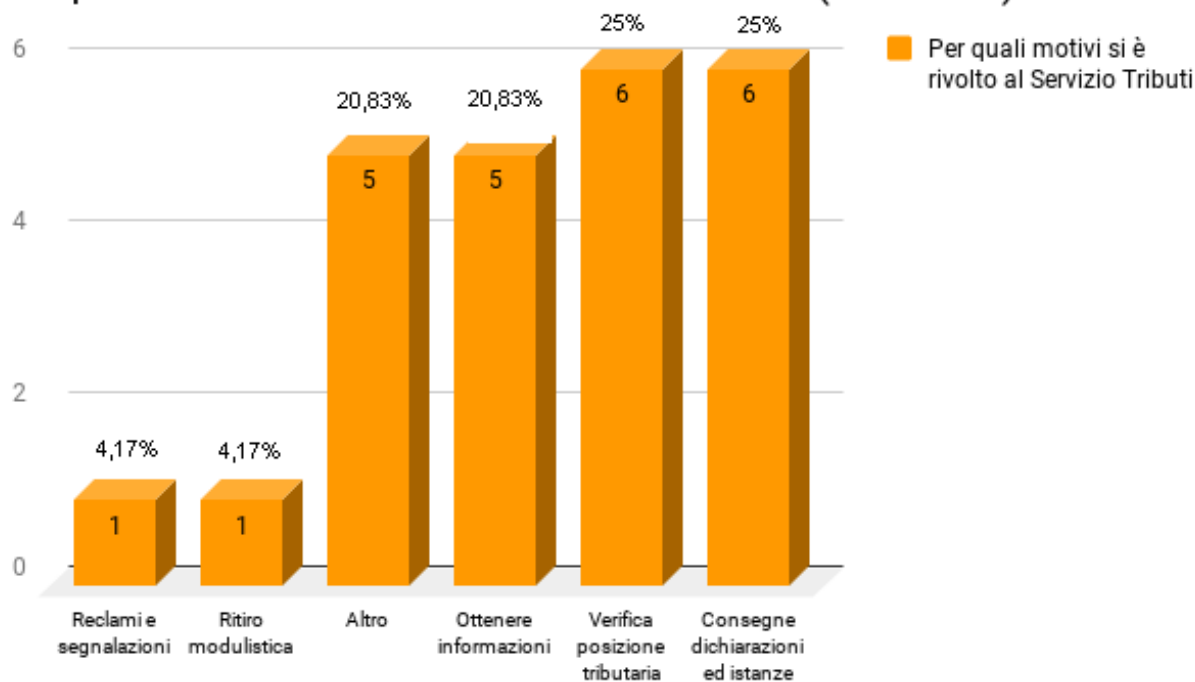


La professionalità dell'utenza del servizio Tributi è in prevalenza Impiegato con il 33% e Pensionato con il 25%. Le altre professionalità sono pressoché equivalenti.

MOTIVI per i quali motivi si è rivolto al Servizio

Il Servizio ha scelto di rilevare la motivazione specifica per cui l'utenza si reca allo sportello.

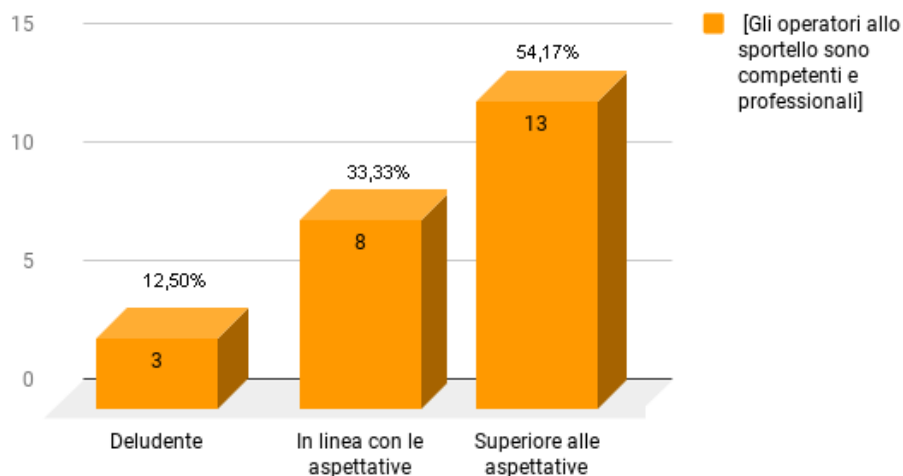
Per quali motivi si è rivolto al Servizio Tributi (totale:24)



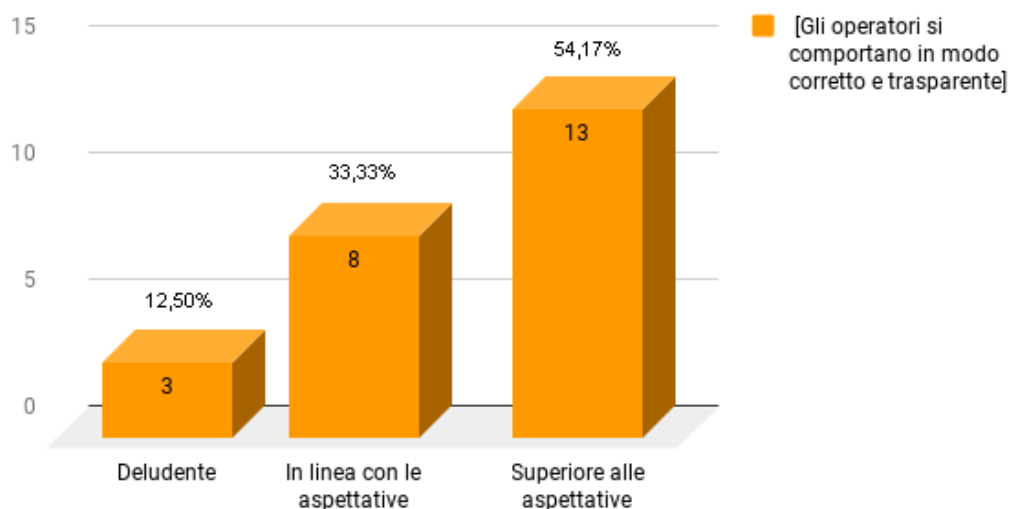
L'utenza si reca allo sportello Tributi prevalentemente per la Verifica della posizione tributaria (25%) e per la consegna delle dichiarazioni ed istanze (25%). Per ottenere informazioni o altri servizi il 21% circa. Solo il 4% per sporgere reclami e ritirare modulistica.

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio

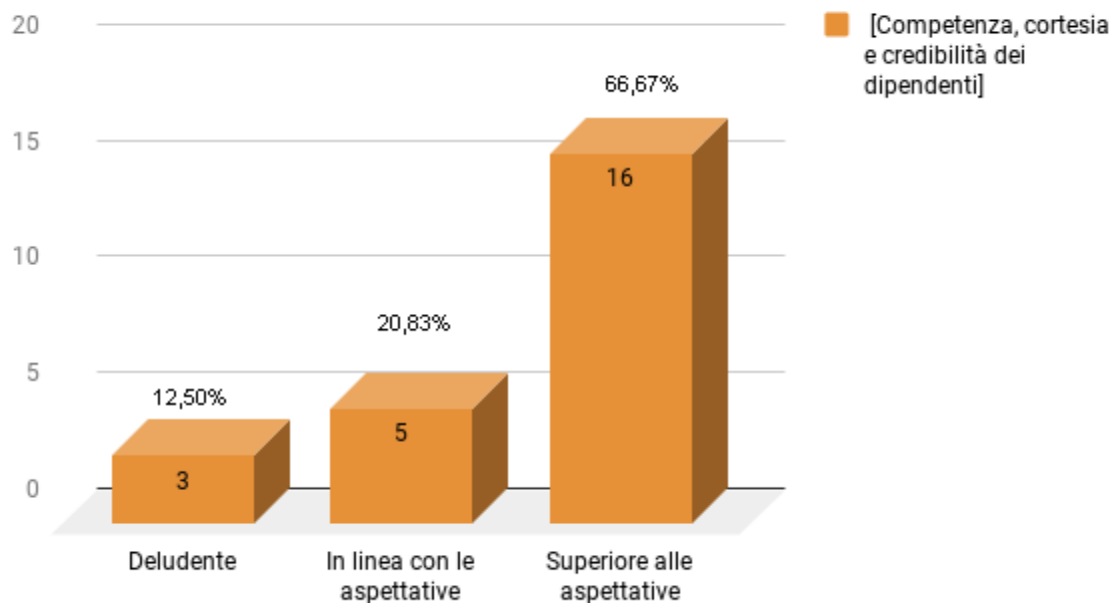
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali
(totale:24)



Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente
(totale:24)



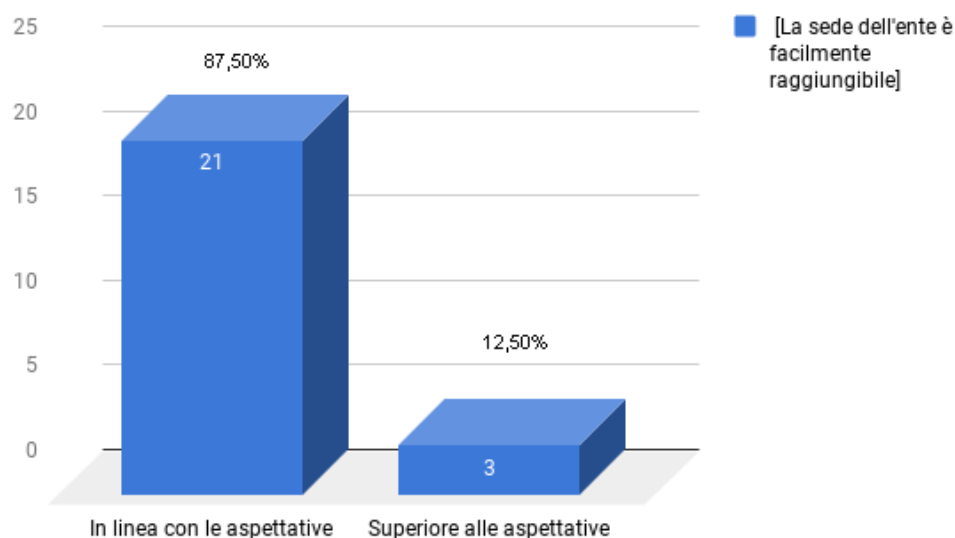
Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti (totale:24)



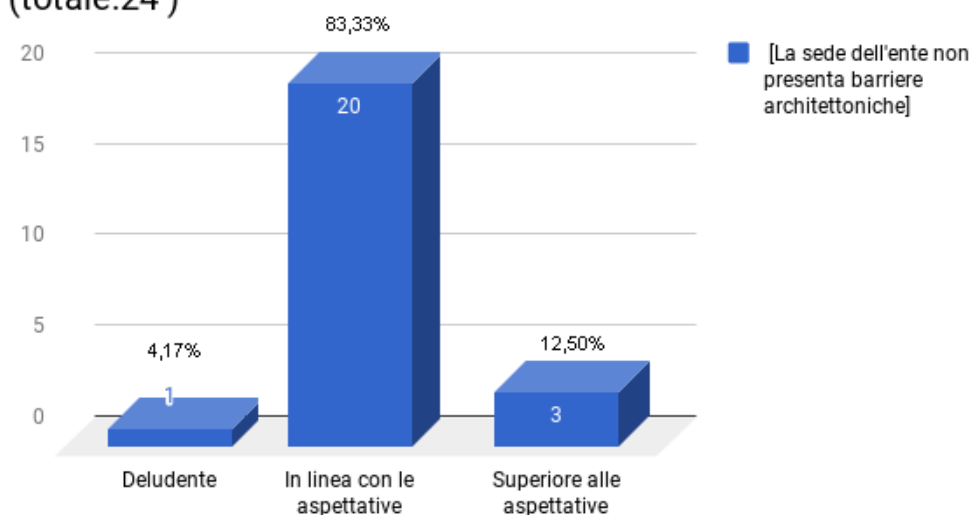
L'utenza giudica molto positivamente competenza, professionalità, correttezza, trasparenza, cortesia e credibilità del personale del servizio. Solo il 12,50% è deluso.

Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali del servizio Tributi

La sede dell'ente è facilmente raggiungibile (totale:24)

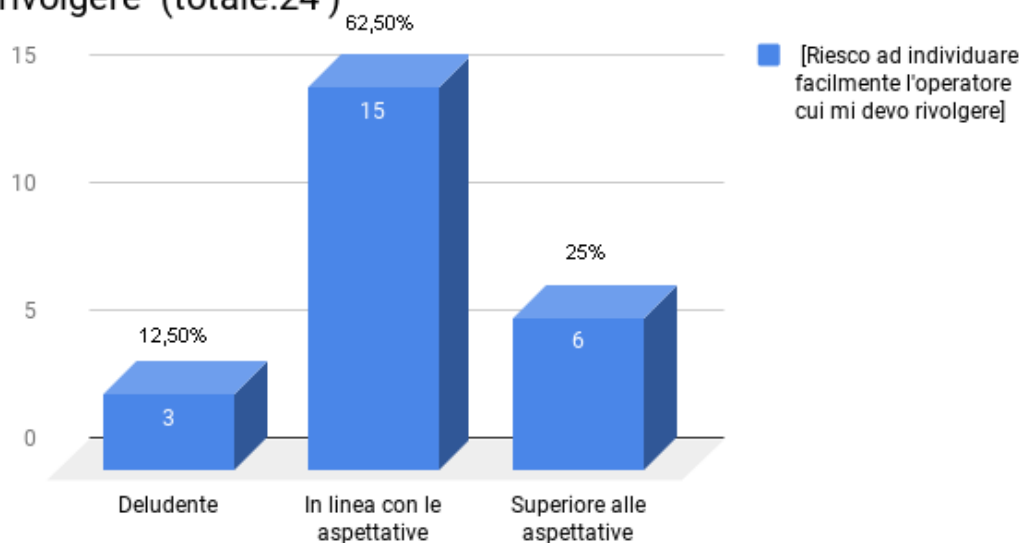


La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche (totale:24)



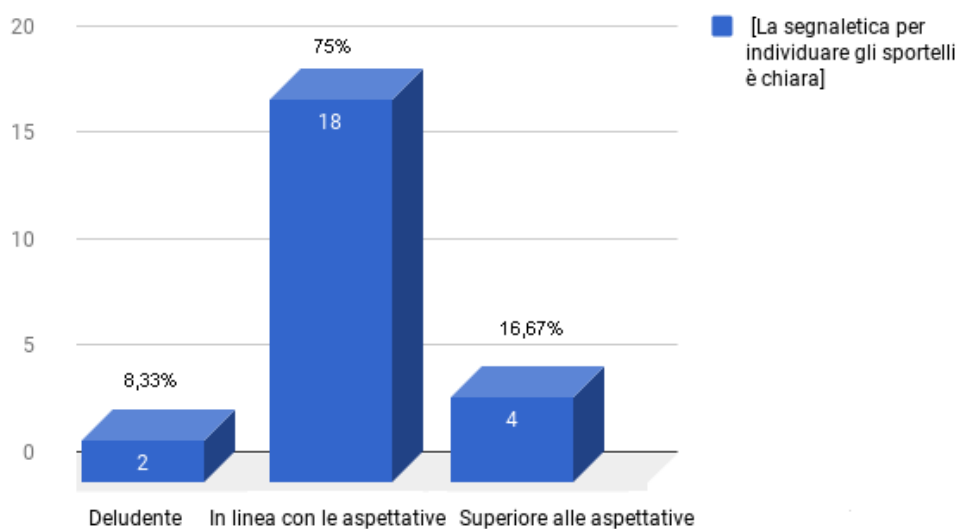
La sede del servizio è giudicata molto positivamente dall'utenza anche relativamente all'assenza di barriere architettoniche.

Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere (totale:24)



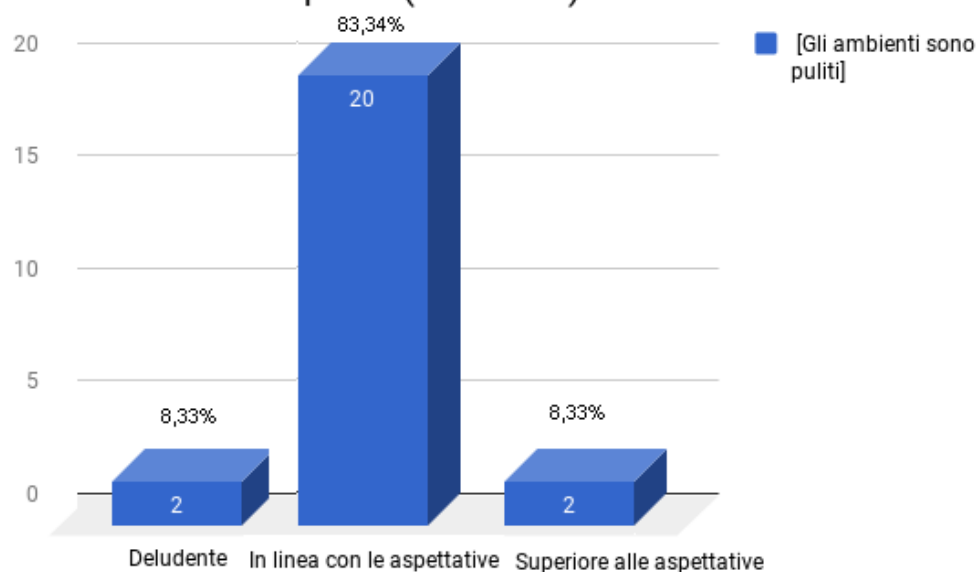
Solo il 12,50 % dell'utenza non riesce ad individuare facilmente l'operatore cui si deve rivolgere.

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara (totale:24)

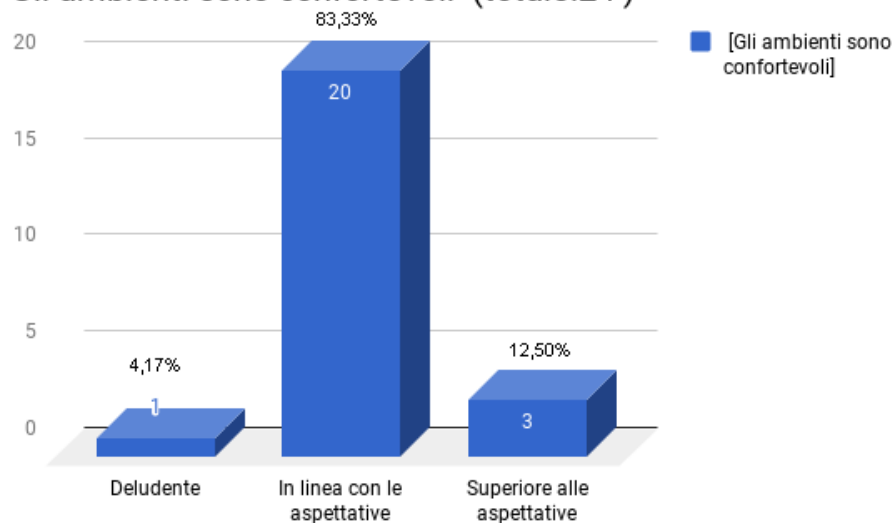


La segnaletica è prevalentemente in linea con le aspettative.

Gli ambienti sono puliti (totale:24)

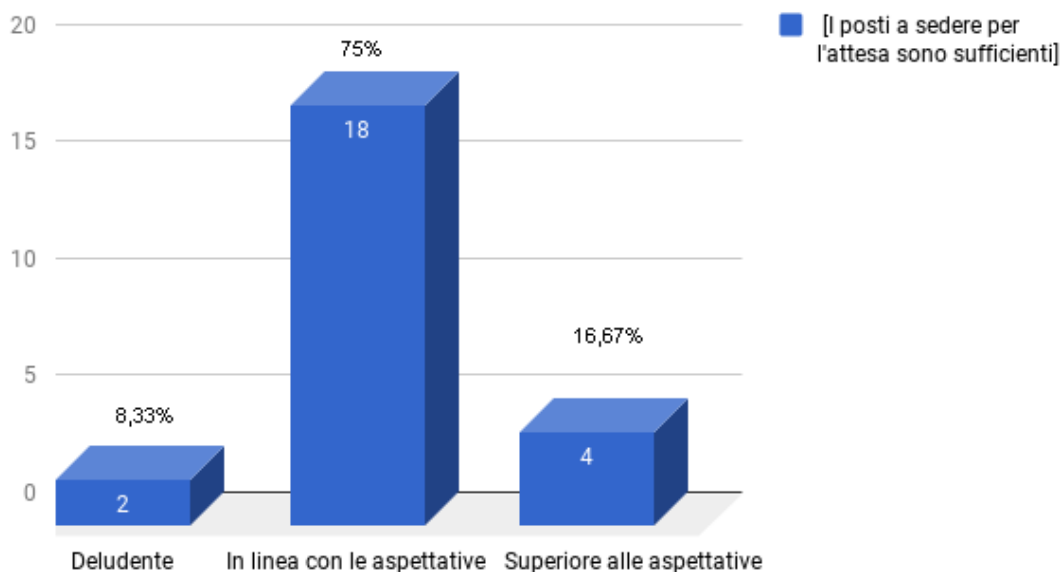


Gli ambienti sono confortevoli (totale:24)

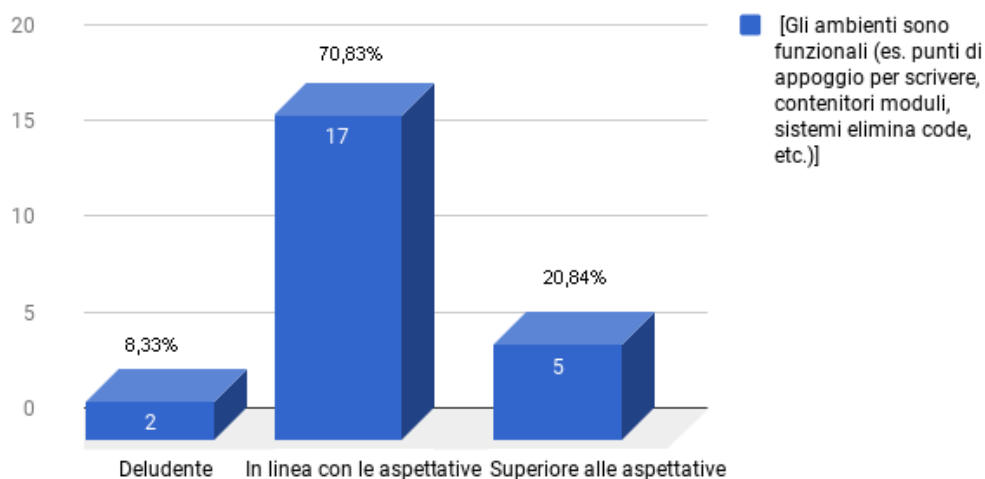


Gli ambienti del servizio risultano in linea con le aspettative per la maggior parte dell'utenza, in termini di pulizia e comfort.

I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti (totale:24)

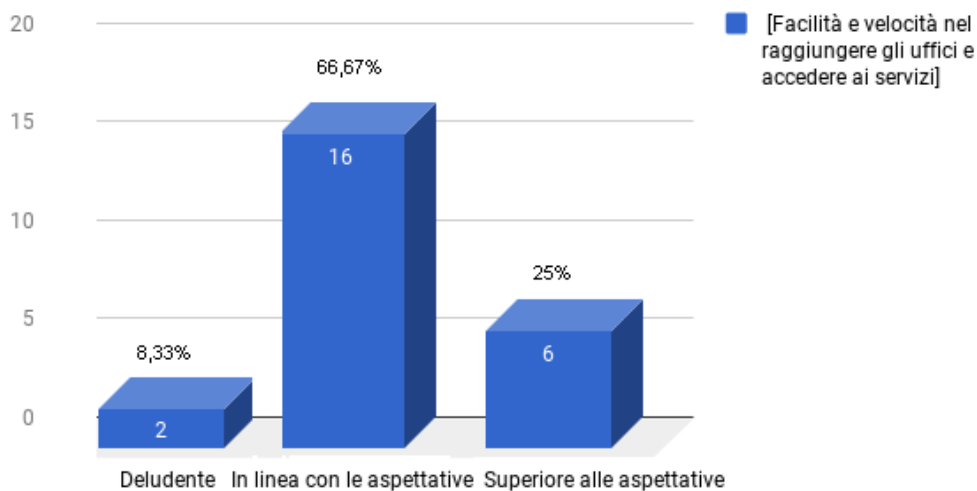


Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.) (totale:24)

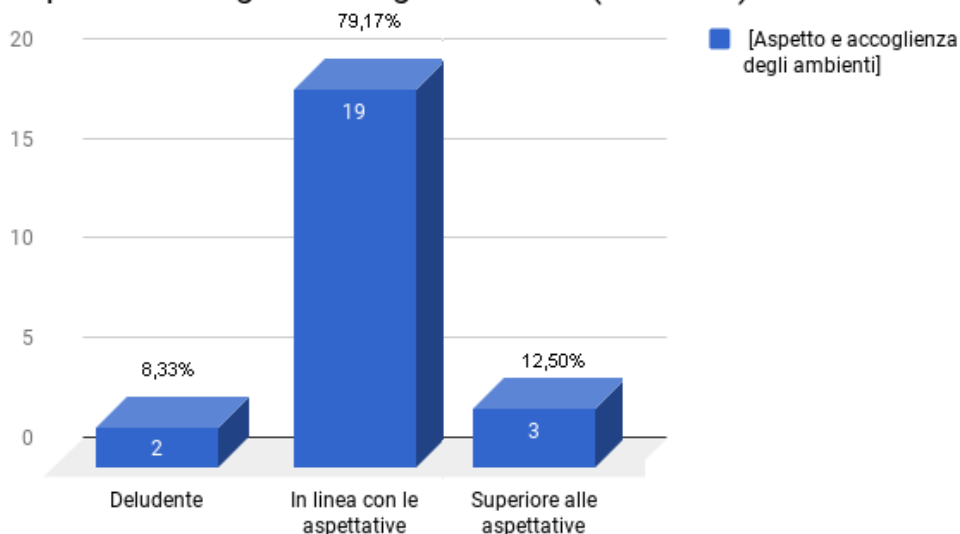


Soddisfacente il gradimento sullo spazio per l'attesa e la funzionalità degli ambienti

Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi (totale:24)



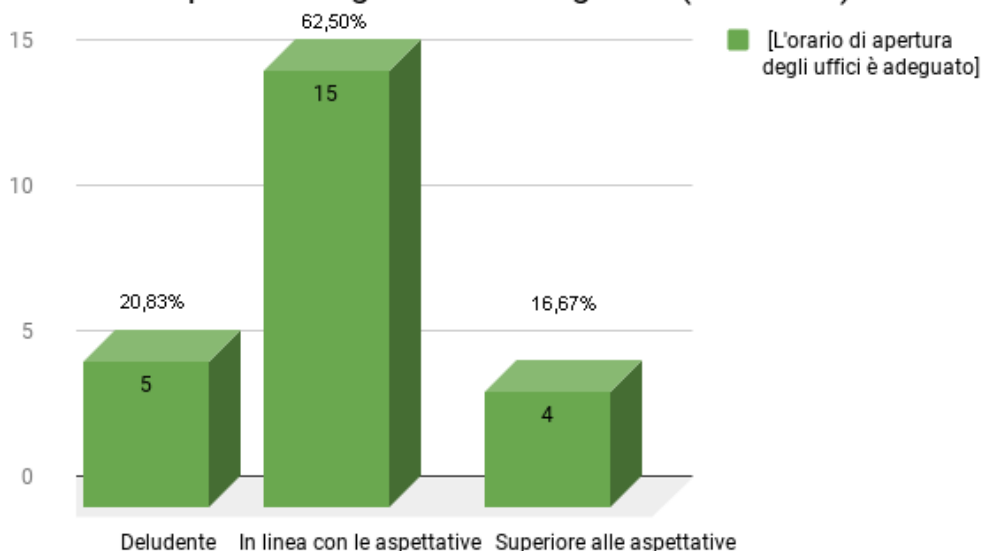
Aspetto e accoglienza degli ambienti (totale:24)



L'utenza trova facilmente raggiungibile il servizio ed in linea con le aspettative l'aspetto ed accoglienza generale dei locali. Solamente l'8% è deluso.

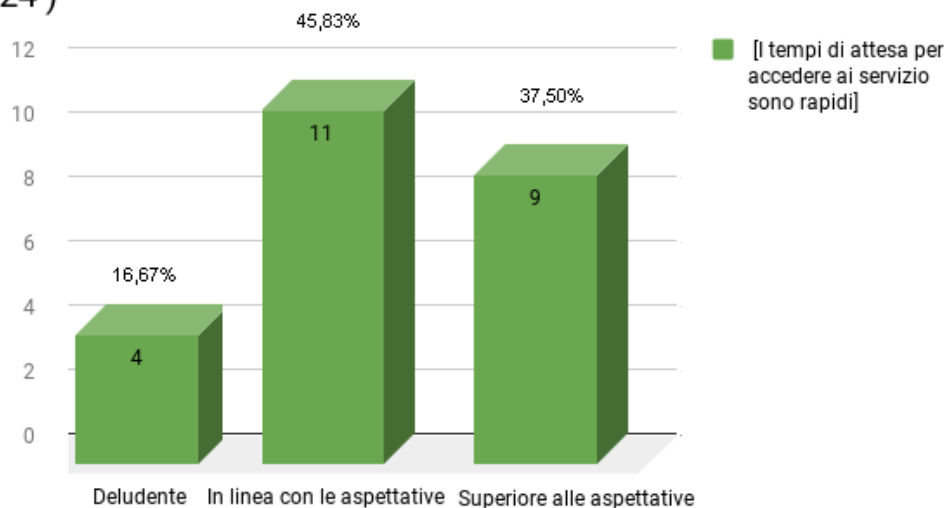
Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

L'orario di apertura degli uffici è adeguato (totale:24)



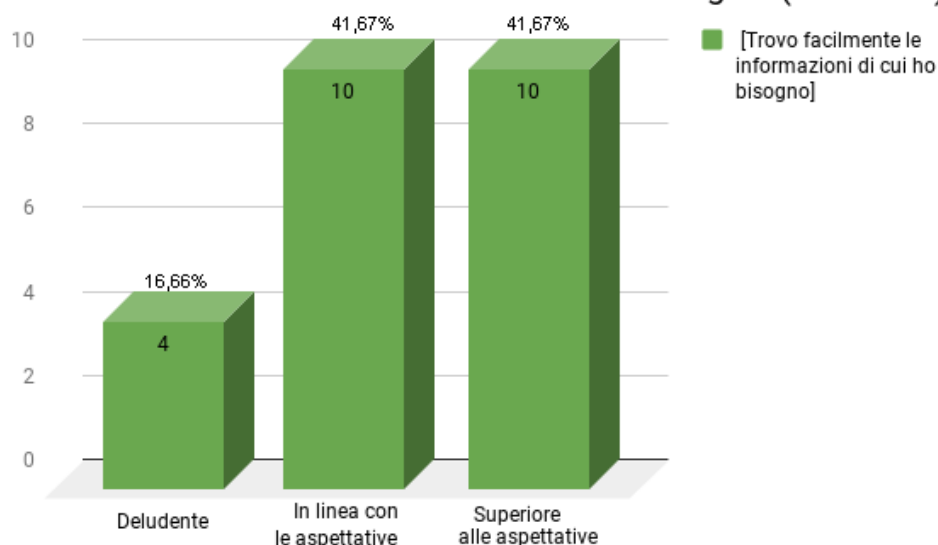
Per la maggior parte dell'utenza gli orari di apertura degli uffici risultano adeguati, tranne il 20% che ne è deluso.

I tempi di attesa per accedere ai servizio sono rapidi (totale: 24)



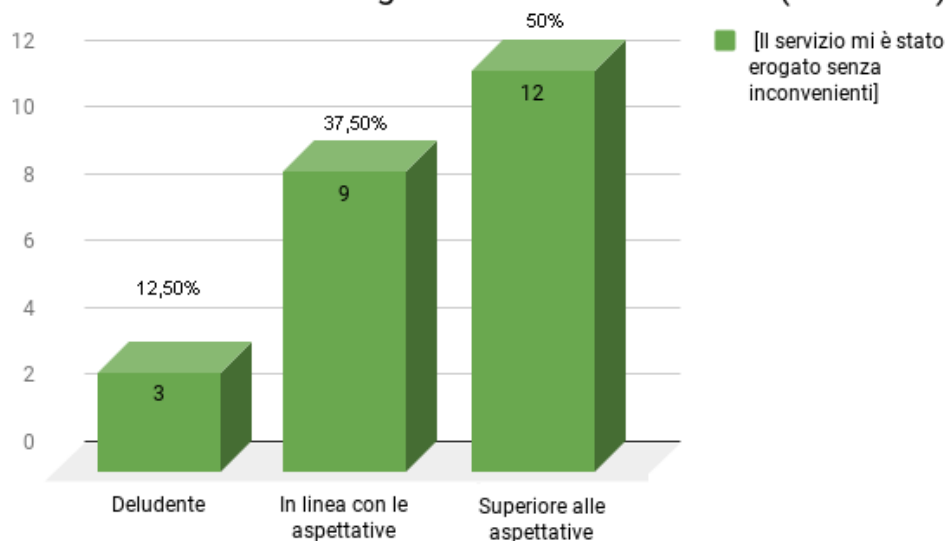
Il 16,67% dell'utenza non ritiene rapidi i tempi di attesa che tuttavia risultano in prevalenza adeguati

Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno (totale:24)



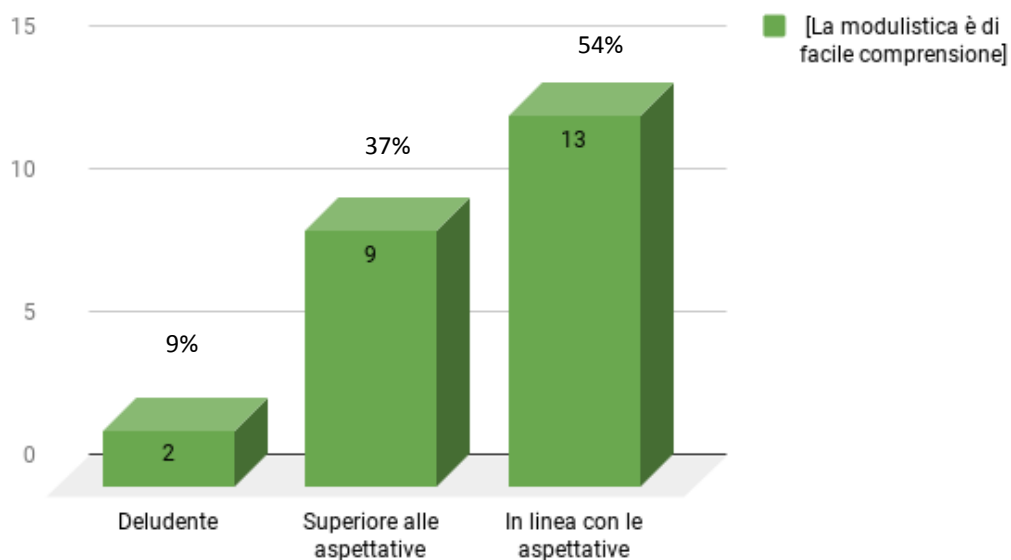
L'utenza è ampiamente soddisfatta nel reperimento delle informazioni, solo il 16% è deluso.

Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti (totale:24)

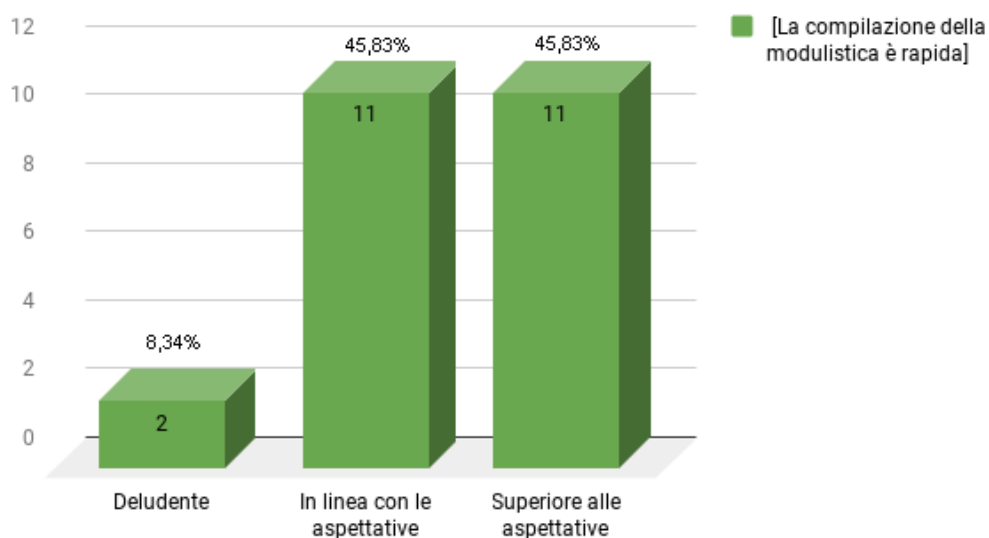


Ampia soddisfazione sull'erogazione del servizio, per il 50% superiore alle aspettative. Solo il 12,50% è deluso.

La modulistica è di facile comprensione (totale:24)

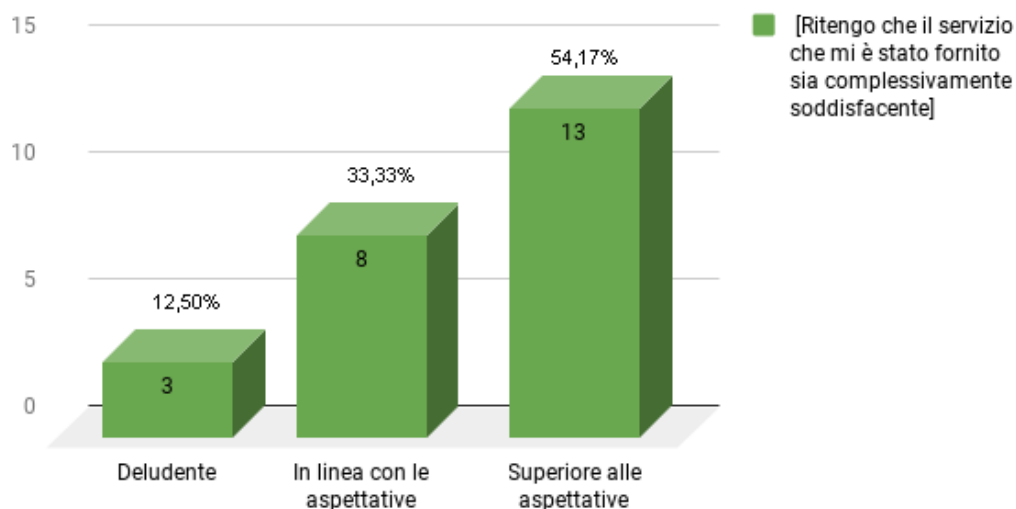


La compilazione della modulistica è rapida (totale:24)



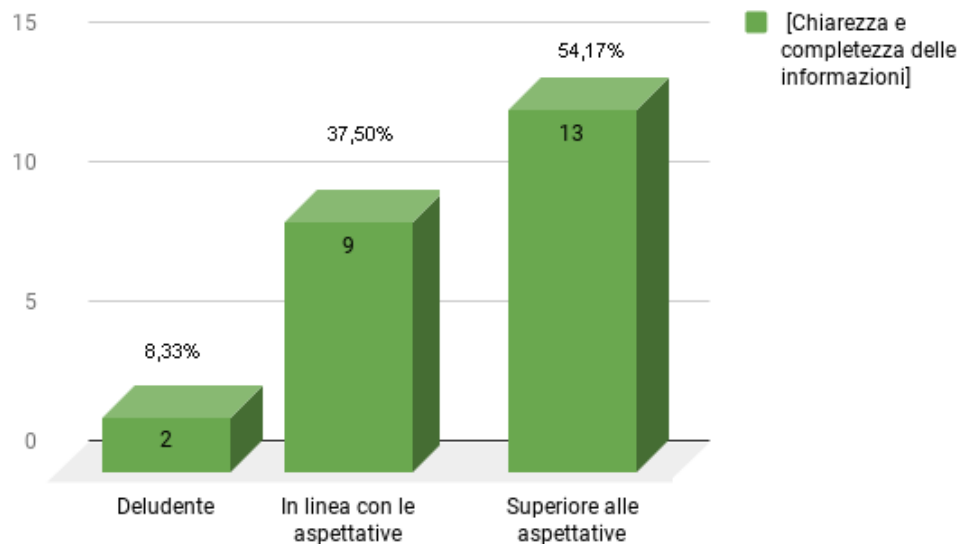
La modulistica soddisfa ampiamente l'utenza sia nella comprensione che nella facilità di compilazione

Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente (totale:24)



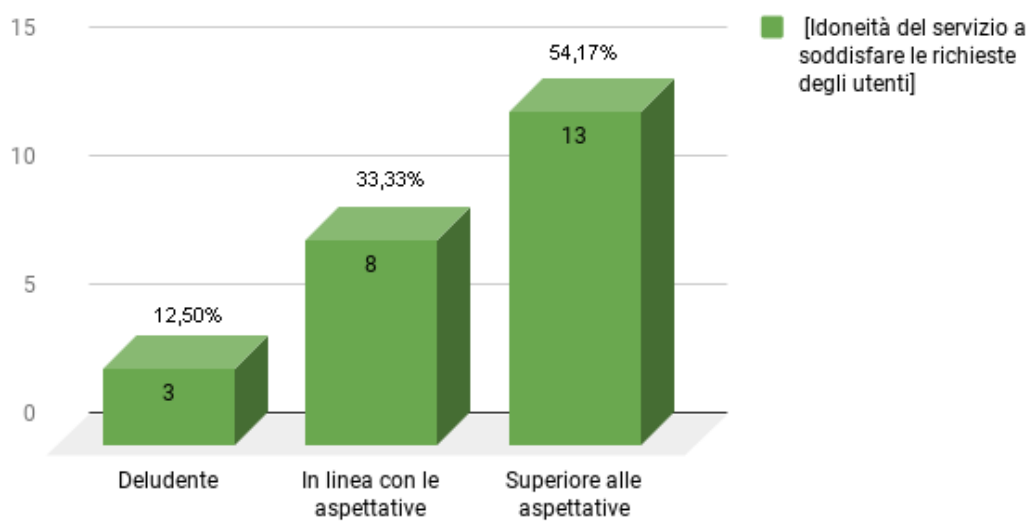
Il servizio soddisfa ampiamente la maggior parte dell'utenza. Solo il 12,50 è deluso.

Chiarezza e completezza delle informazioni (totale:24)



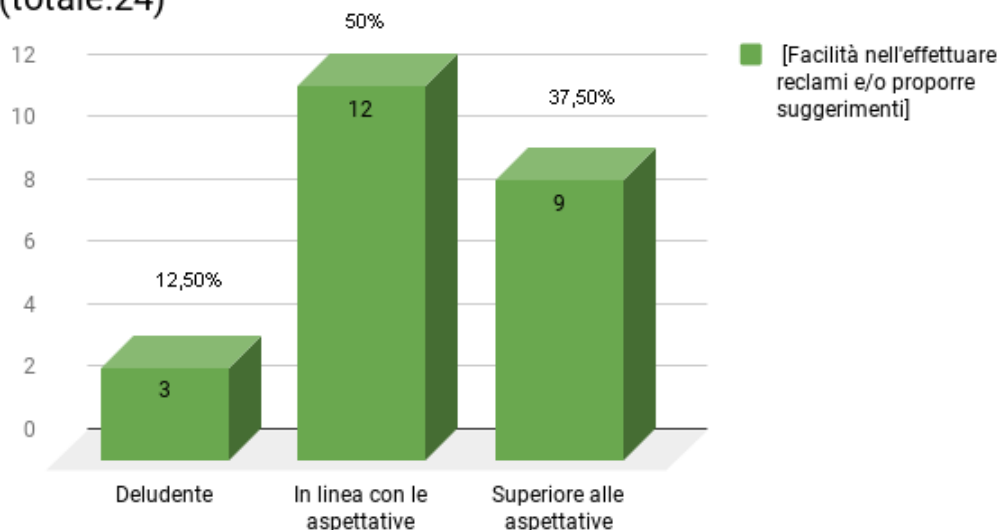
Le informazioni sono giudicate chiare e complete dalla maggior parte dell'utenza.

Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti (totale:24)

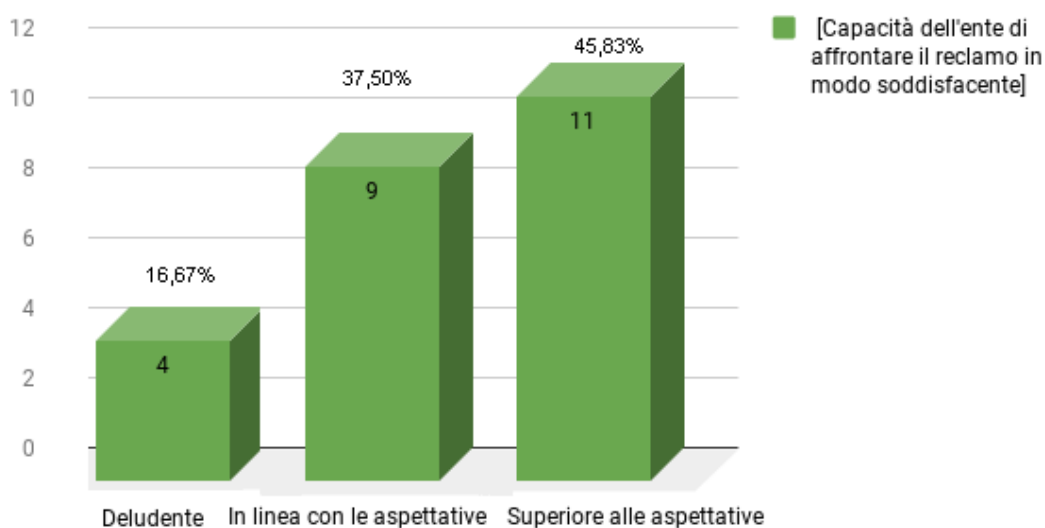


Il servizio soddisfa ampiamente la maggior parte dell'utenza. Solo il 12,50 è deluso.

[Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti]
(totale:24)



[Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo
soddisfacente] (totale:24)



La gestione del reclamo è giudicata molto positivamente dall'utenza, il 16,50% dell'utenza non è soddisfatta

Sezione 5 – Segnalazioni aperte

La maggior parte degli utenti ha tralasciato la parte relativa alle segnalazioni aperte per motivi di tempo. Tra quelle raccolte è stato fatto un riepilogo delle segnalazioni più significative.



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

molto soddisfatto
competenza e professionalità
funzionali e soddisfacenti



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

apertura bimestrale
Chiarimenti aliquote tributi in sede di ufficio
personale scortese , il personale non informa in modo adeguato
orari d'apertura al pubblico troppo dispersivi da mattina-pomeriggio



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

apertura continuativa
Rispondere al Telefono!!! è più di un ora che sto provando a chiamare suona ma non risponde nessuno
Calcoli tributi erogati da inviare al contribuente

rtura co

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Tributi

- Età media attiva tra 46 e 60 anni
- Di prevalente genere maschile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio-alta
- Professionalità media

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Professionalità, competenza e cortesia del personale • Locali confortevoli e spazi adeguati • Informazioni e modulistica • Gestione del reclamo	• Orario di apertura • Disponibilità telefonica

Area 4 Lavori pubblici e Patrimonio

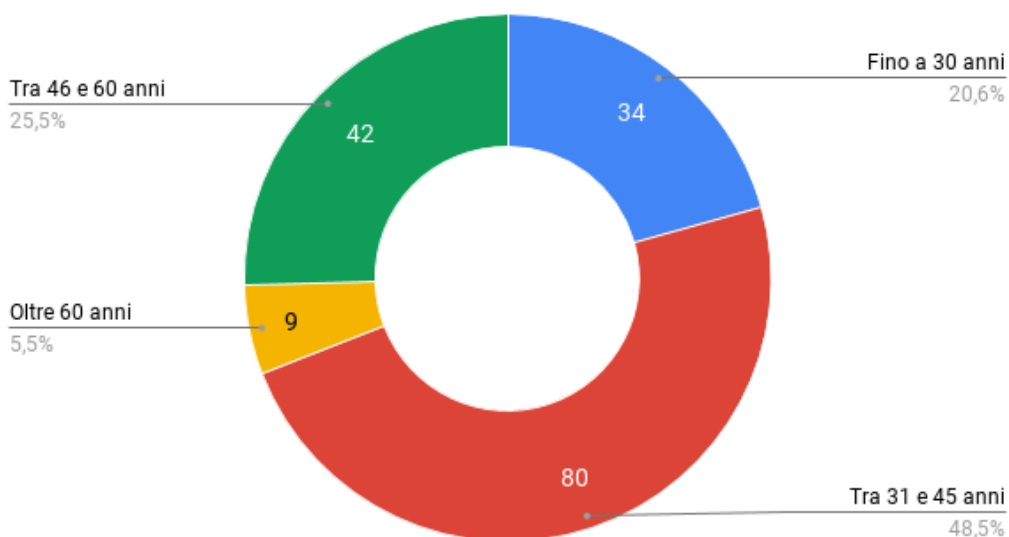
Ufficio Tecnico

Totale questionari compilati **165**

Ubicazione del servizio: Corso Cardinale Rotelli, Corciano centro

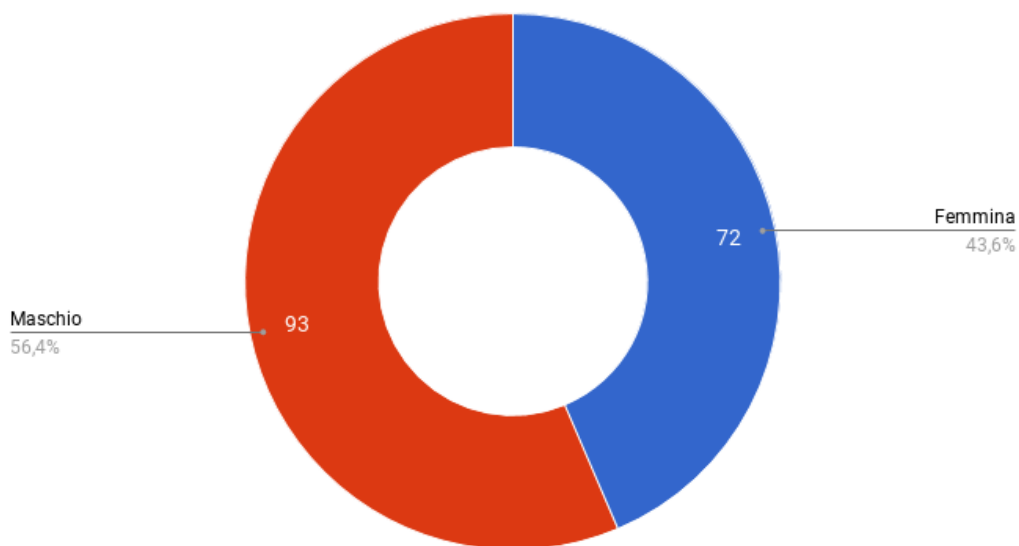
1) Struttura socio biografica del campione

Età (totale:165)



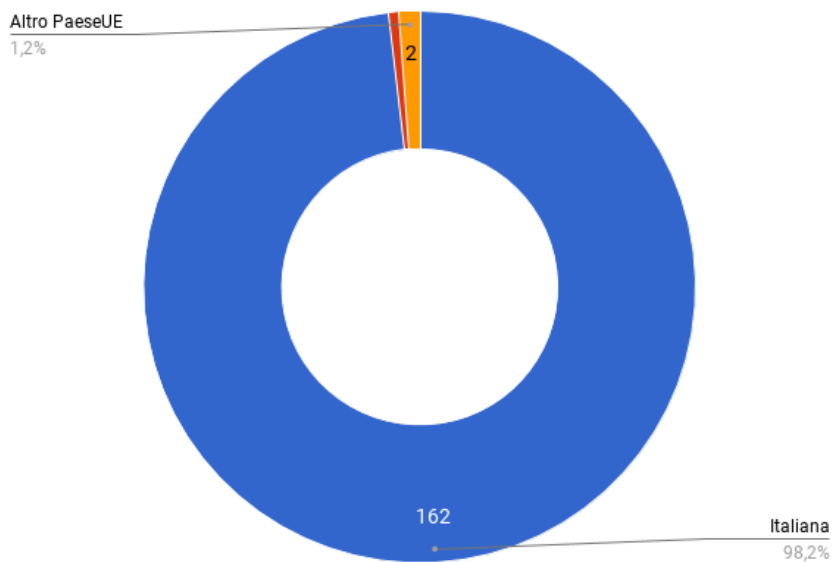
L'utenza prevalente dell'Ufficio Tecnico Area Lavori pubblici è medio-giovane, con il 48,5% nella fascia di età compresa tra 31 e 45 anni, seguita dal 25,5% di età compresa tra i 46 e 60 anni. Il 20% dell'utenza ha un'età inferiore ai 30 anni. Il 5,5% è di ultra-sessantenni.

Sesso (totale:165)



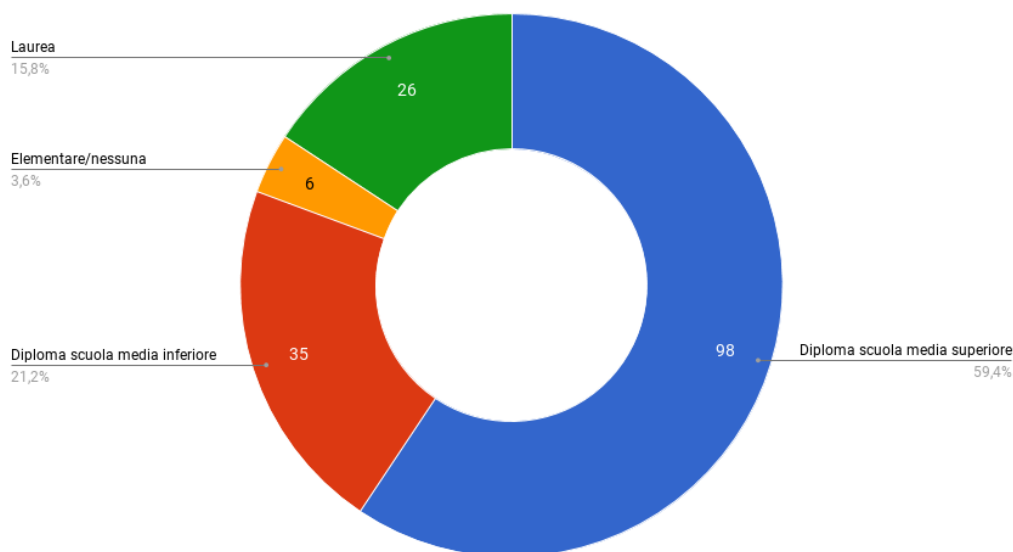
Genere prevalente maschile 56,5%

Nazionalità (totale:165)



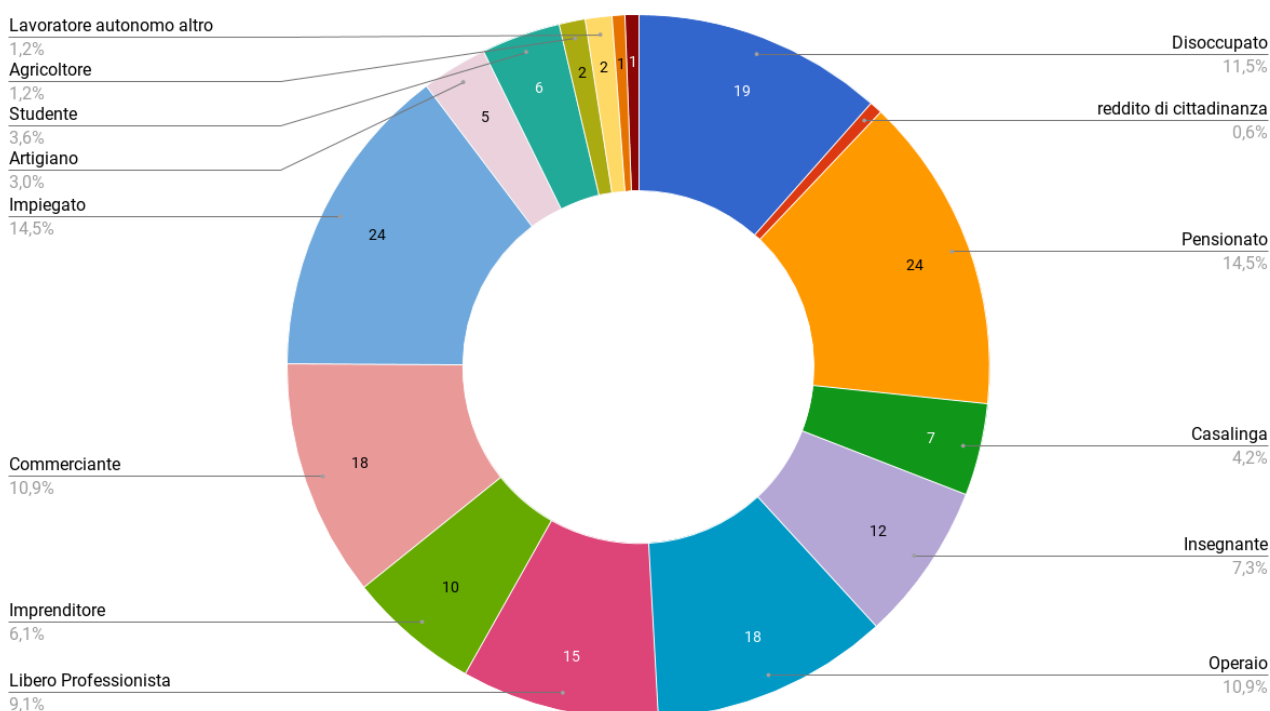
Nazionalità italiana al 98% con una minima utenza straniera.

Istruzione (totale:165)



Livello di istruzione prevalente Diploma Superiore con il 59%

Professione (totale:165)

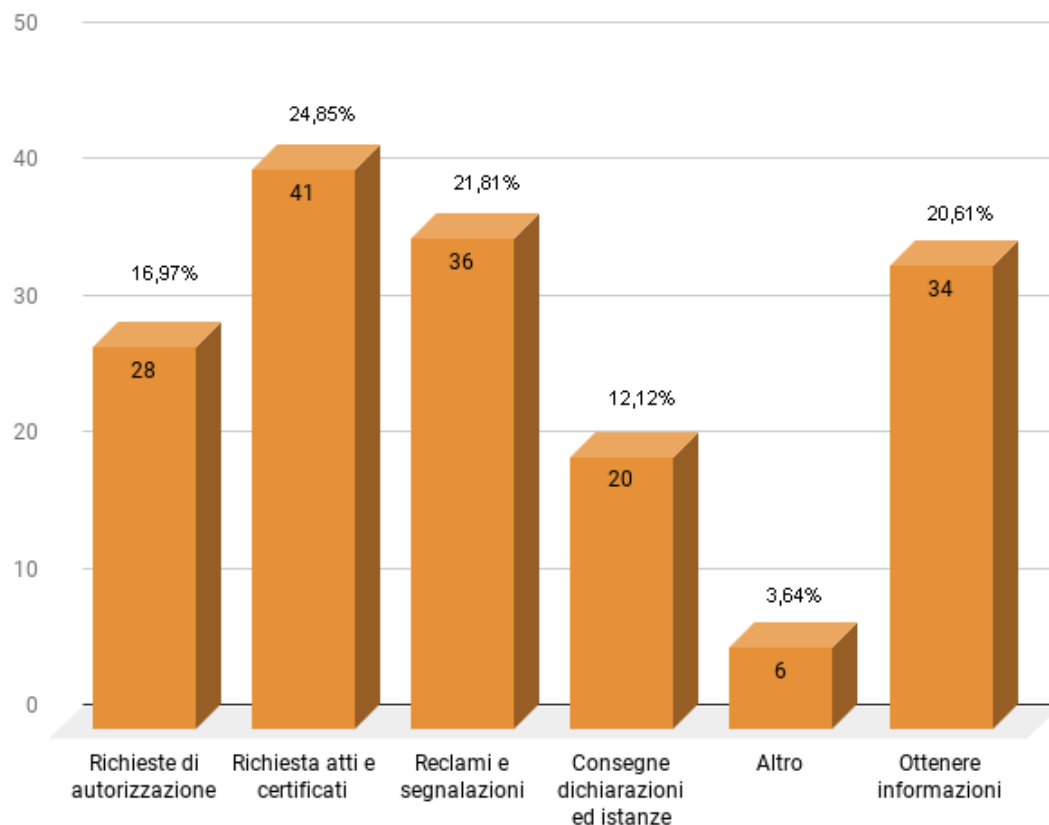


Molto varie le professionalità dell'utenza del servizio.
 Impiegato e Pensionato sono le più ricorrenti tra l'utenza del servizio, con il 14,5% ciascuno.
 Disoccupato, Commerciante, Operaio si equivalgono con un valore intorno all'11%.

MOTIVI per i quali motivi si è rivolto al Servizio

Il Servizio ha scelto di rilevare la motivazione specifica per cui l'utenza si reca allo sportello

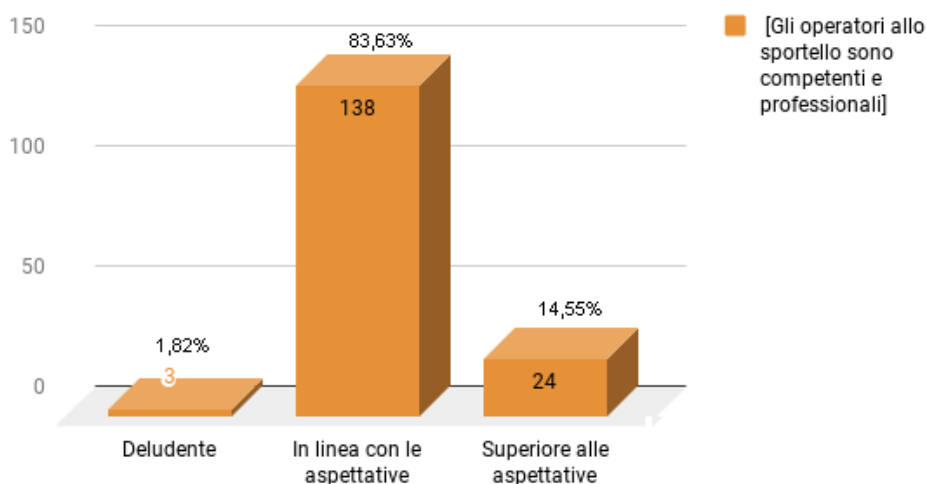
Per quali motivi si è rivolto all'Area Lavori Pubblici (totale:165)



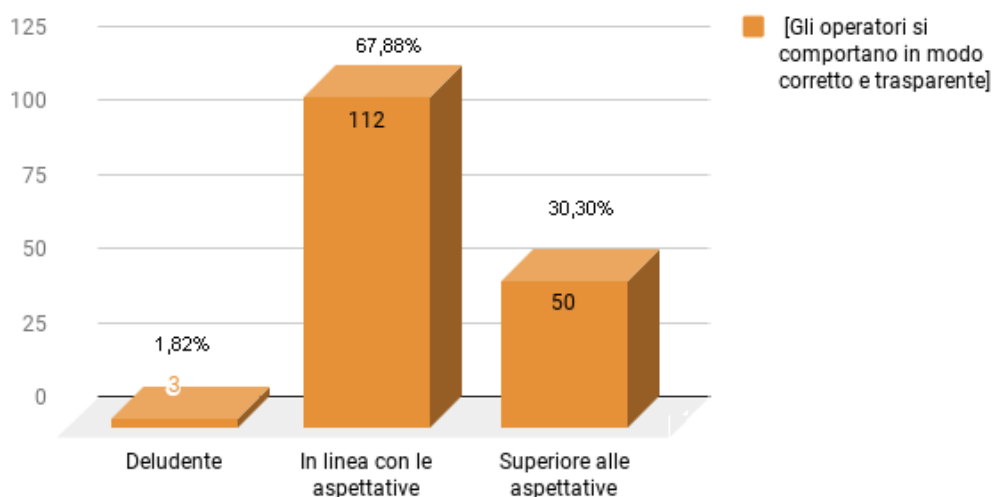
Il 25% dell'utenza che si reca allo sportello del servizio ha necessità di richiedere atti e certificati, il 22% per sporgere reclami e/o segnalazioni, il 21 % per ottenere informazioni ed il 17% per richieste di autorizzazione, il 12% per consegna dichiarazioni e istanze.

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio

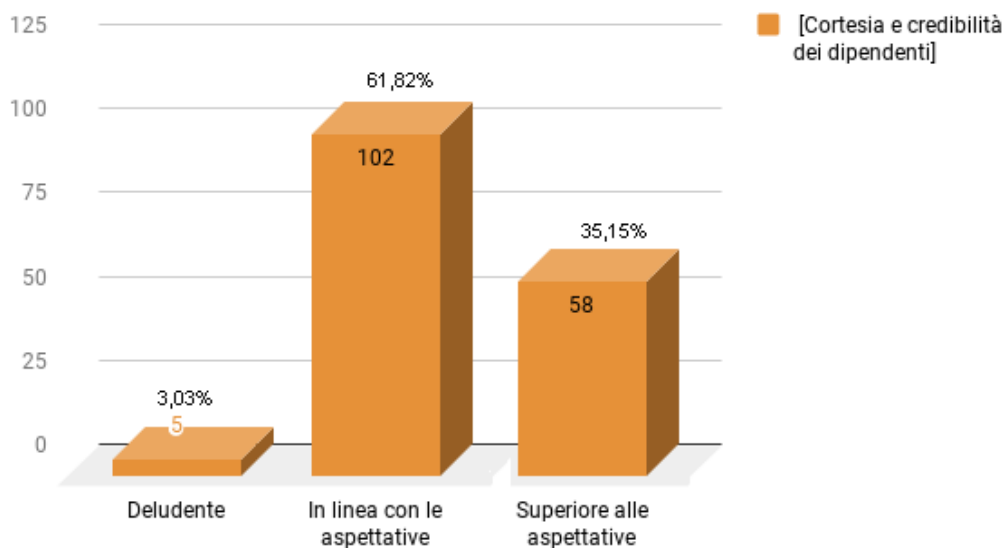
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali
(totale:165)



Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente
(totale:165)



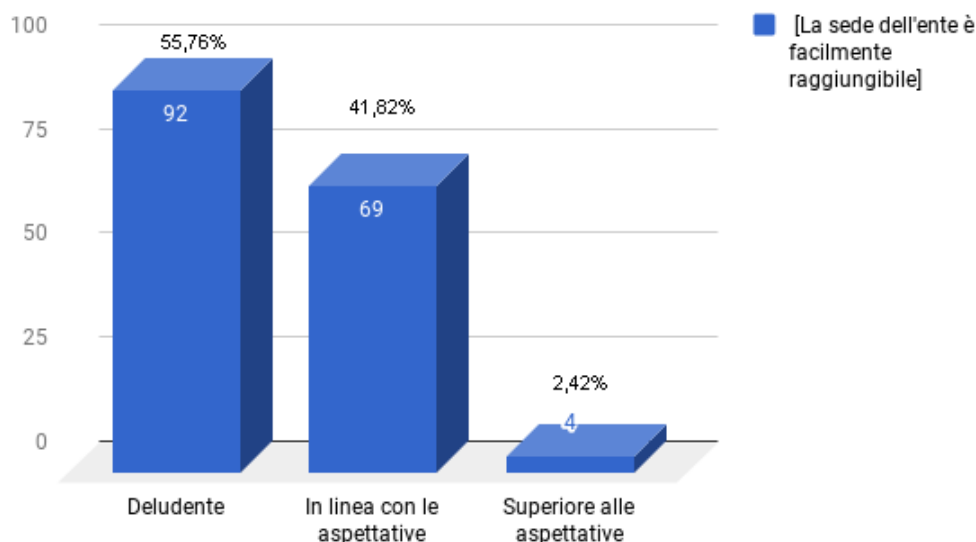
Cortesìa e credibilità dei dipendenti (totale:165)



Il giudizio ampiamente positivo in merito alla competenza, professionalità, correttezza e trasparenza, cortesìa e credibilità degli operatori del servizio.

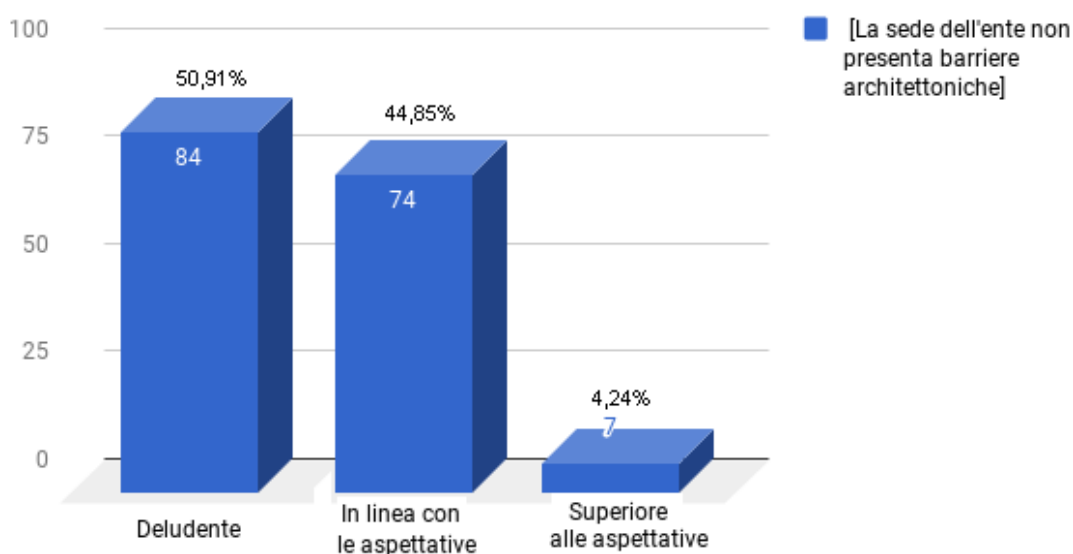
Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali dell'Ufficio Tecnico

La sede dell'ente è facilmente raggiungibile (totale:165)



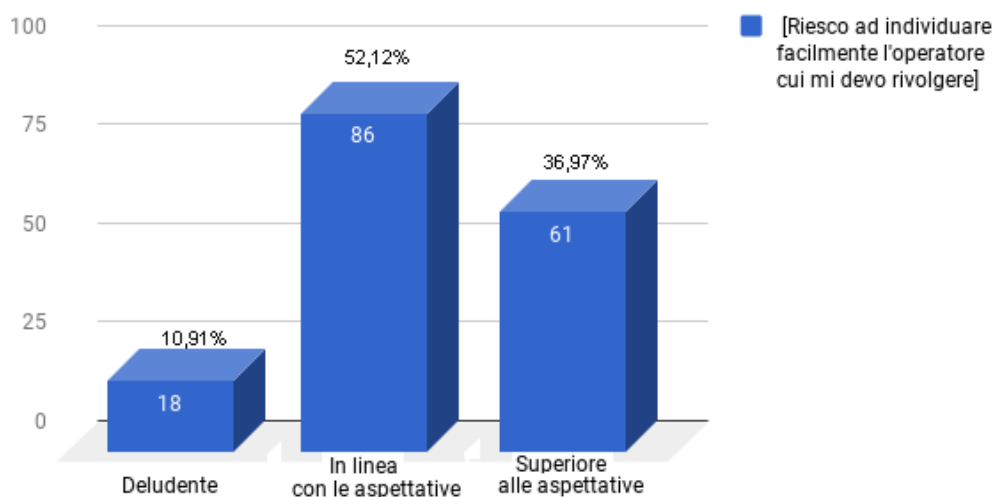
La sede dell'ente è giudicata **difficilmente raggiungibile** dal 56% degli utenti intervistati, ovvero la maggior parte dell'utenza giudica deludente l'ubicazione.

La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche (totale:165)

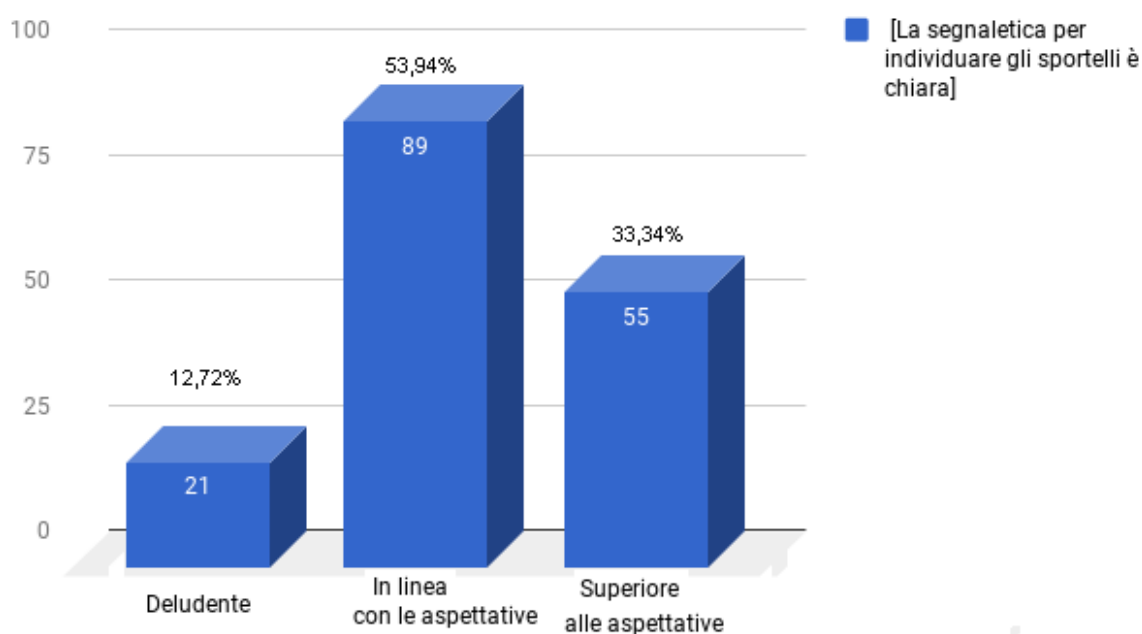


Il 51% dell'utenza è deluso dalla presenza di **barriere architettoniche**.

Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere (totale:165)

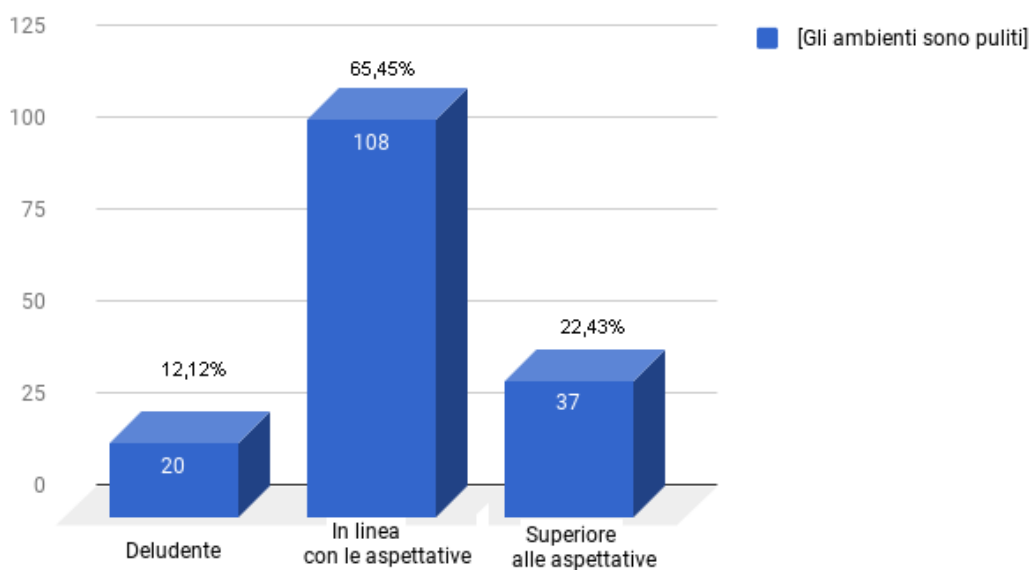


La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara (totale:165)

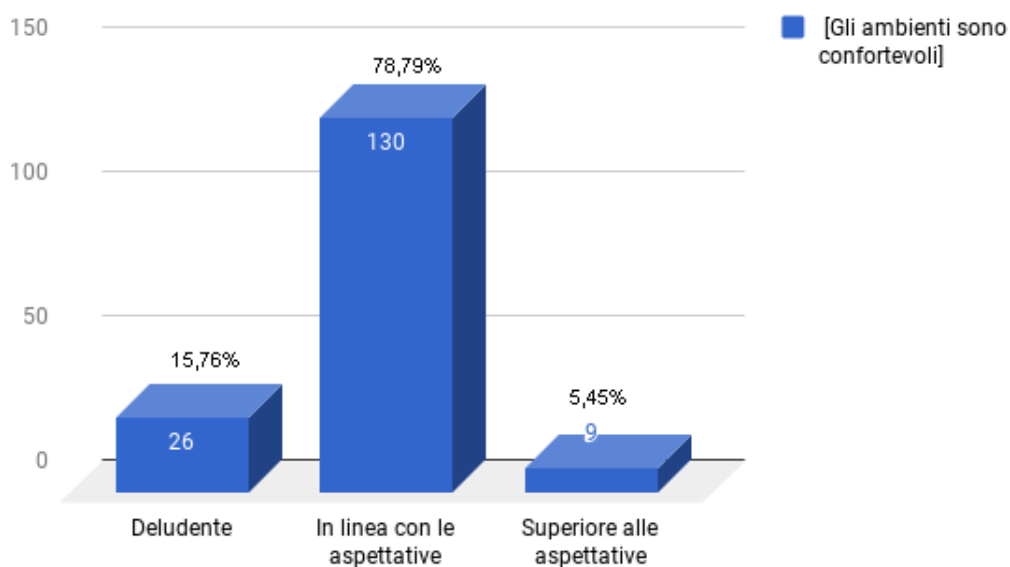


L'individuazione dell'operatore e gli sportelli soddisfa la maggior parte dell'utenza solo il 12% è deluso.

Gli ambienti sono puliti (totale:165)

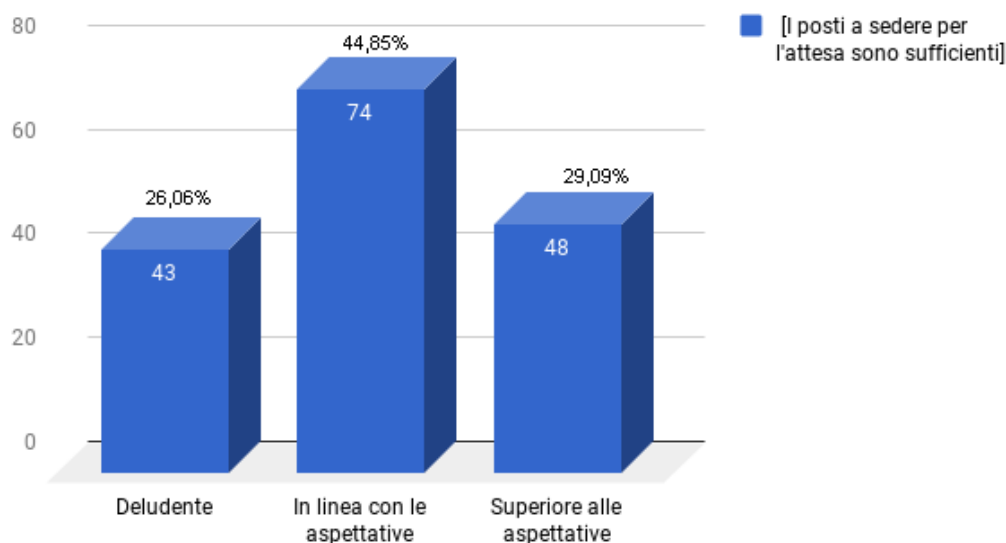


Gli ambienti sono confortevoli (totale:165)



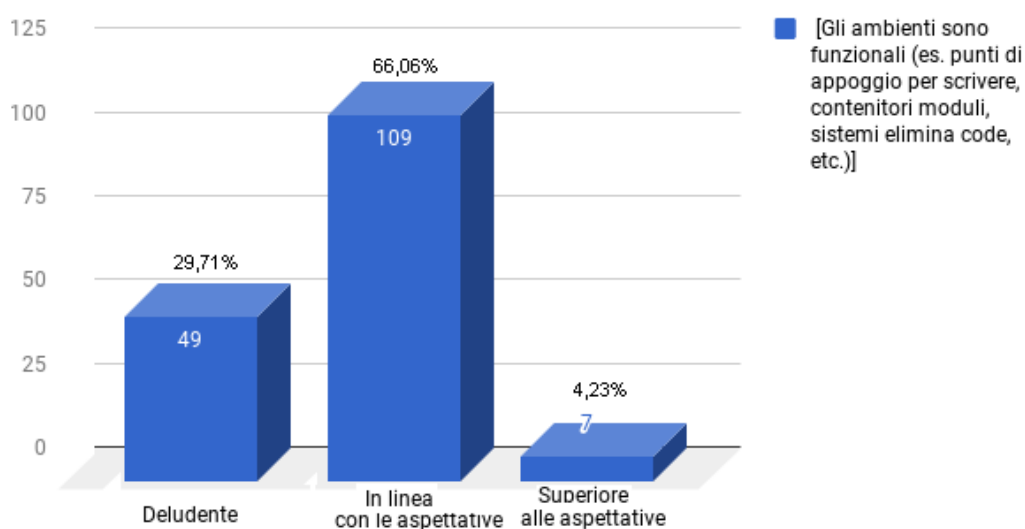
In generale la pulizia ed il Comfort dei locali sono giudicati positivamente dall'utenza, tuttavia il 12% non è soddisfatto della pulizia ed il 16% del comfort.

I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti (totale: 165)



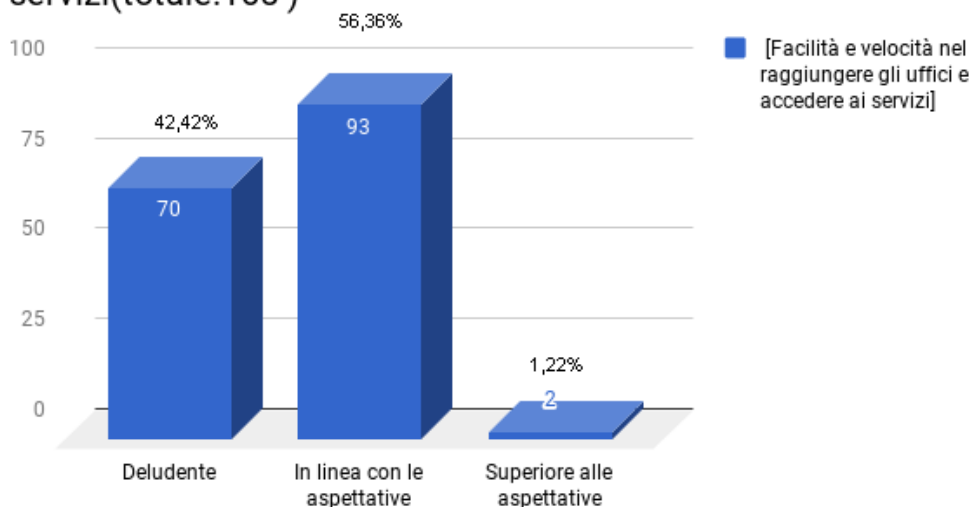
Lo spazio per l'attesa è in prevalenza giudicato positivamente dall'utenza, tuttavia il 26% non lo ritiene adeguato.

Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.) (totale: 165)



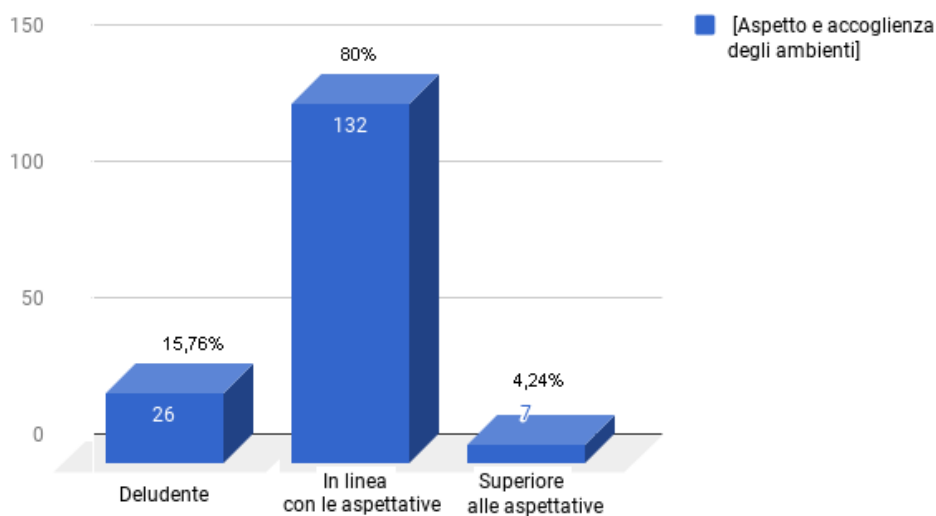
il 30% dell'utenza non ritiene gli spazi funzionali.

Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi (totale:165)



Sebbene la maggior parte dell'utenza si dichiara soddisfatta dalla facilità e velocità nel raggiungere gli uffici ed accedere ai servizi, il 42 % si ritiene deluso.

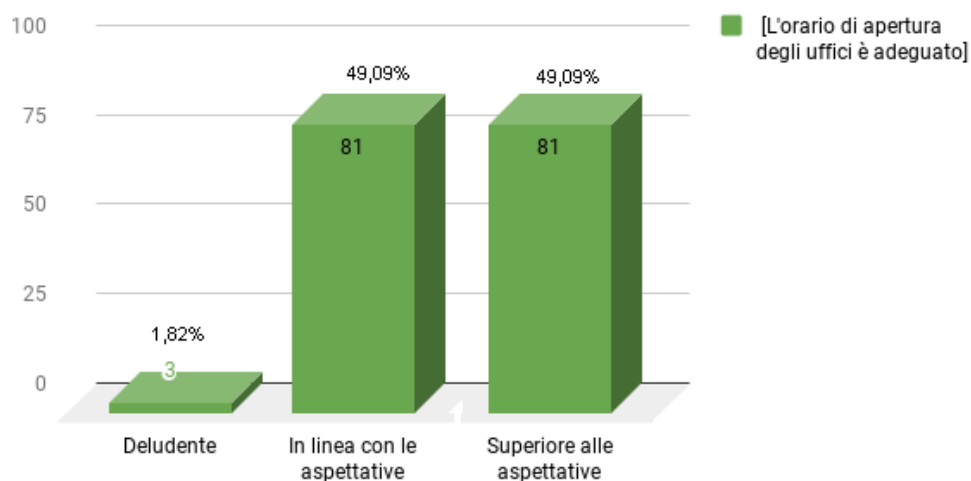
Aspetto e accoglienza degli ambienti (totale:165)



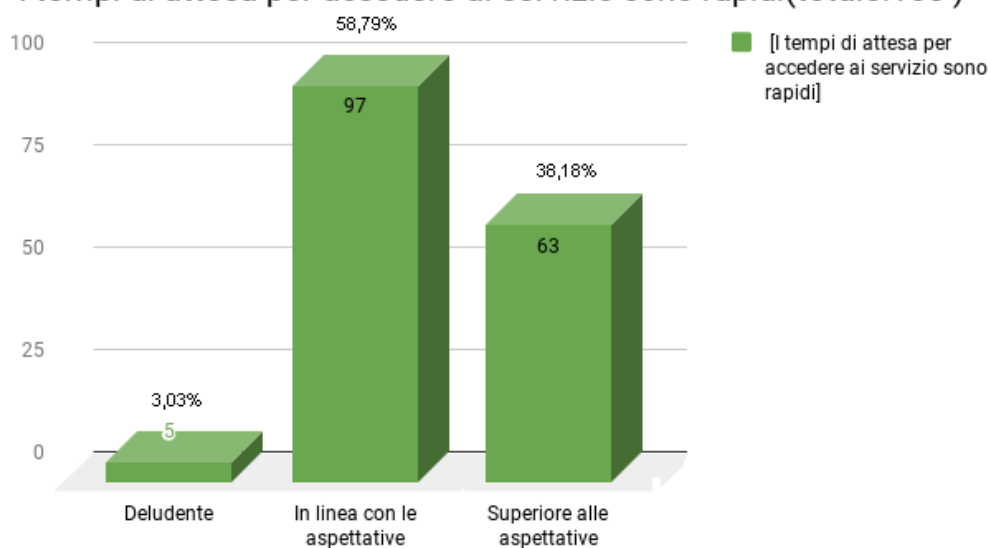
In generale l'aspetto ed accoglienza degli ambienti è giudicato positivamente dall'utenza, solo il 15% la giudica deludente.

Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

L'orario di apertura degli uffici è adeguato
(totale:165)

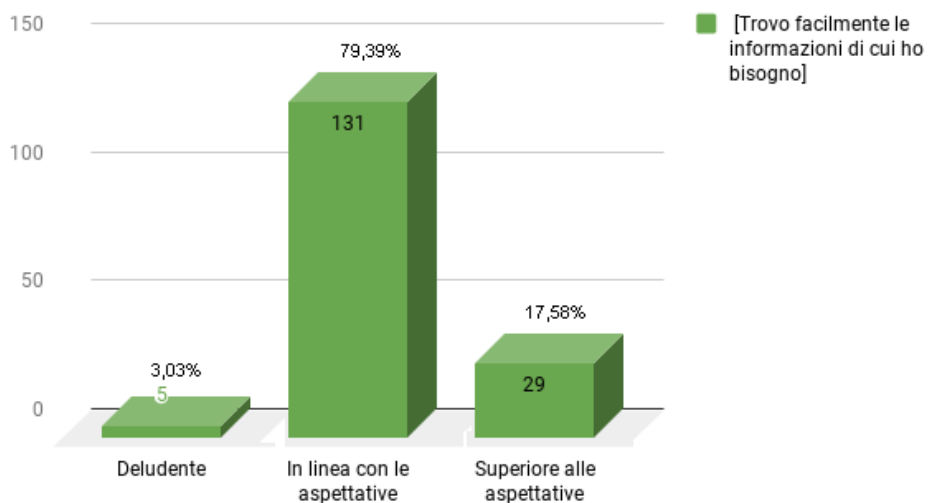


I tempi di attesa per accedere ai servizio sono rapidi(totale:165)



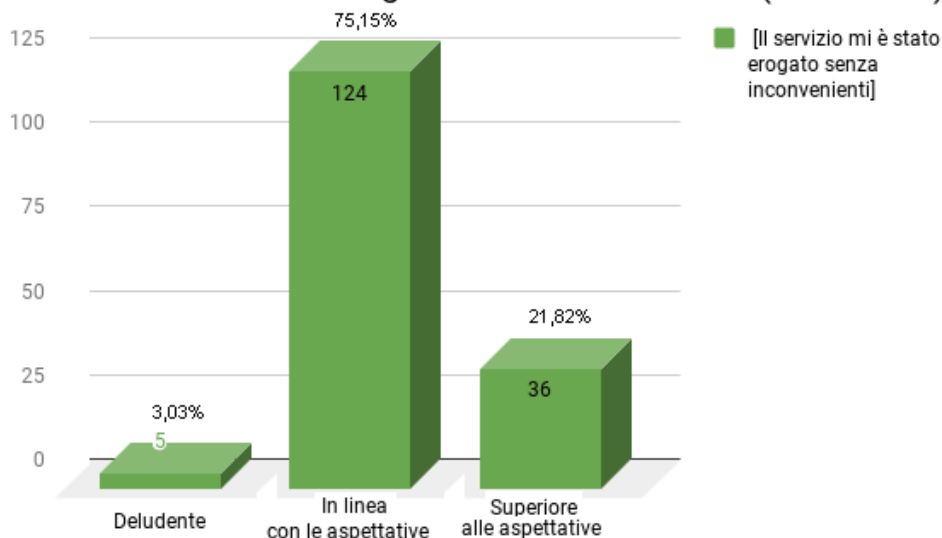
Orari di apertura e tempi di attesa per l'accesso al servizio soddisfano ampiamente l'utenza.

Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno (totale:165)



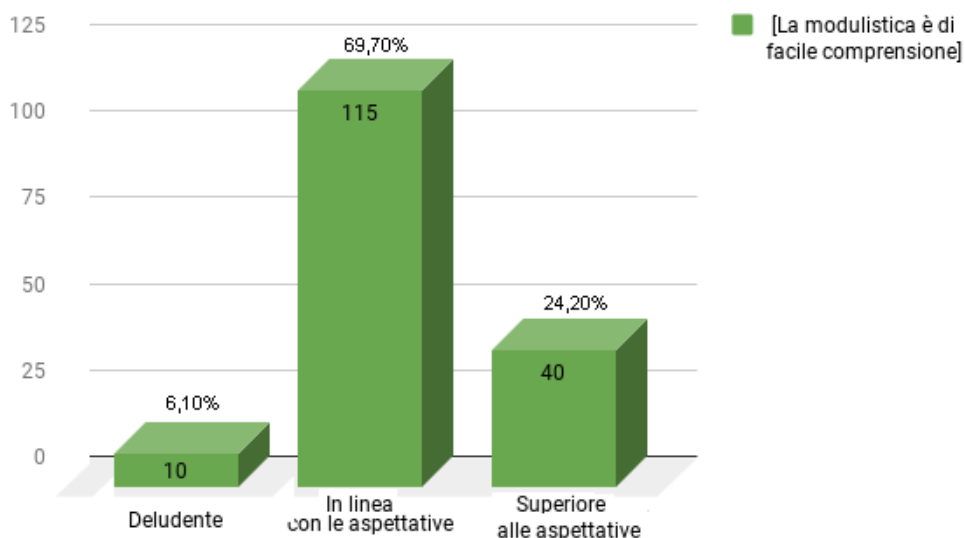
L'utenza non ha difficoltà a trovare le informazioni necessarie

Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti (totale:165)

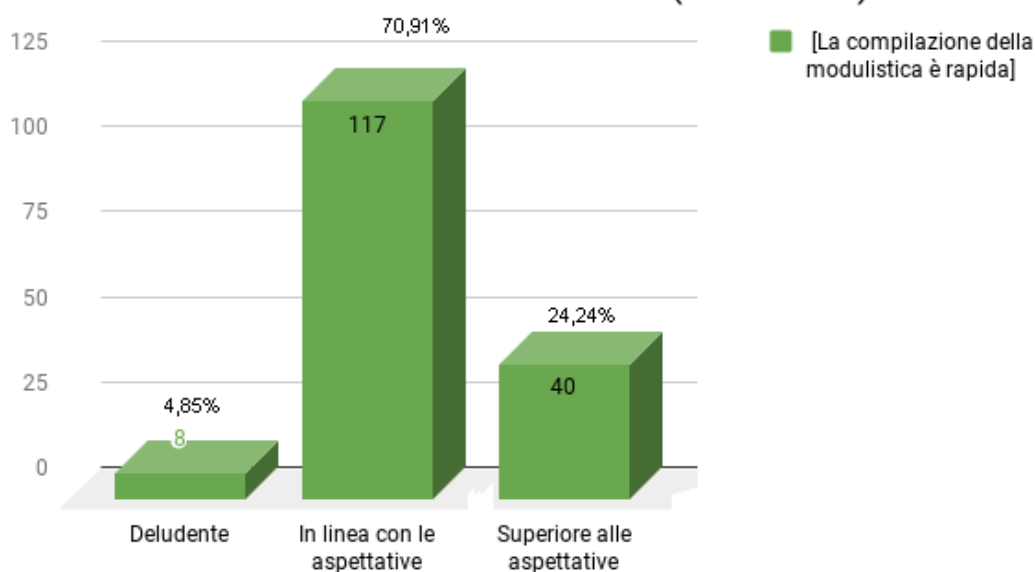


Il servizio è stato erogato senza inconvenienti per la maggior parte dell'utenza.

La modulistica è di facile comprensione (totale:165)

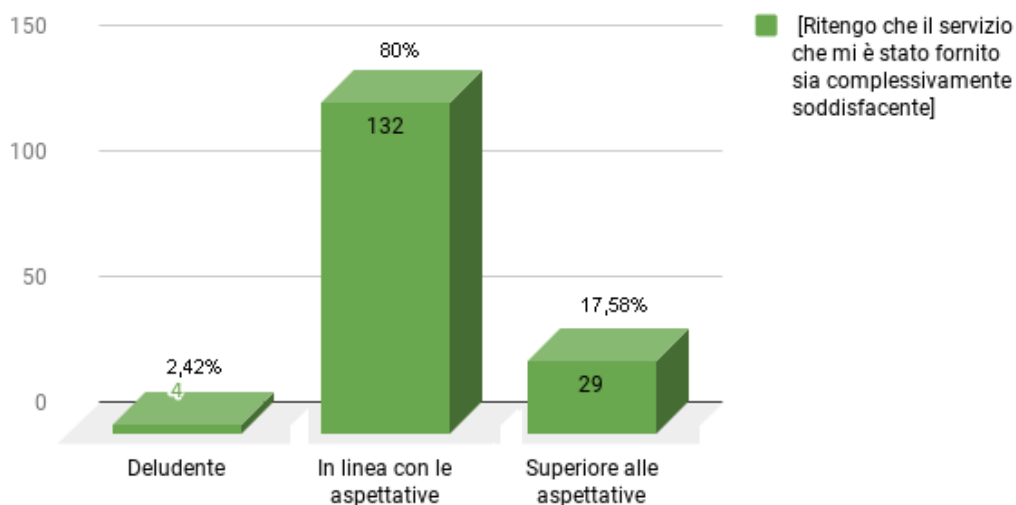


La compilazione della modulistica è rapida (totale:165)

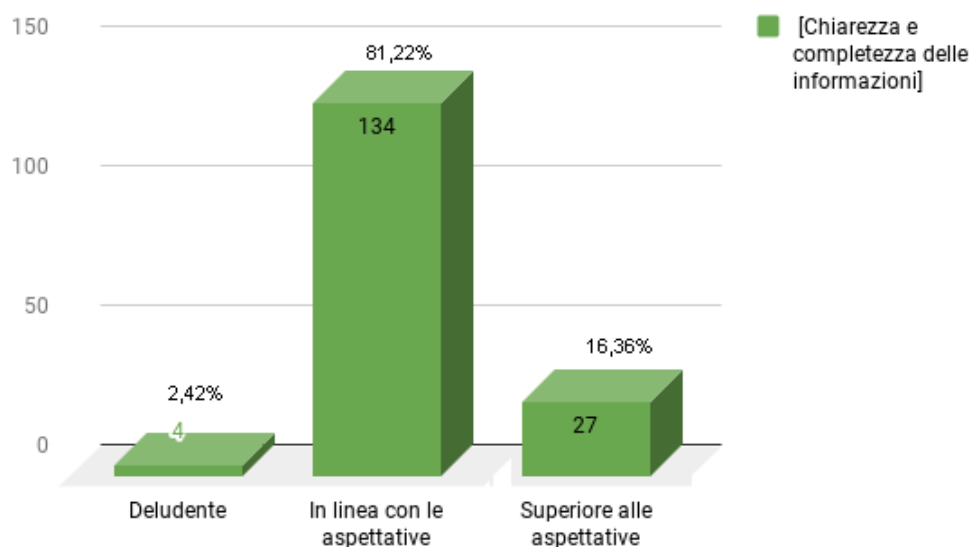


La modulistica e la sua compilazione risultano soddisfacenti per l'utenza dei servizi.
Solo una minima percentuale ne è delusa.

Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente (totale: 165)

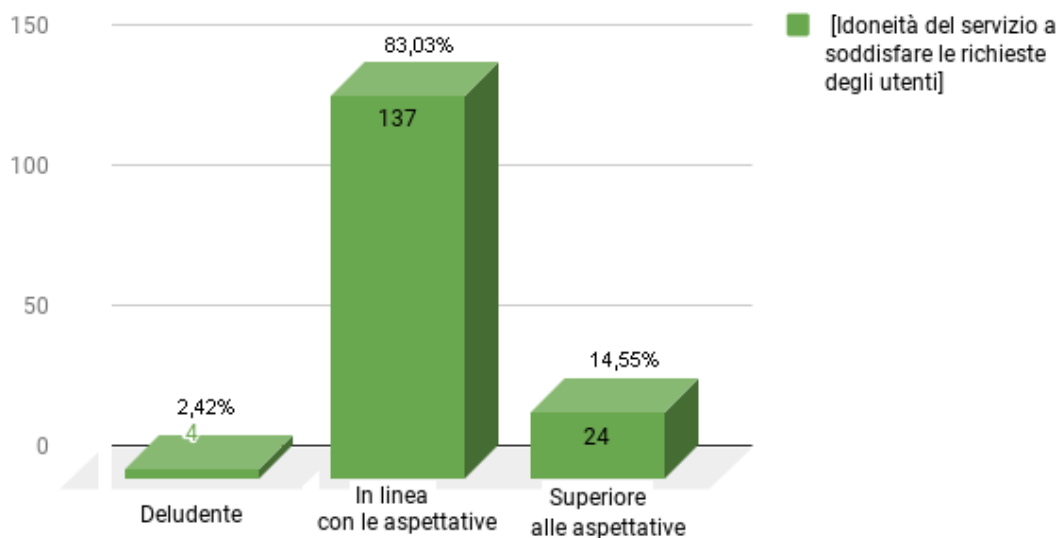


Chiarezza e completezza delle informazioni (totale: 165)



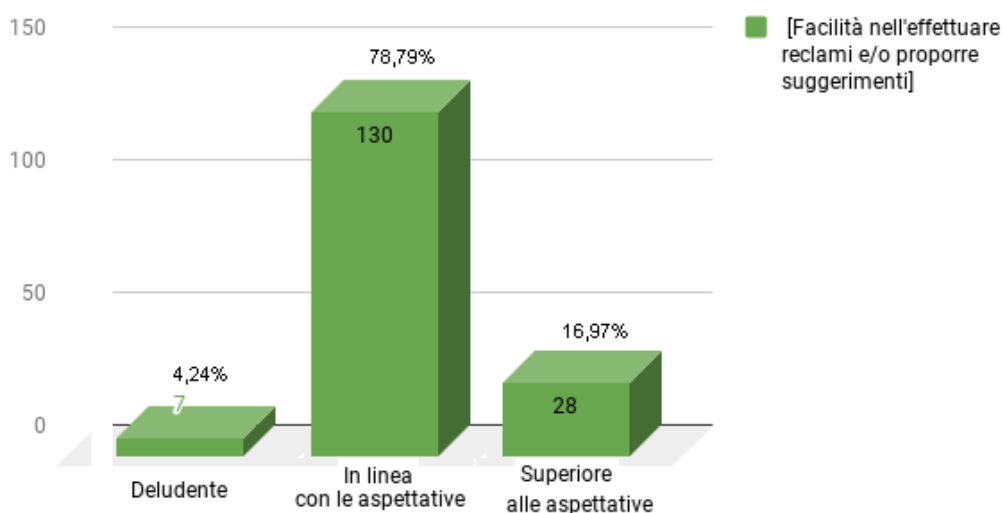
Il servizio fornito soddisfa la maggior parte dell'utenza così come la chiarezza e completezza delle informazioni.

Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti (totale:165)

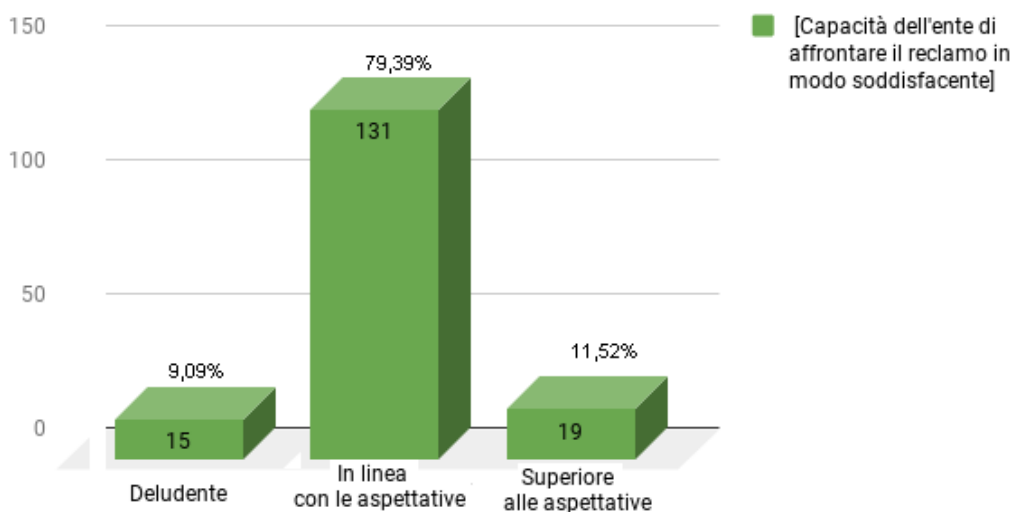


Il servizio risulta idoneo a soddisfare quanto richiesto dagli utenti per la maggior parte dell'utenza.

Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti (totale:165)



Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente(totale:165)



La gestione del reclamo è giudicata ampiamente soddisfacente dalla maggior parte dell'utenza, solo il 4% trova difficoltà nell'effettuarlo ed il 9% si ritiene delusa dalla capacità di affrontarlo.

Sezione 5 – Segnalazioni aperte

La maggior parte degli utenti ha tralasciato la parte relativa alle segnalazioni aperte per motivi di tempo. Tra quelle raccolte è stato fatto un riepilogo delle segnalazioni più significative.



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

gentilezza
presenza estintori
presenza defibrillatore
orari di apertura degli uffici, disponibilità degli addetti
personale qualificato
cortesia
personale cortese



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

odore di fumo negli uffici
sigarette
puzza di sigaro
sede scomoda, fumo negli ambienti
il centro storico è troppo scomodo
scale
non si trova il parcheggio
parcheggio introvabile
difficoltà raggiungimento ufficio
maleducazione dei geometri
gli uffici sono scomodi a Corciano
intenso odore di sigari, non sono riuscita a comunicare con i tecnici
locali inadeguati
pochi parcheggi disponibili, operatori che fumano
Corciano è scomodo
scomodo raggiungere il centro storico
non si trovano i tecnici
sigarette per terra
modulistica non chiara



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

assumere più dipendenti
 spostare la sede da Corciano a capoluogo
 spostare gli uffici a Ellera così è meglio per i cittadini
 spostare la sede comunale
 creazione di un bagno per gli utenti
 multe per chi fuma
 non è obbligatorio essere arroganti
 tornate umili
 unire le sedi ad Ellera
 più parcheggi
 ascoltare i suggerimenti
 aumentare i giorni di apertura al pubblico
 via gli uffici dal centro storico

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Tributi

- Età media attiva pari a 50 anni
- Di prevalente genere maschile
- Nazionalità prevalente italiana
- Cultura medio alta
- Professionalità media

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Professionalità e competenza del personale • Cortesia del personale	• Locali scomodi da raggiungere • Barriere architettoniche • Spazi e funzionalità dei locali • Fumo nei locali

Area 5 Segreteria generale

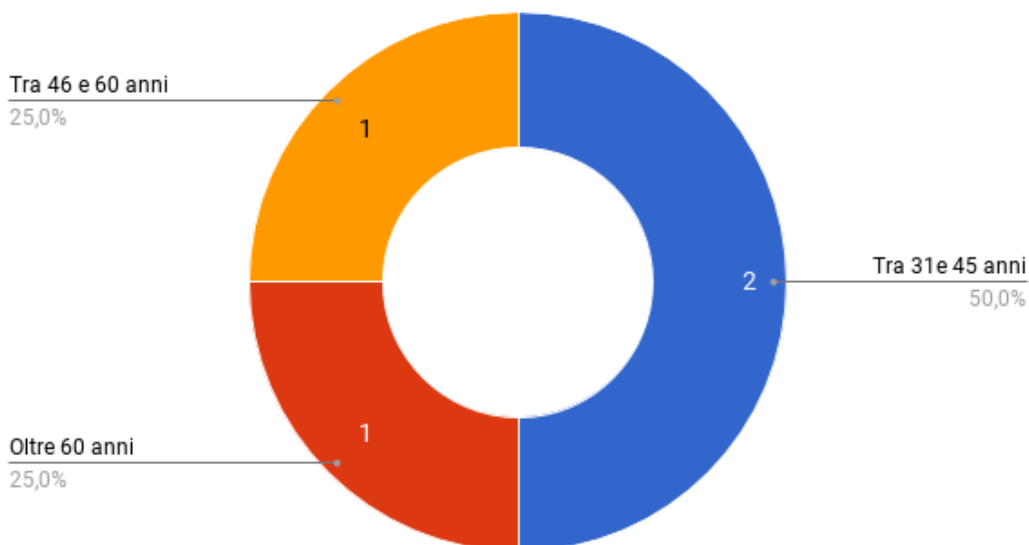
Contratti – Servizi cimiteriali

Totale questionari compilati **4**

Ubicazione del servizio: Corso Cardinale Rotelli, Corciano centro

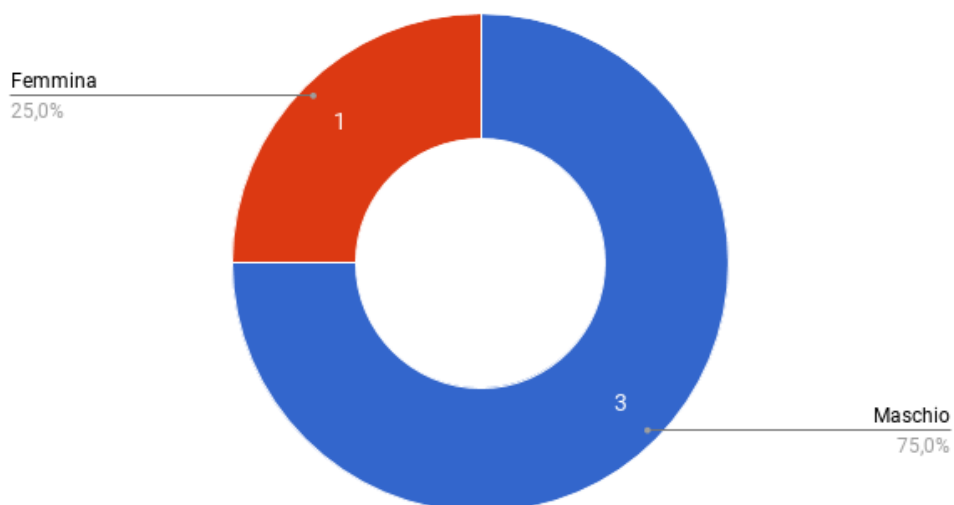
1) Struttura socio biografica del campione

Età (totale:4)



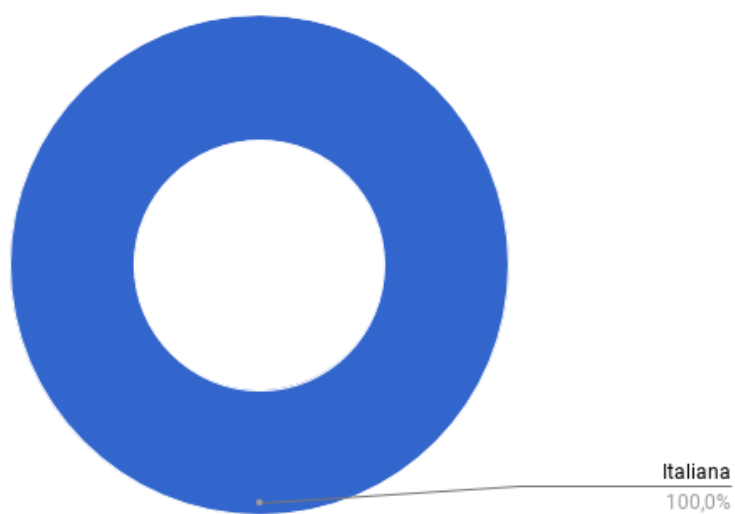
Il 50% dell'utenza è di fascia medio giovane con età compresa tra 31 e 45 anni. Il rimanente 50% è equamente distribuito tra età media e ultra sessantenni. Completamente assente la fascia di età giovani sotto i 30 anni.

Sesso (totale:4)



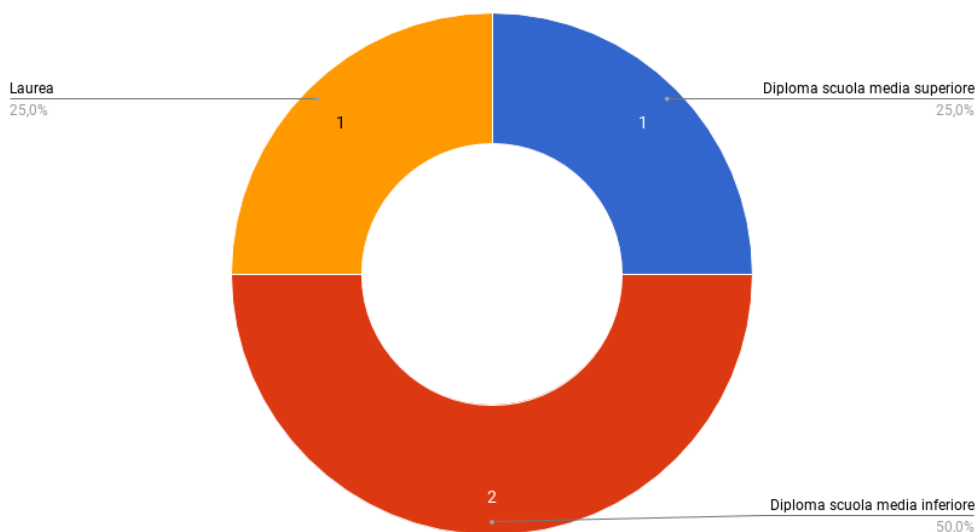
Genere prevalente maschile (75%).

Nazionalità (totale:4)



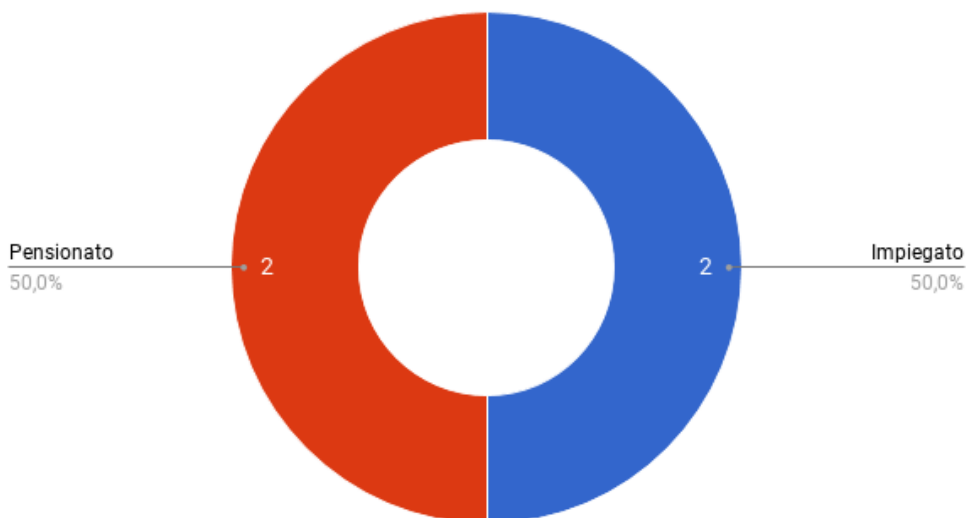
Nazionalità italiana

Istruzione (totale:4)



Livello di istruzione prevalente Diploma scuola media inferiore al 50% che si controbilancia equamente con i livelli Diploma superiore e Laurea al 25% ciascuno.

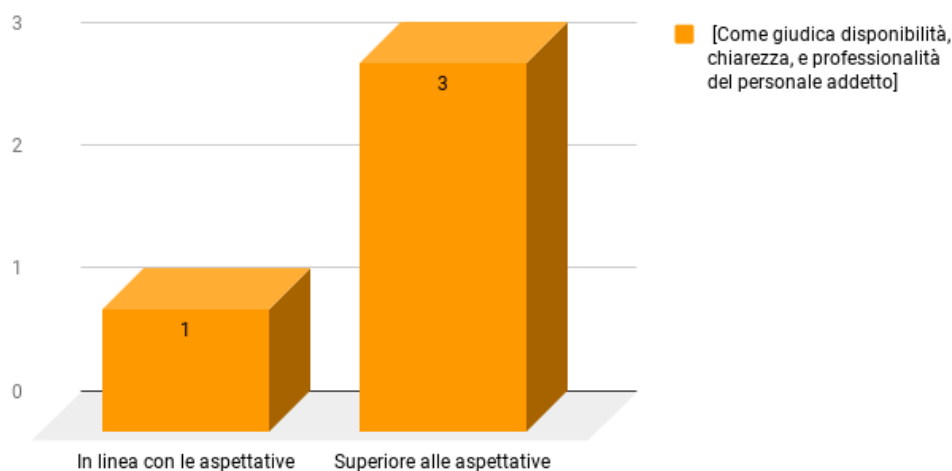
Professione (totale:4)



Equa ripartizione al 50% della professionalità tra Pensionato e Impiegato

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio

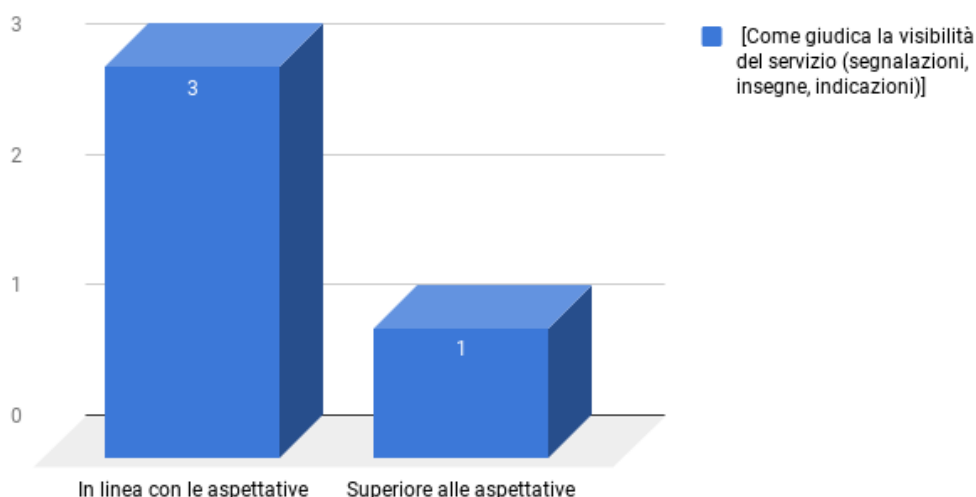
Come giudica disponibilità, chiarezza e professionalità del personale addetto (totale 4)



L'utenza giudica molto positivamente la disponibilità, chiarezza e professionalità del personale addetto al servizio.

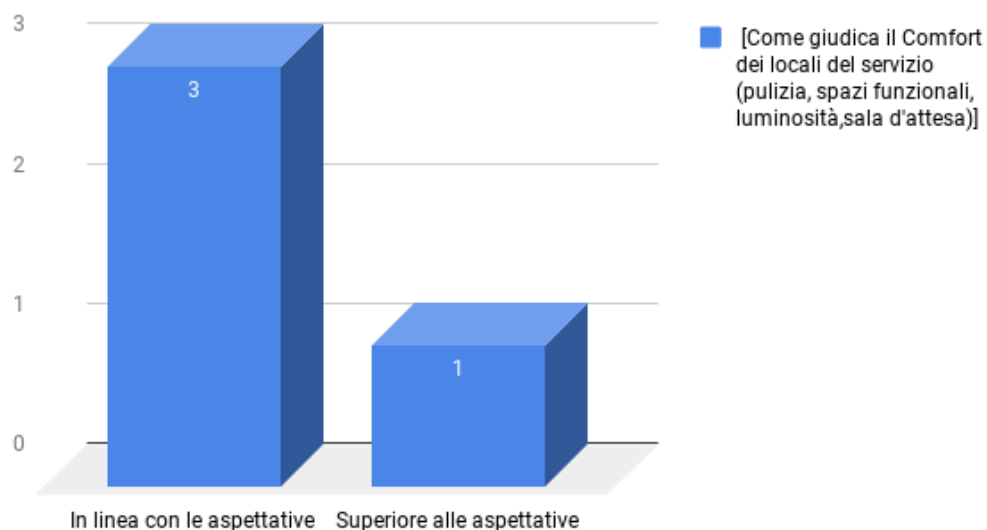
Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali dell'Ufficio Contratti/Servizi cimiteriali

Come giudica la Visibilità del servizio (segnalazioni, insegne, indicazioni) (totale:4)

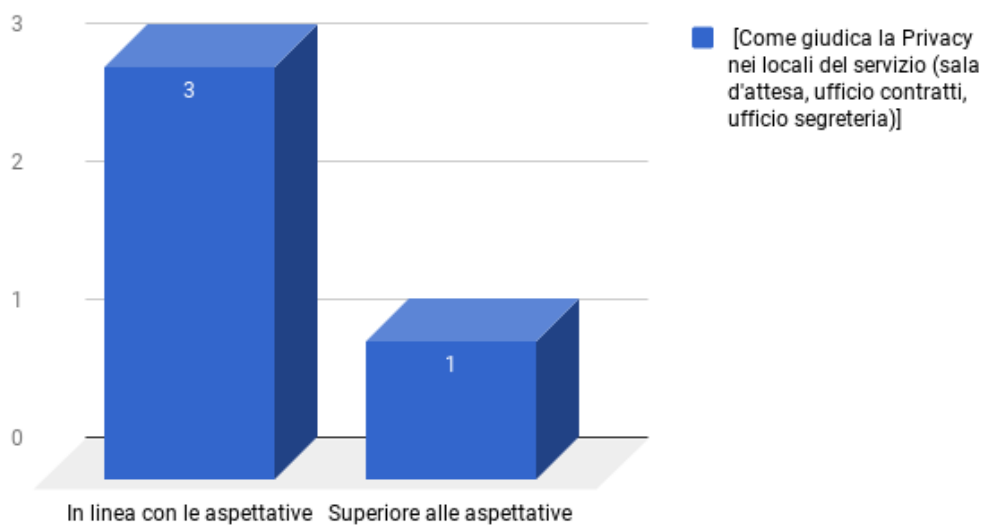


L'utenza giudica molto positivamente la visibilità del servizio nei termini di segnalazioni, insegne, indicazioni.

Come giudica il Comfort dei locali del servizio (totale:4)



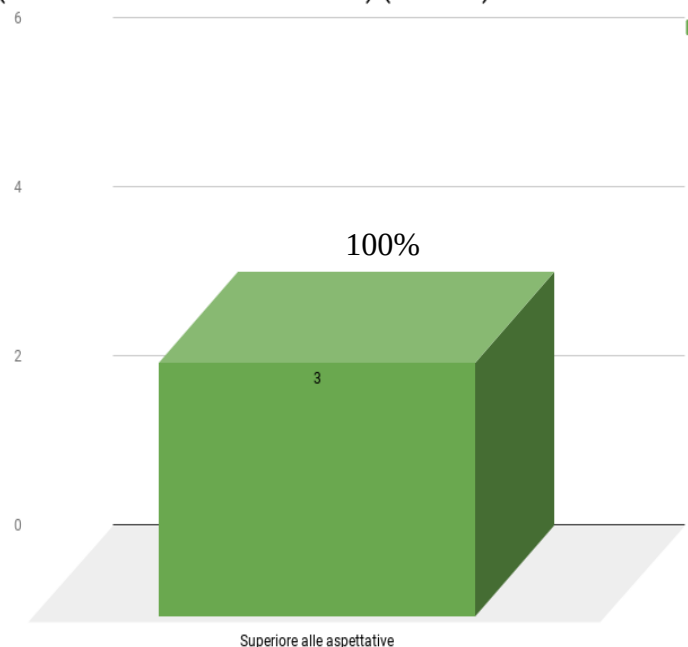
Come giudica la Privacy nei locali del servizio (totale:4)



Ampiamente positivo il giudizio dell'utenza sul Comfort e Privacy dei locali del servizio

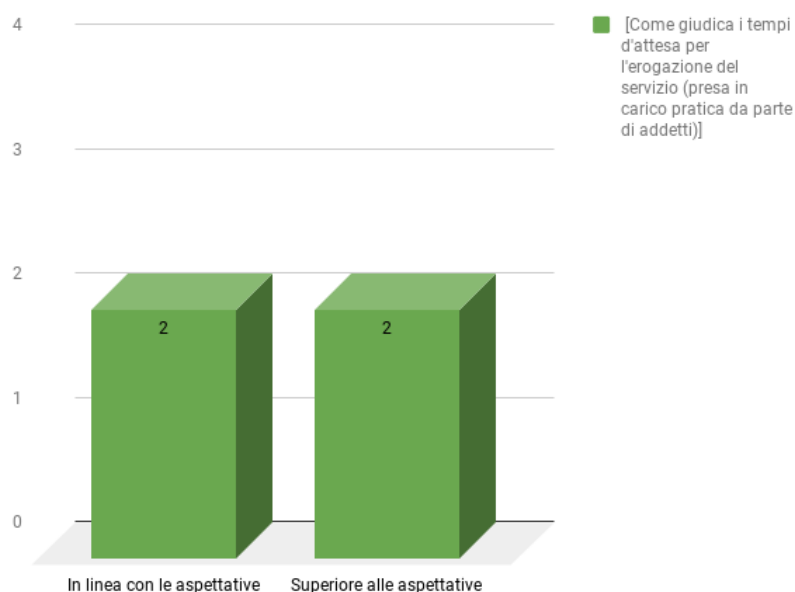
Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

Come giudica l'informazione ricevuta per la presentazione della pratica all'ufficio contratti / servizi cimiteriali (informazioni verbali esaustive) (totale 4)



Soddisfazione superiore alle aspettative per il 100% dell'utenza relativamente all'informazione ricevuta per la gestione della pratica

Come giudica i tempi d'attesa per l'erogazione del servizio (presa in carico pratica da parte di addetti)



Ampia soddisfazione dell'utenza relativamente ai tempi d'attesa per l'erogazione del servizio.

Sezione 5 – Segnalazioni aperte

La maggior parte degli utenti ha tralasciato la parte relativa alle segnalazioni aperte per motivi di tempo. Tra quelle raccolte è stato fatto un riepilogo delle segnalazioni più significative.



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

Disponibilità, velocità, cortesia



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

Nessuna



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

Nessuno

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Tributi

- Età media attiva pari a 45 anni
- Di prevalente sesso maschile
- Nazionalità prevalente italiana
- Cultura e professionalità media

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Professionalità e competenza del personale • Cortesia del personale • Locali funzionali rispetto a comfort, pulizia e privacy • Qualità del servizio	• nessuno

Area 6 Socio-educativa

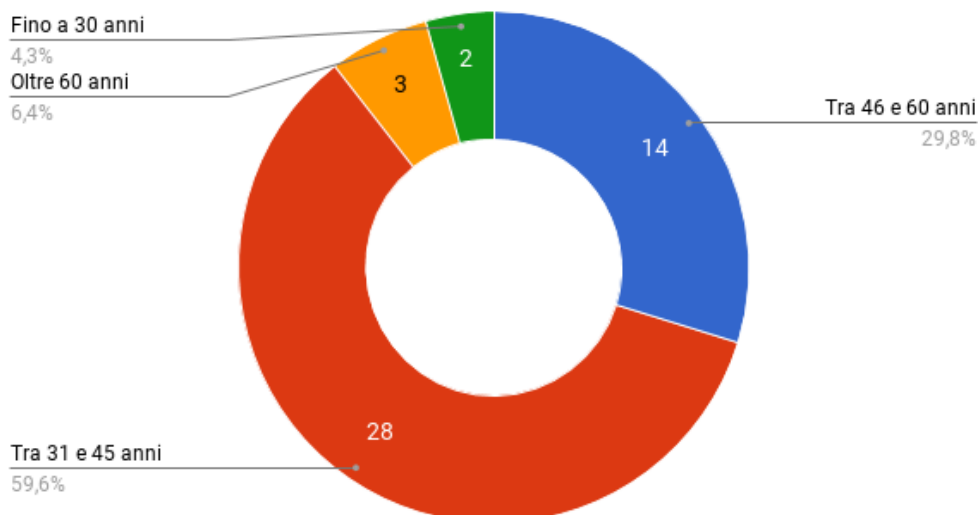
Servizi Socio-educativi

Totale questionari compilati **47**

Ubicazione del servizio: Via Antonio Gramsci c/o La Galleria, Frazione Ellera

1) Struttura socio biografica del campione

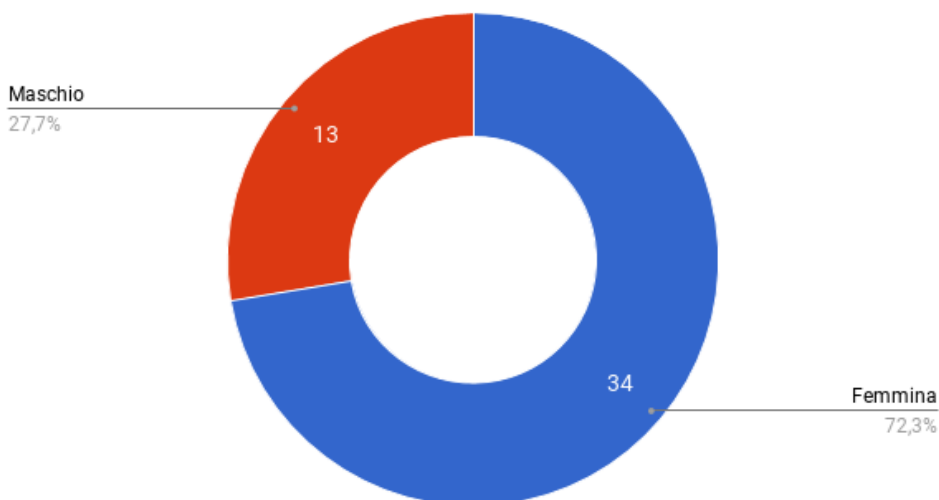
Età (totale:47)



L'utenza prevalente dei servizi socio educativi è medio-giovane con il 59,6% di età compresa tra 31 e 45 anni, il 30% è di età compresa tra i 46 e 60 anni.

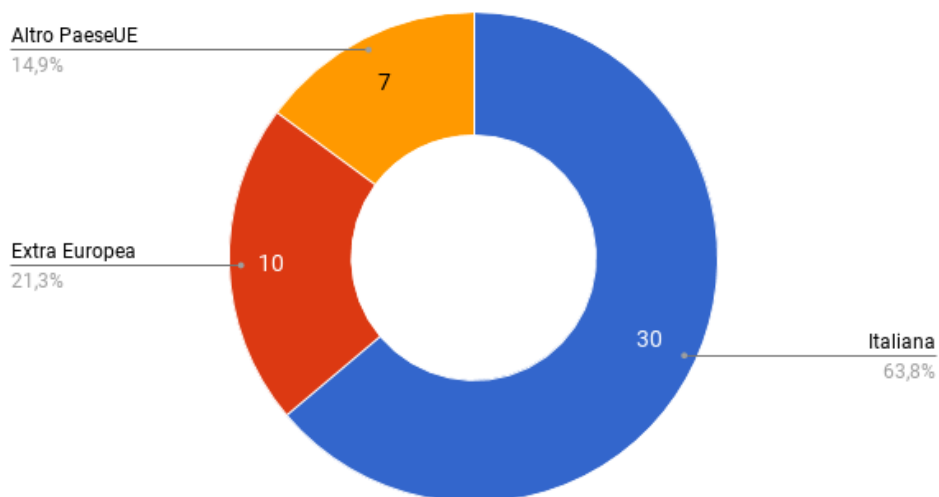
Minima l'utenza di ultra-sessantenni, al 6,4% e giovani sotto i 30 anni al 4,3%

Sesso (totale:47)



Genere prevalente femminile con il 72%.

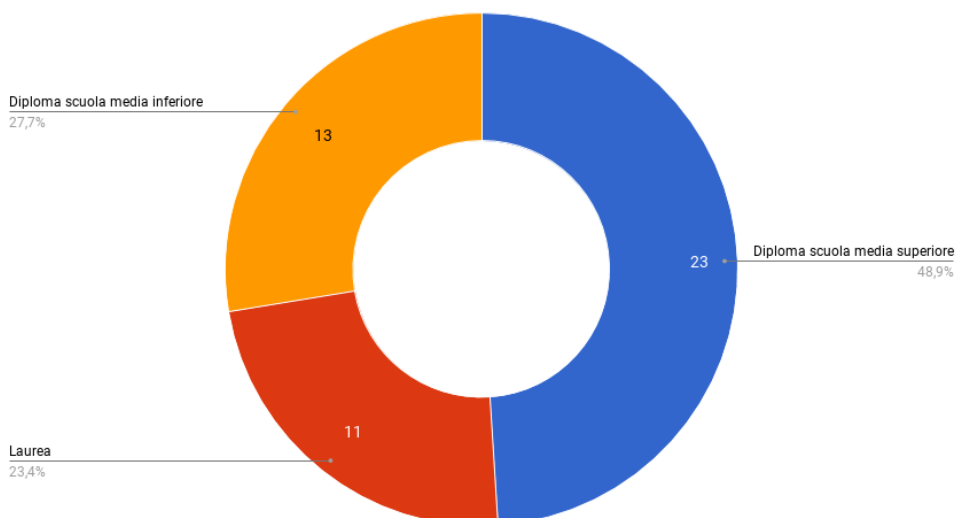
Nazionalità (totale:47)



La nazionalità prevalente è italiana con il 64%. Il 21 % è di utenza proviene da paesi extraeuropei ed il 15% da Altri Paesi comunitari.

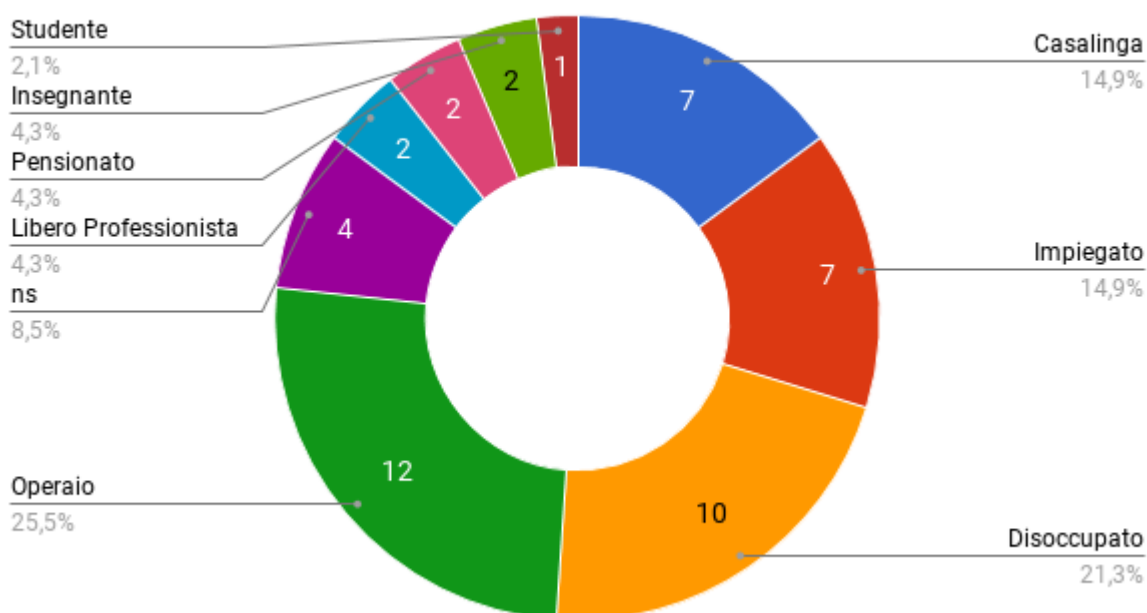
Va notato, come negli altri servizi, che le percentuali potrebbero non rispecchiare esattamente la nazionalità dell'utenza, poiché spesso l'utenza straniera si rifiuta di compilare il questionario per problemi di comprensione della lingua.

Istruzione (totale:47)



Il grado di istruzione è medio-alto con una prevalenza di Diplomati al 49%, seguito da Laureati al 23%. Il 27% ha un Diploma di scuola media inferiore.

Professione (totale:47)

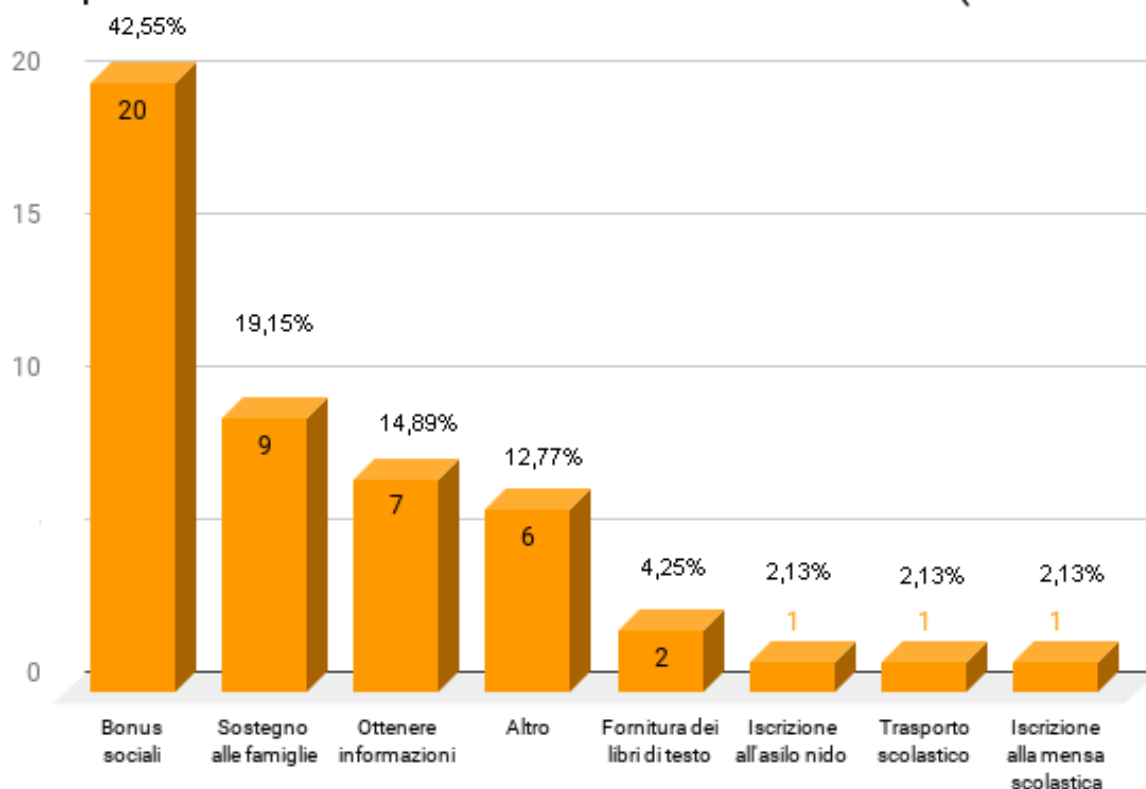


La professionalità prevalente è l'Operaio con il 25,5% seguito dal Disoccupato con il 21,3%. Pari livello intorno al 15% per Casalinga e Impiegato. Varie le altre professioni che oscillano tra l'8% di utenza che non ha specificato l'occupazione ed il 2% di Studenti.

MOTIVI per i quali motivi si è rivolto al Servizio

Il Servizio ha scelto di rilevare la motivazione specifica per cui l'utenza si reca allo sportello

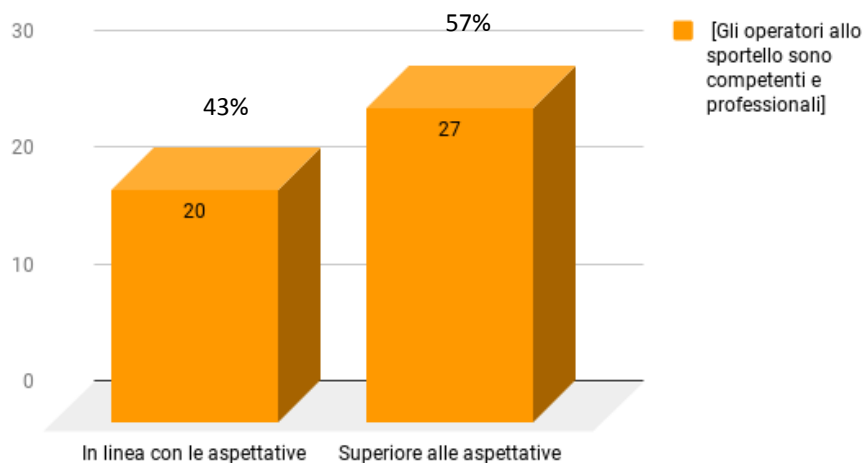
Per quali motivi si è rivolto all'Area Socio-Educativa (totale: 47)



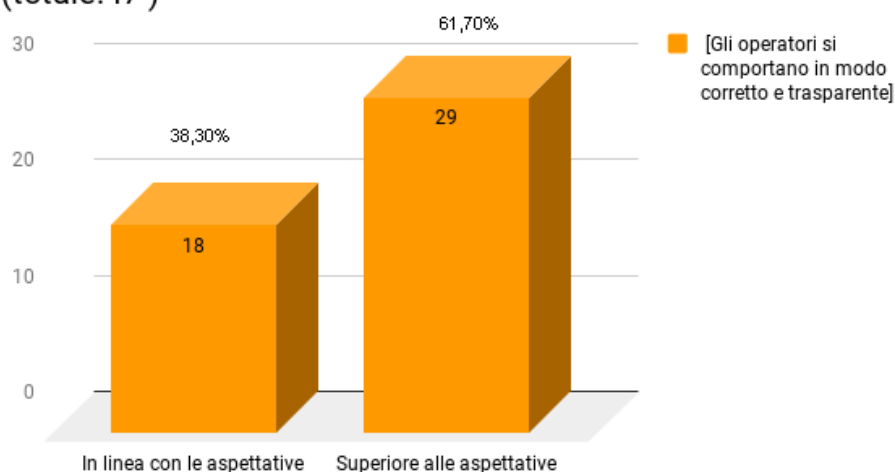
La maggior parte dell'utenza si è recata al servizio per richiedere Bonus sociali 42,55%. Il 19% ha chiesto Sostegno alle famiglie, il 15% per ottenere informazioni ed il 12,77% per altri servizi non specificati. Minori le motivazioni per gli altri servizi.

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio

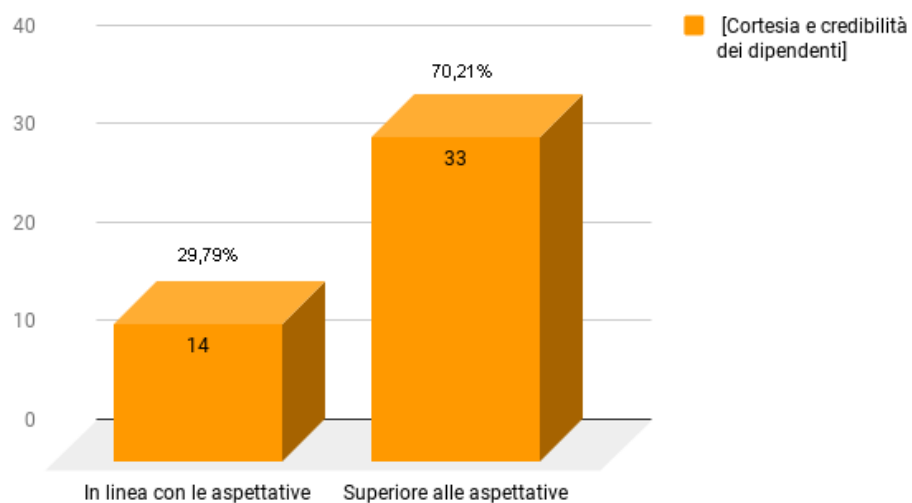
[Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali]
(totale:47)



Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente
(totale:47)



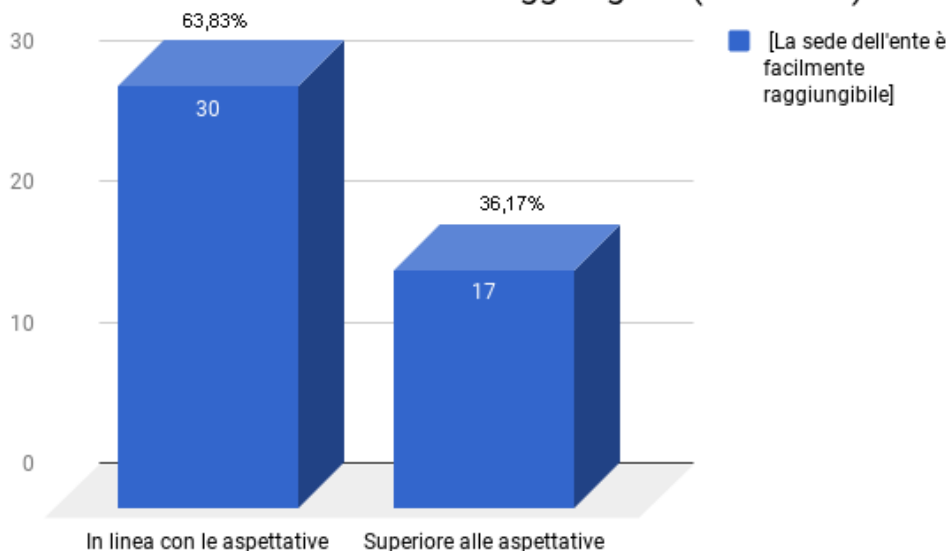
Cortesìa e credibilità dei dipendenti (totale: 47)



L'utenza giudica molto positivamente la competenza, professionalità, correttezza e trasparenza, cortesia e credibilità degli operatori del servizio.

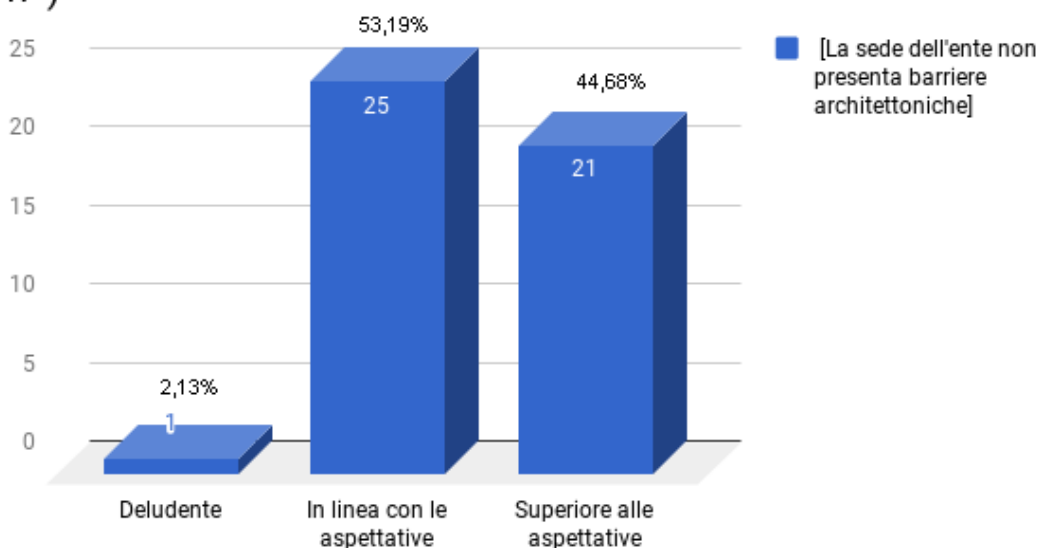
Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali del servizio Socio-educativo

La sede dell'ente è facilmente raggiungibile (totale: 47)



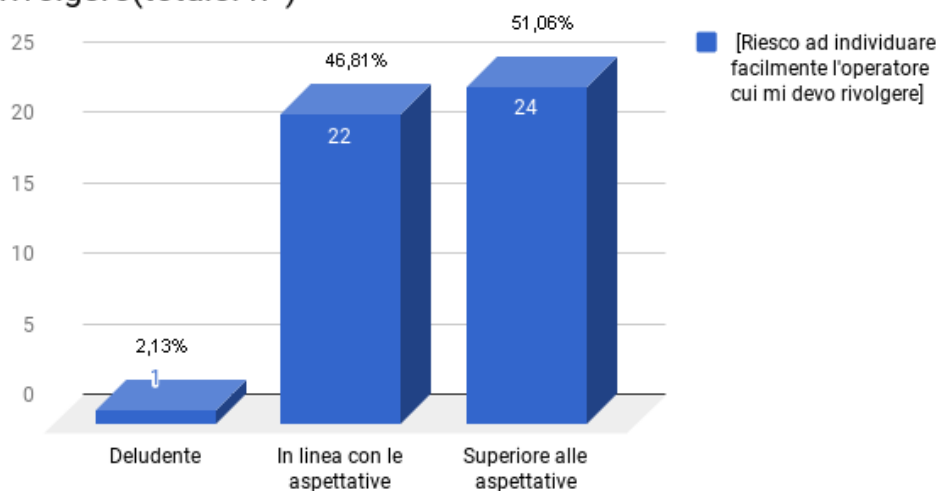
L'utenza trova facilmente raggiungibile il servizio.

La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche (totale: 47)

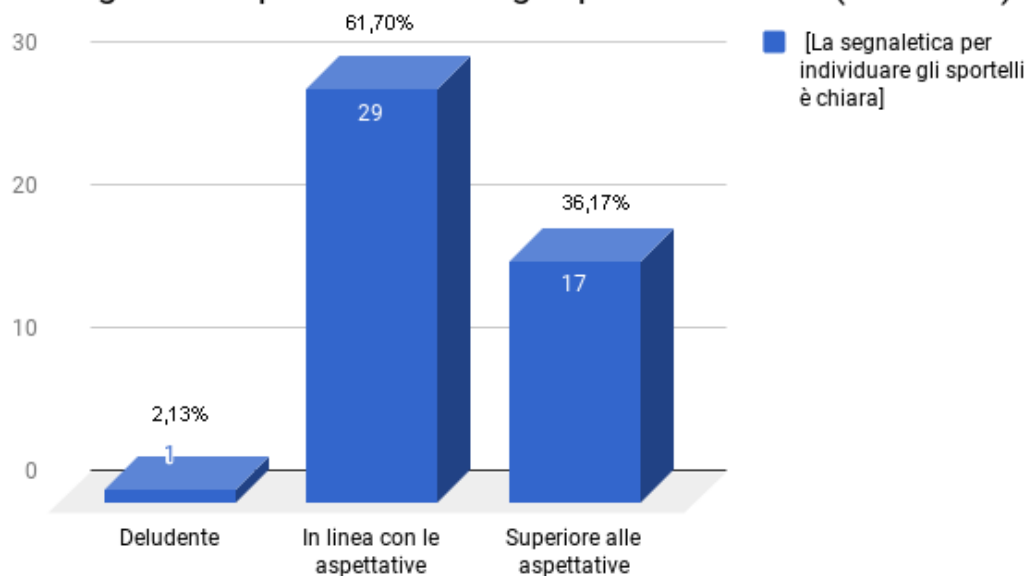


L'utenza è ampiamente soddisfatta dell'assenza di barriere architettoniche. Solo un utente è deluso.

Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere (totale:47)

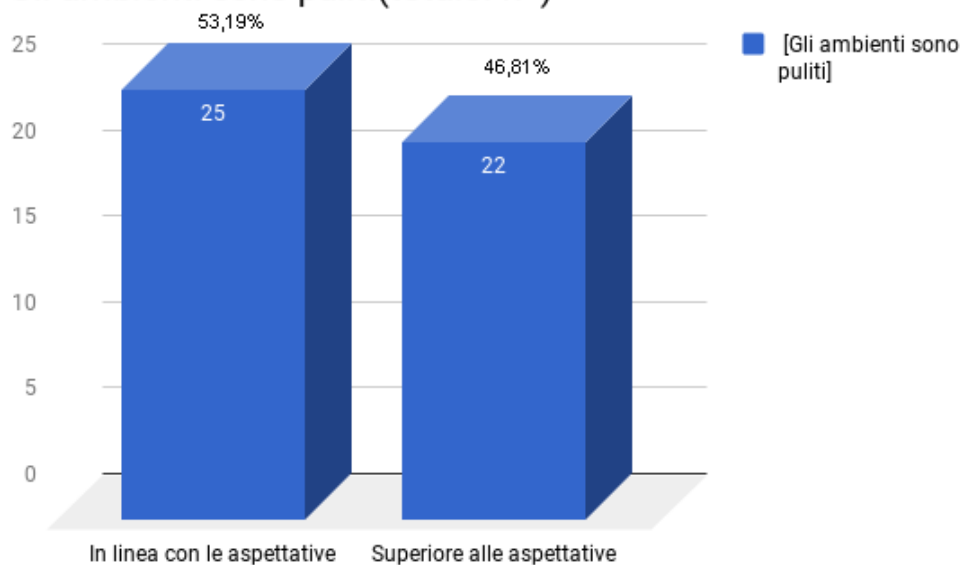


La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara (totale:47)

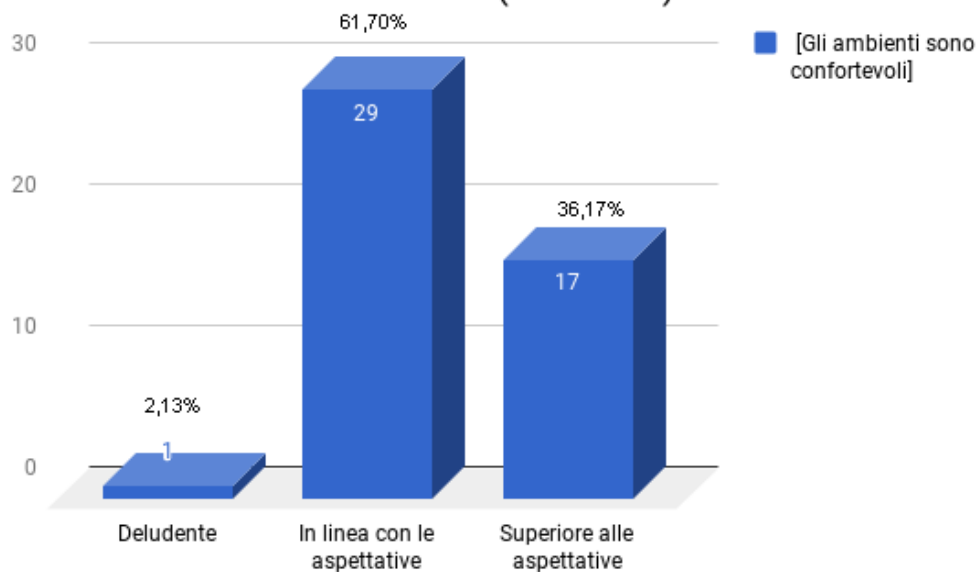


L'individuazione dell'operatore e del servizio, attraverso la segnaletica, soddisfano ampiamente l'utenza.

Gli ambienti sono puliti (totale:47)

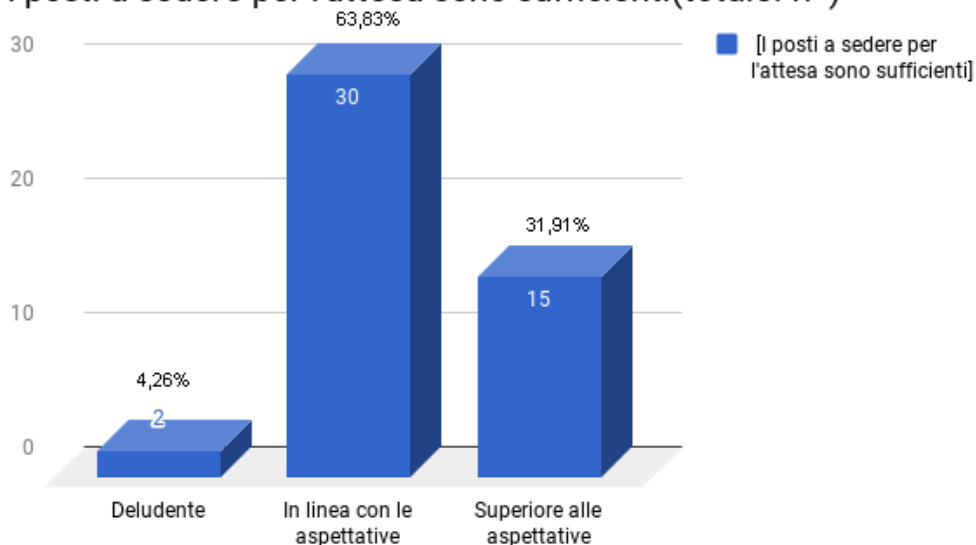


Gli ambienti sono confortevoli (totale:47)

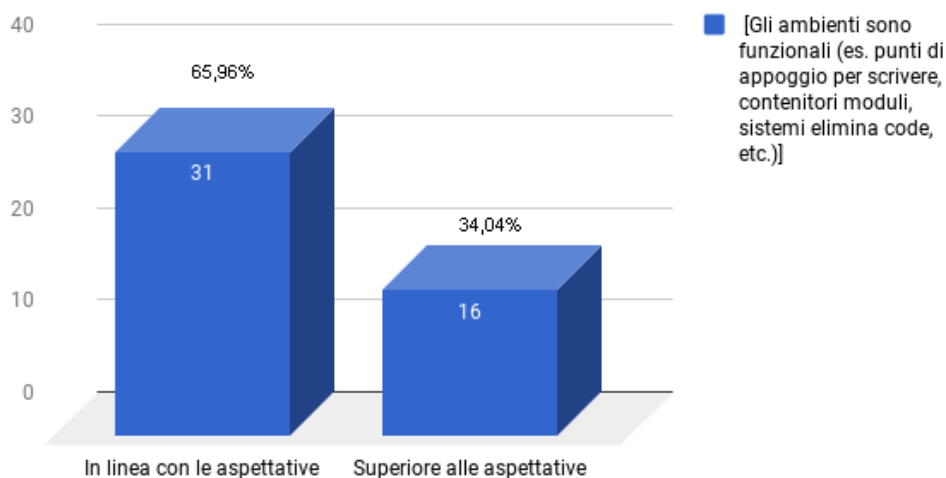


Pulizia e Comfort dei locali soddisfano ampiamente l'utenza del servizio.

I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti (totale: 47)

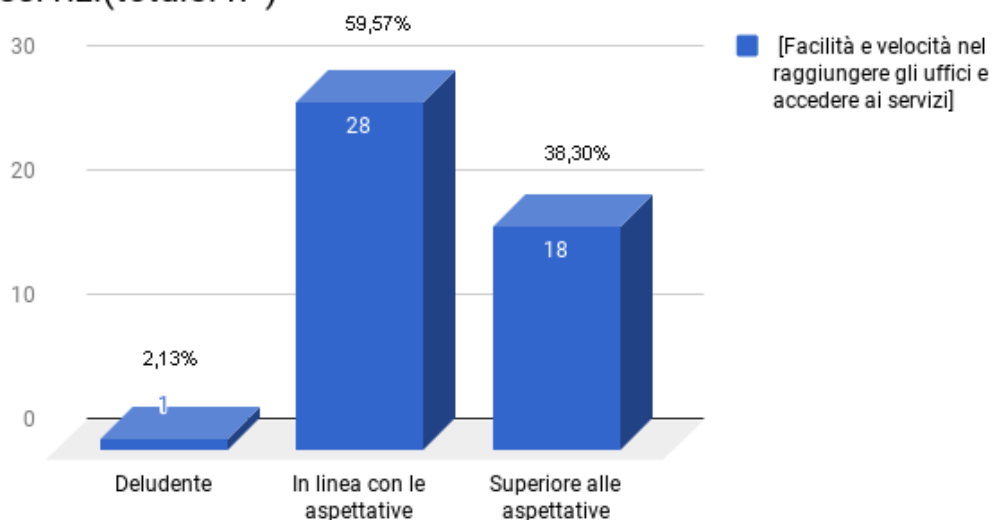


Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.) (totale: 47)

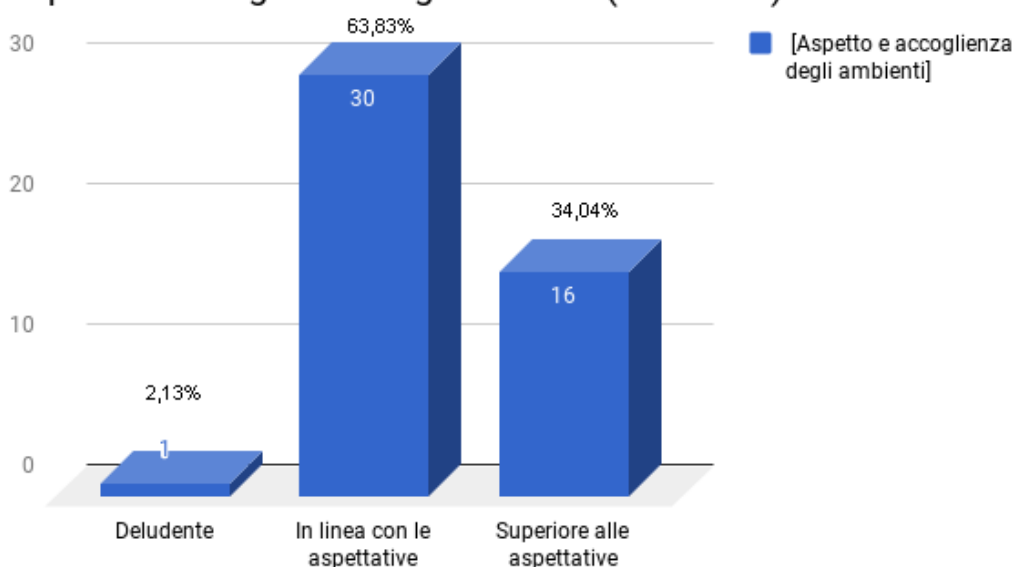


Lo spazio per l'attesa risulta essere in linea con le aspettative per il 64% dell'utenza e superiore per il 32%. Solo il 4 % lo ritiene insufficiente.

Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi (totale:47)



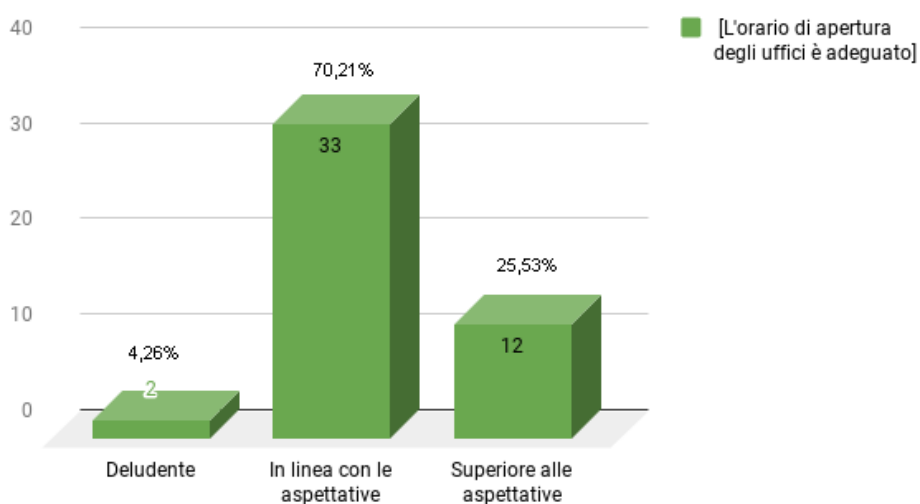
Aspetto e accoglienza degli ambienti (totale:47)



L'utenza giudica molto positivamente la facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e l'aspetto ed accoglienza degli ambienti del servizio.

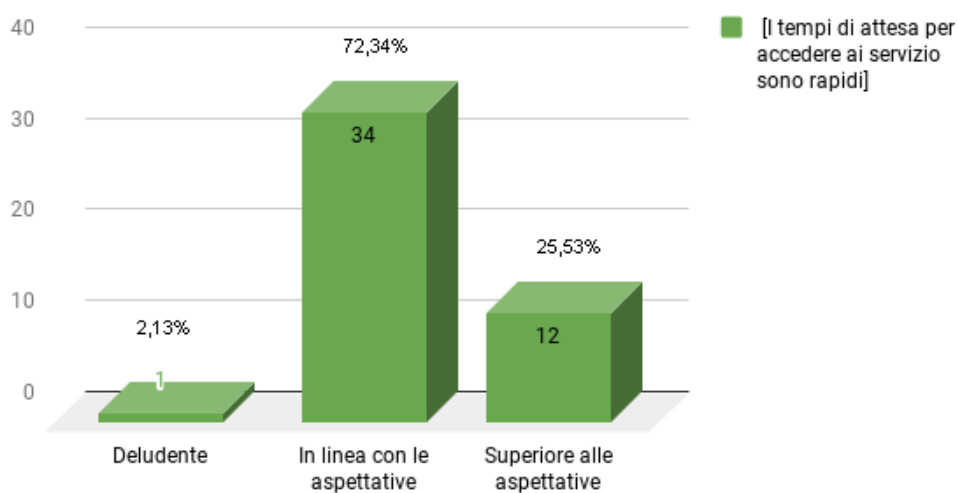
Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

L'orario di apertura degli uffici è adeguato (totale: 47)



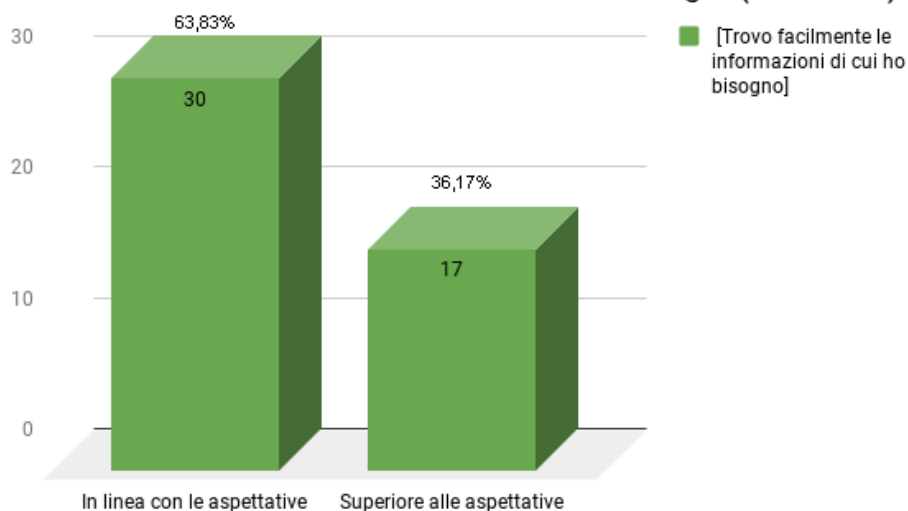
L'utenza trova adeguato l'orario di apertura degli uffici.

I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi (totale: 47)

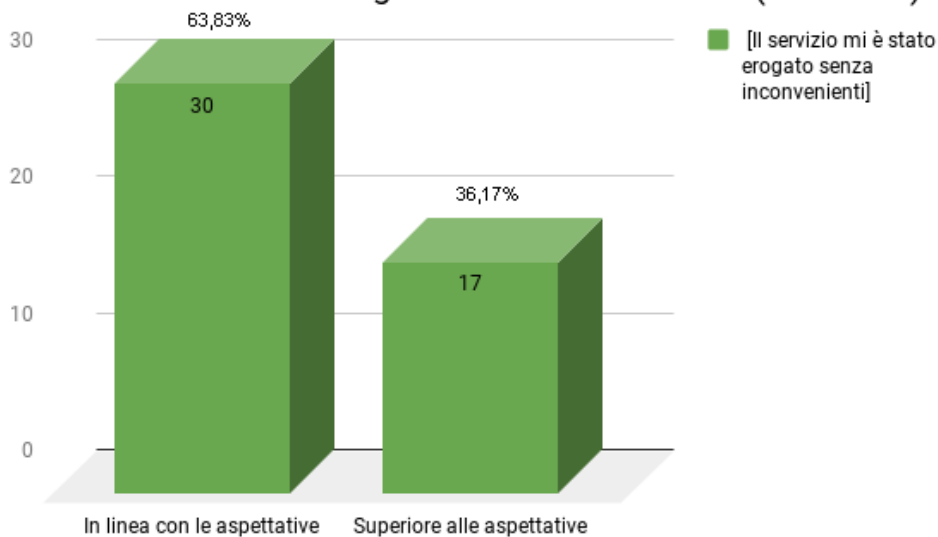


L'utenza trova adeguati i tempi di attesa per accedere al servizio.

Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno (totale:47)

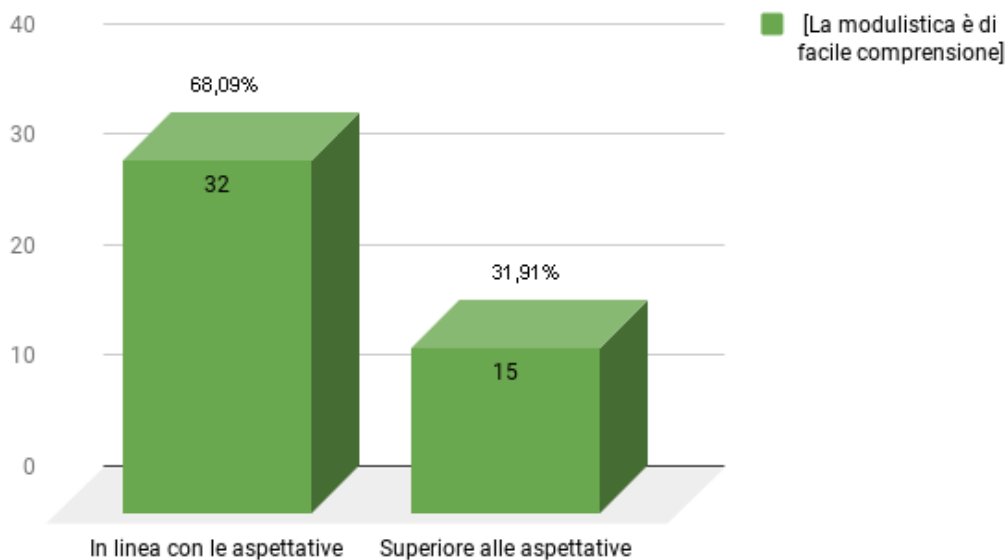


Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti (totale:47)

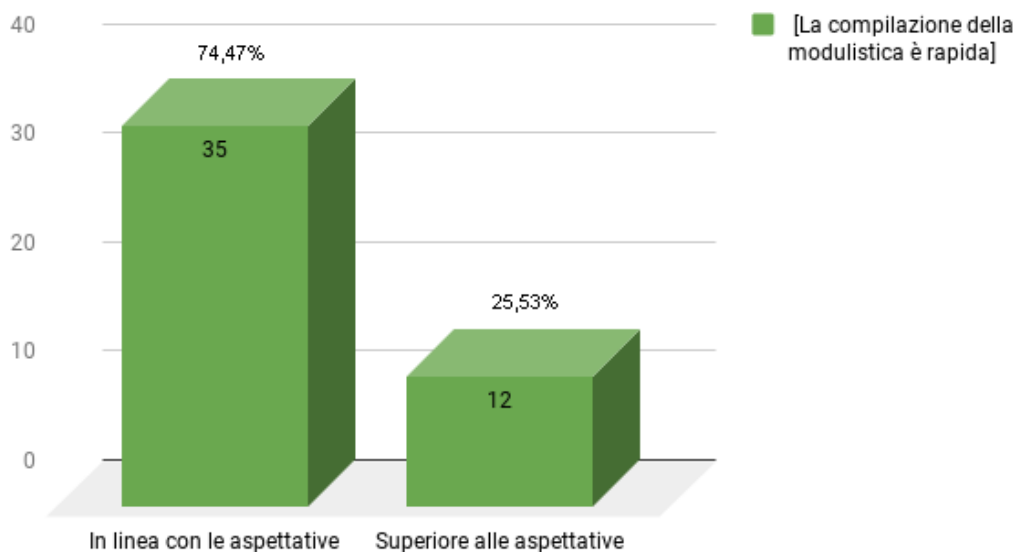


Ampia soddisfazione dell'utenza sul reperimento delle informazioni e sull'erogazione del servizio senza inconvenienti.

La modulistica è di facile comprensione (totale:47)

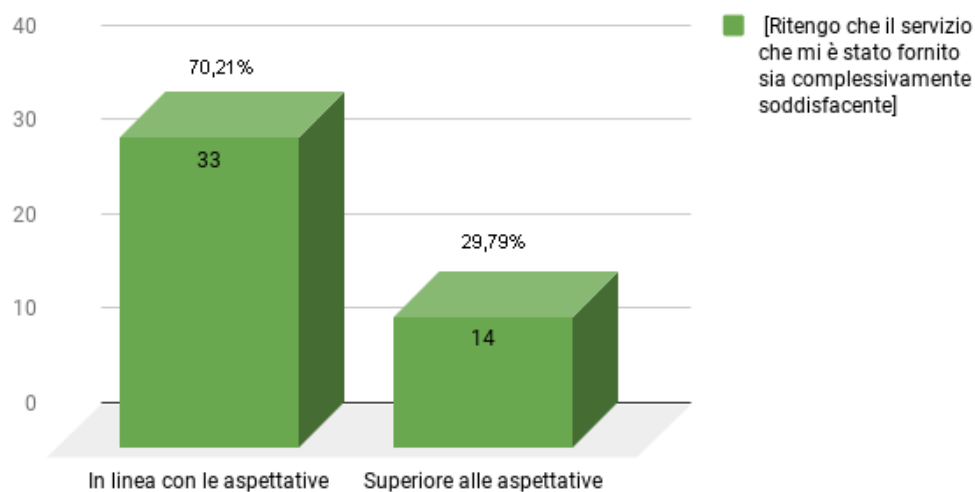


La compilazione della modulistica è rapida (totale:47)

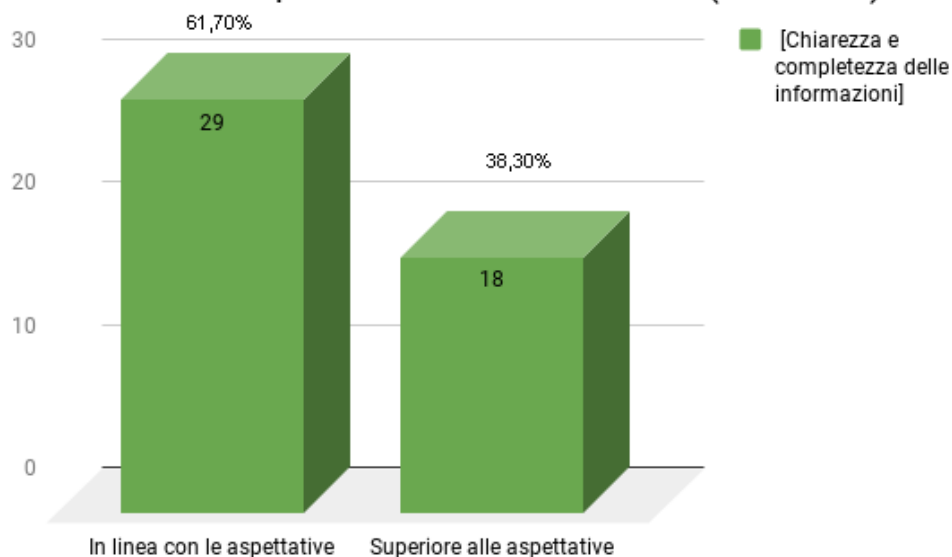


Ampia soddisfazione sulla comprensione della modulistica e sulla facilità di compilazione.

Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente (totale: 47)

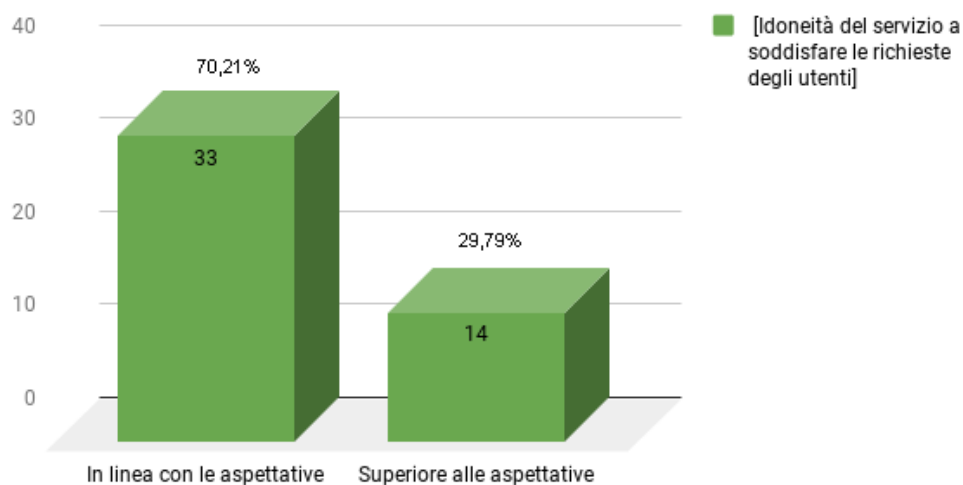


Chiarezza e completezza delle informazioni (totale: 47)



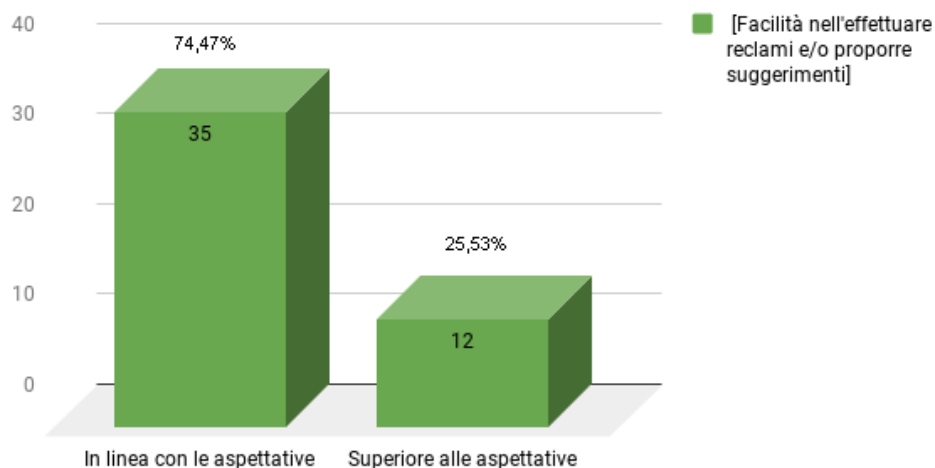
Il servizio fornito in generale soddisfa ampiamente l'utenza anche in merito alla chiarezza e completezza delle informazioni.

Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti (totale:47)

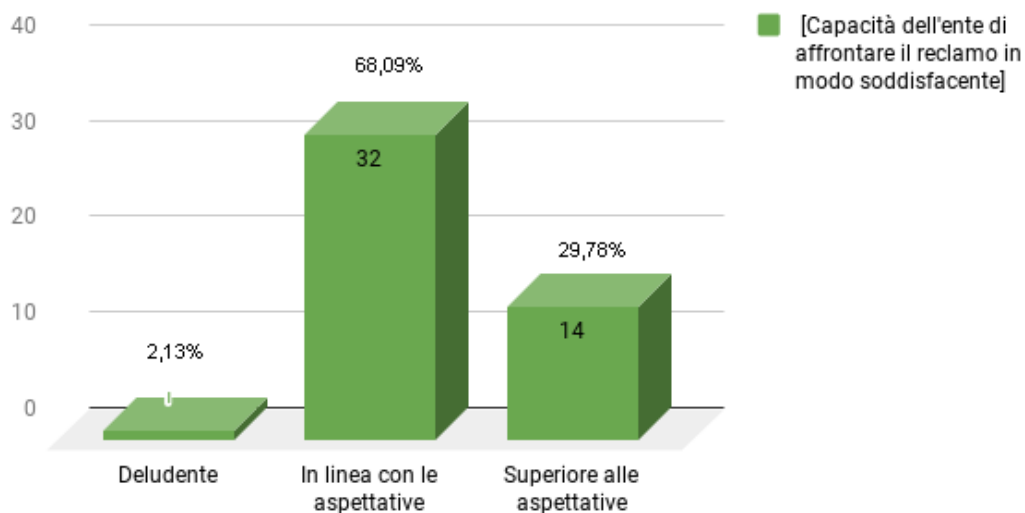


Ampia soddisfazione relativamente all'idoneità del servizio a soddisfare le richieste dell'utenza.

Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti (totale:47)



Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente(totale:47)



Ampia soddisfazione dell'utenza nella gestione del reclamo.

Sezione 5 – Segnalazioni aperte

La maggior parte degli utenti ha tralasciato la parte relativa alle segnalazioni aperte per motivi di tempo. Tra quelle raccolte è stato fatto un riepilogo delle segnalazioni più significative.



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

Rapidità , gentilezza
cortesia-disponibilità-efficienza
competenza ed educazione della signora Francesca
gentilezza-chiarezza-professionalità
Adeguate



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

a volte orari non congrui con le necessità dell'utente
vanno fatte le fotocopie



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

apertura degli sportelli tutte le mattine
posti a sedere
un sorriso in più
poter fare tutto ciò che serve in ufficio da voi
porta scorrevole per utenti disabili

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Socio-educativo

- Età media attiva pari a 45 anni
- Di prevalente sesso femminile
- Nazionalità prevalente italiana
- Cultura medio alta
- Professionalità media

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Professionalità e competenza del personale • Cortesia del personale • Visibilità e funzionalità dei locali • Informazioni e Modulistica • Gestione del reclamo	• Orari limitati • Sala d'attesa con pochi posti • Pratiche più snelle • Necessità porta scorrevole per disabili

Area 7 Urbanistica Edilizia privata, Suape

I servizi:

- **Urbanistica Assetto del Territorio**
- **Edilizia privata- Suape**

sono stati accorpati in una unica Area successivamente all'avvio dell'indagine in oggetto, pertanto i questionari sono stati raccolti separatamente e la rilevazione è stata tenuta distinta per i due servizi.

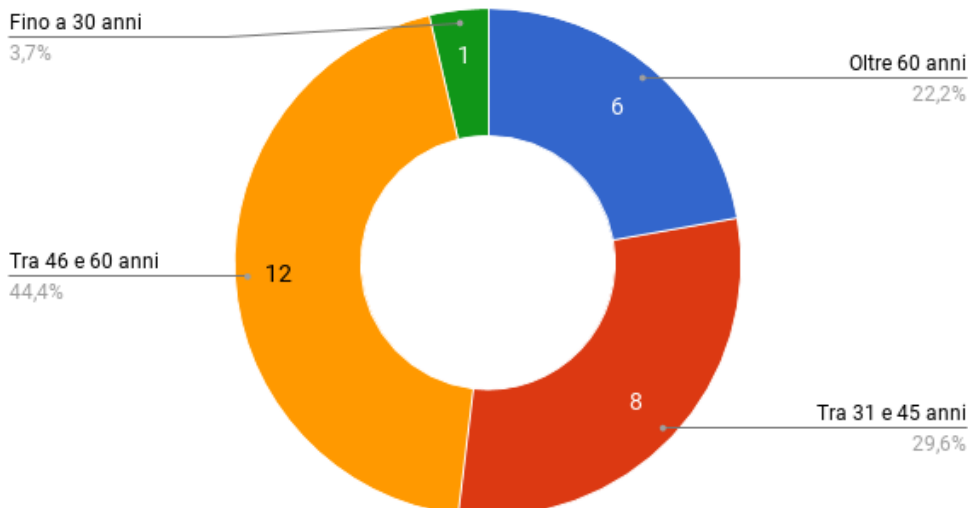
Urbanistica Assetto del territorio

Totale questionari compilati **27**

Ubicazione del servizio: Corso Cardinale Rotelli, Corciano centro

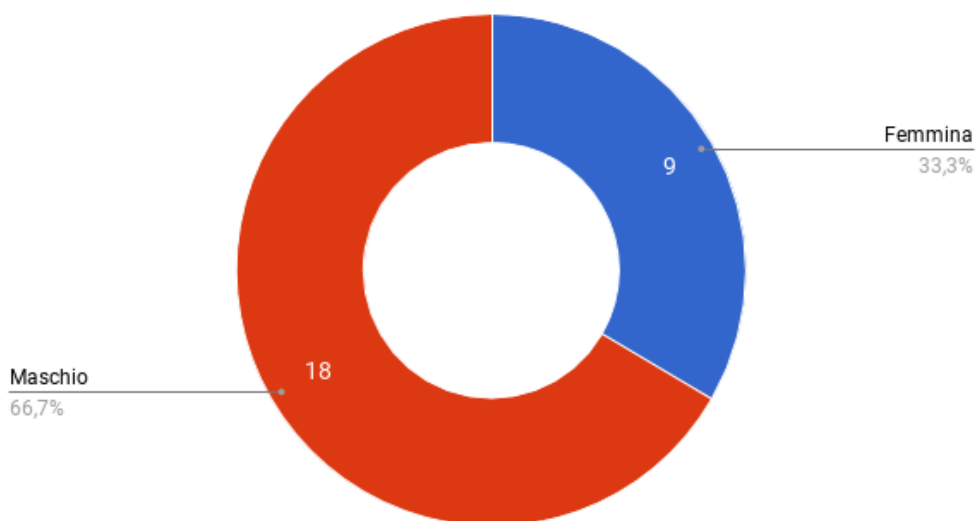
2) Struttura socio biografica del campione

Età (totale:27)



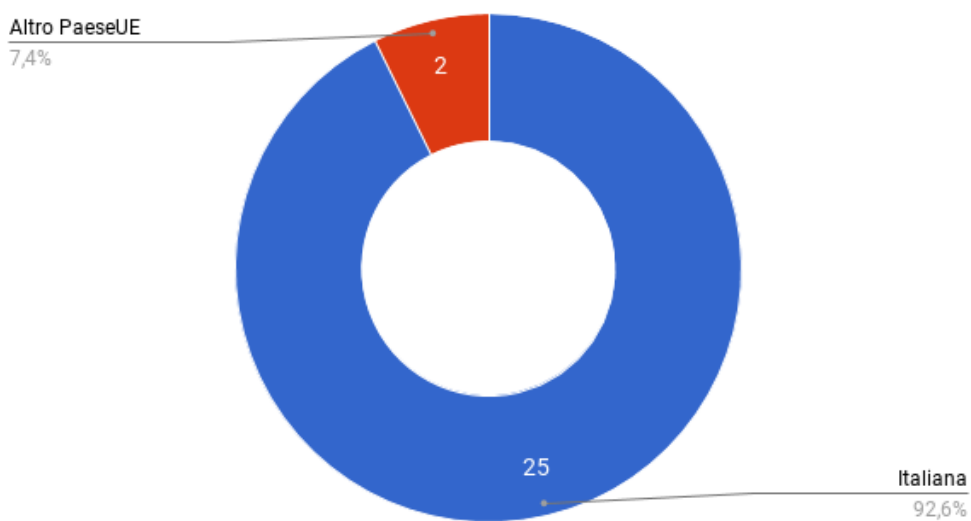
L'utenza del servizio ha un'età media compresa tra 46-60 anni al 44% ,
il 30% è medio-giovane con età compresa tra 31 e 45, il 22% è ultra-sessantenne
e solo il 3,7% ha età inferiore a 30 anni.

Sesso (totale:27)



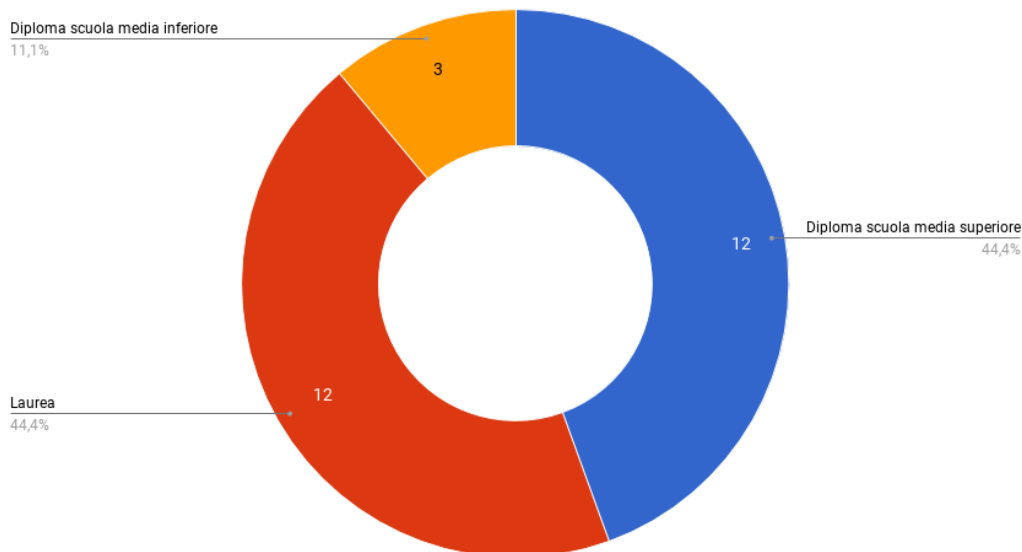
Genere prevalentemente maschile con il 67%.

Nazionalità (totale:27)



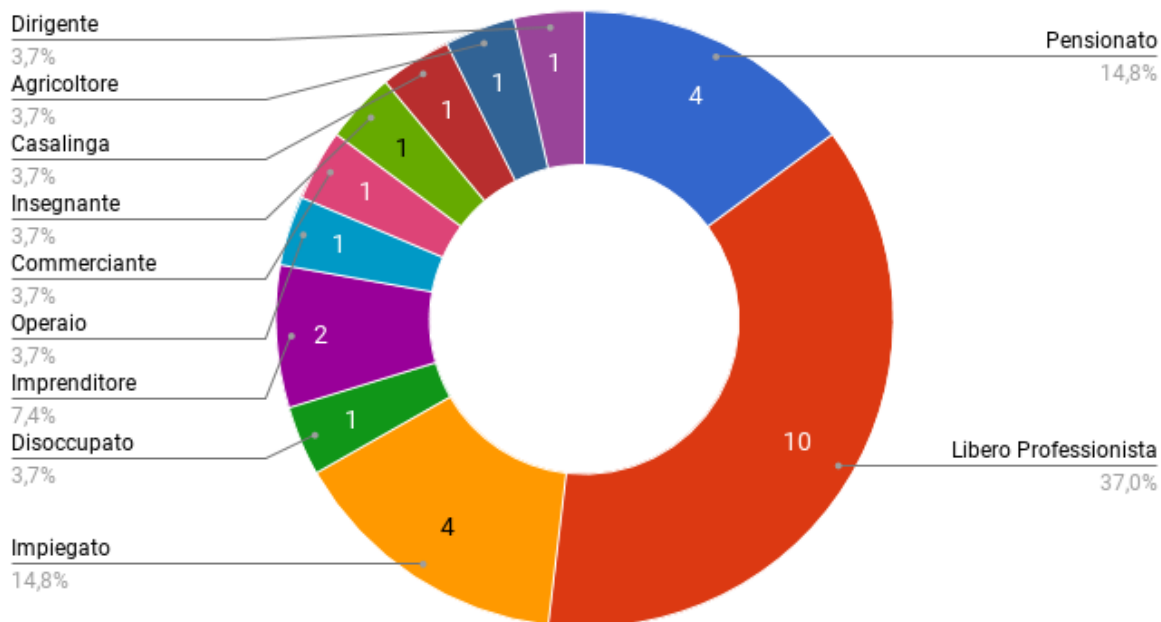
Nazionalità prevalentemente italiana

Istruzione (totale:27)



Livello d'istruzione equivalente tra Diplomati (44%) e Laureati (44%).

Professione (totale:27)



Il Libero professionista è l'utente prevalente del servizio con il 37%.

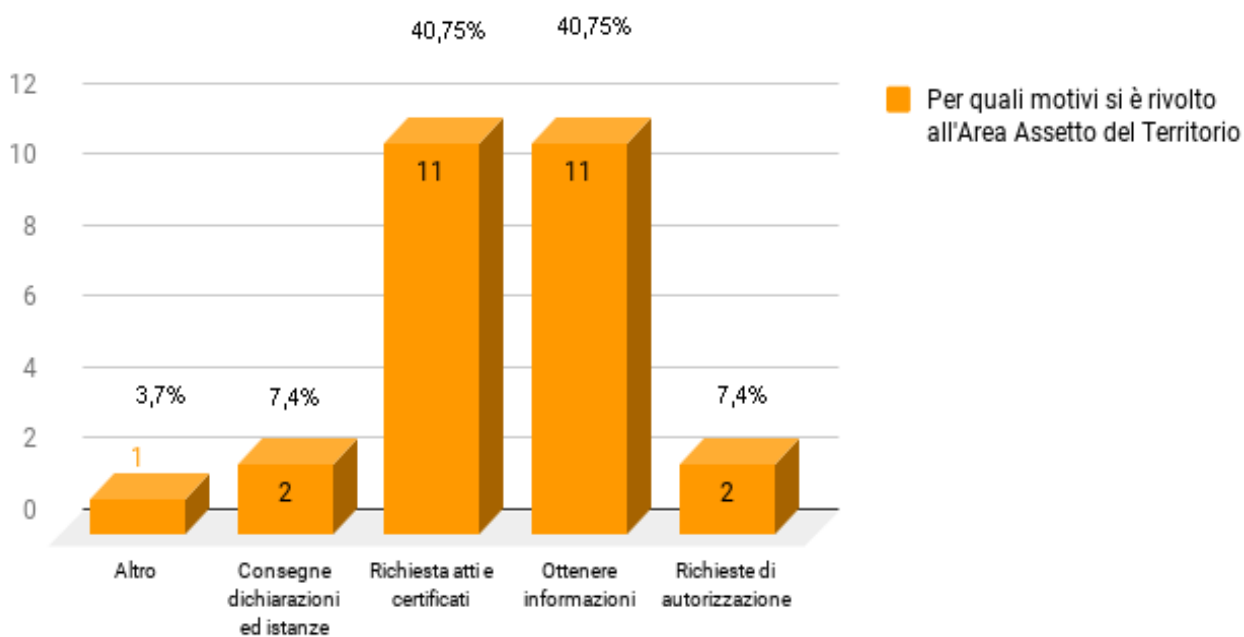
Pensionato ed Impiegato si equivalgono al 15%.

Le altre professionalità sono varie e pressoché equivalenti con percentuali inferiori.

MOTIVI per i quali motivi si è rivolto al Servizio

Il Servizio ha scelto di rilevare la motivazione specifica per cui l'utenza si reca allo sportello.

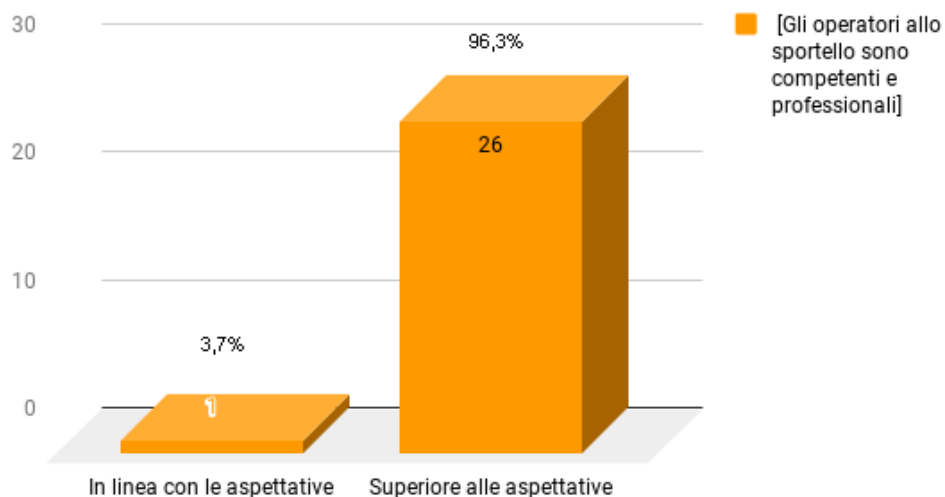
Per quali motivi si è rivolto all'Area Assetto del Territorio (totale:27)



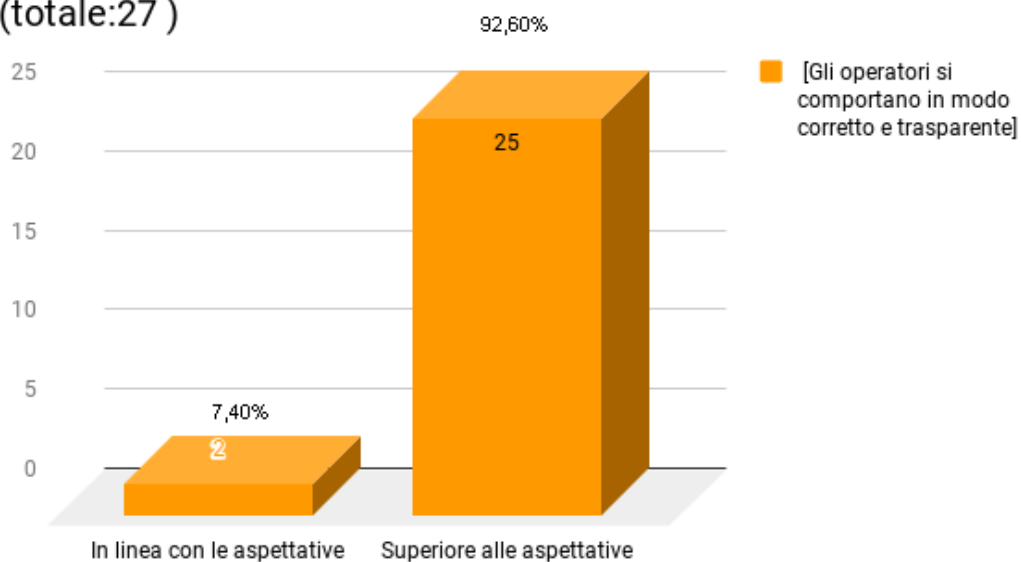
L'utenza si rivolge all'Urbanistica per Richiedere atti e certificati e per ottenere informazioni, minori le altre motivazioni.

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio

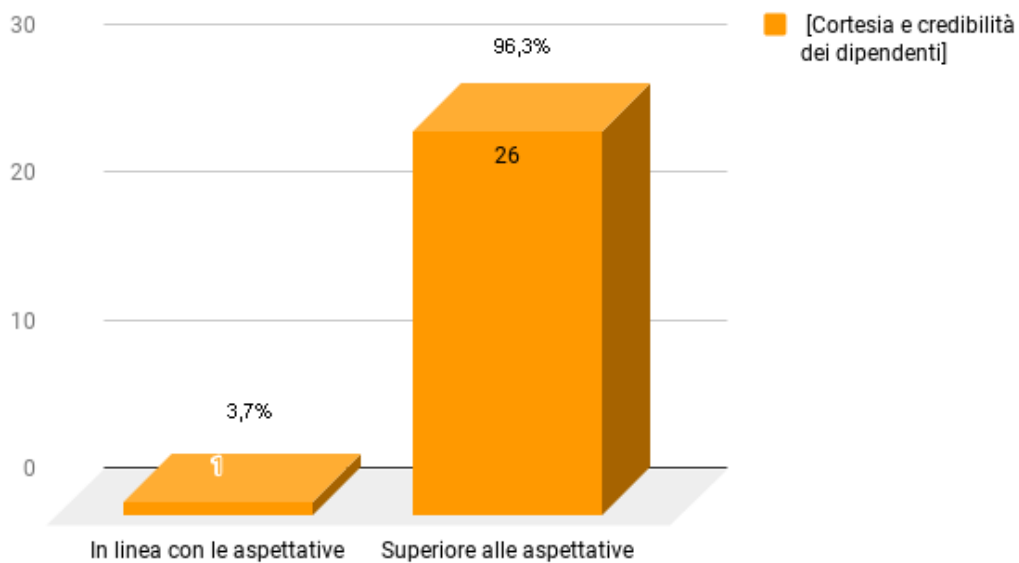
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali
(totale:27)



Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente
(totale:27)



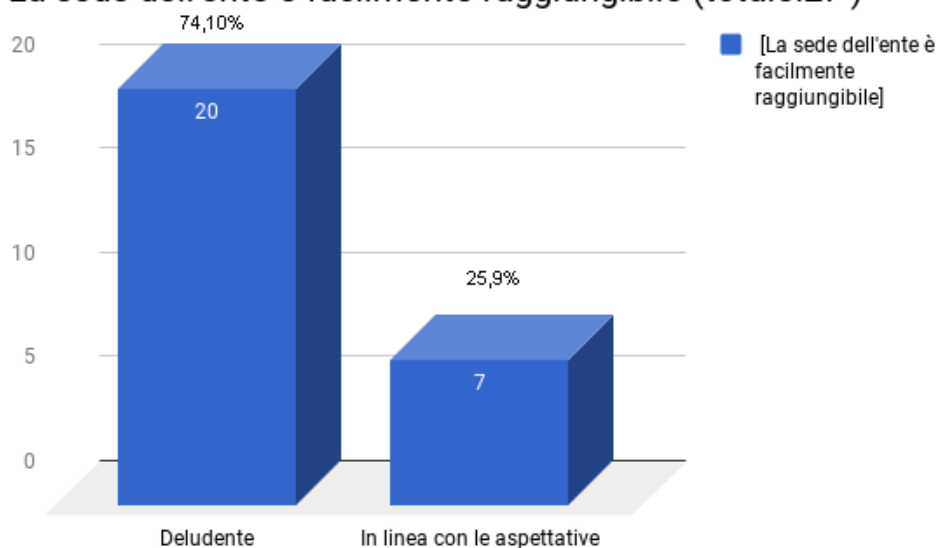
Cortesìa e credibilità dei dipendenti (totale:27)



Il giudizio è ampiamente positivo in merito alla competenza, professionalità, correttezza e trasparenza, cortesia e credibilità degli operatori del servizio.

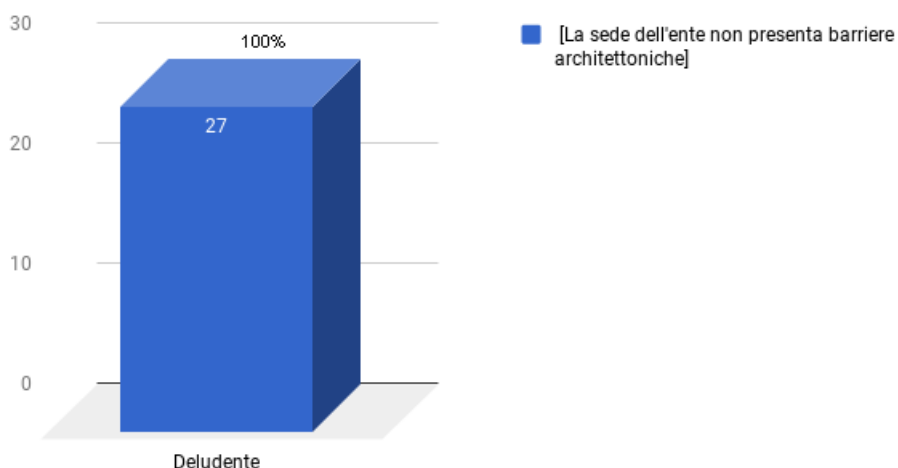
Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali dell'Urbanistica

La sede dell'ente è facilmente raggiungibile (totale:27)



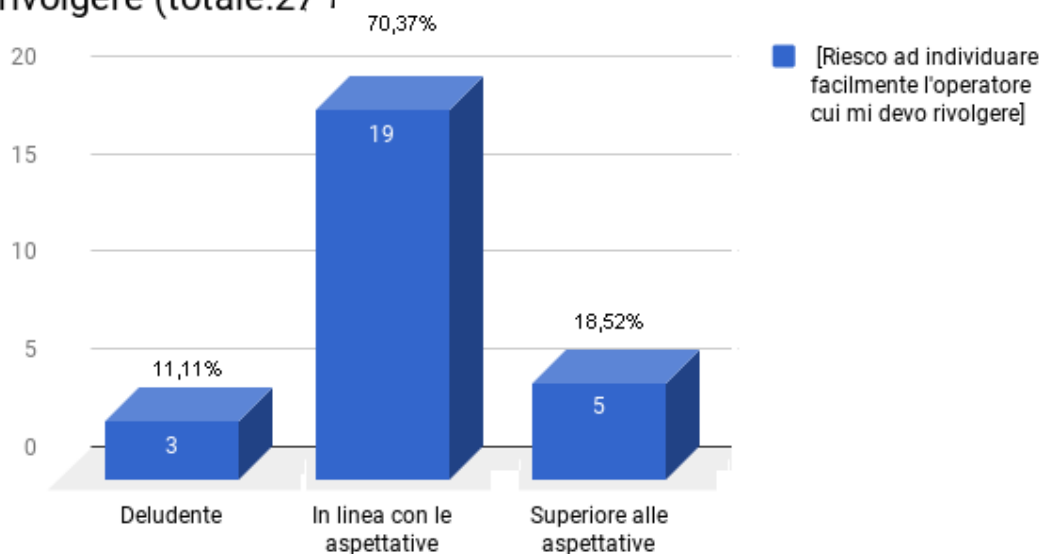
Il servizio è ubicato nella sede del palazzo comunale ed al secondo piano. Ampiamente **deludente** il giudizio sulla facilità nel raggiungere la sede del servizio.

La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche (totale:27)



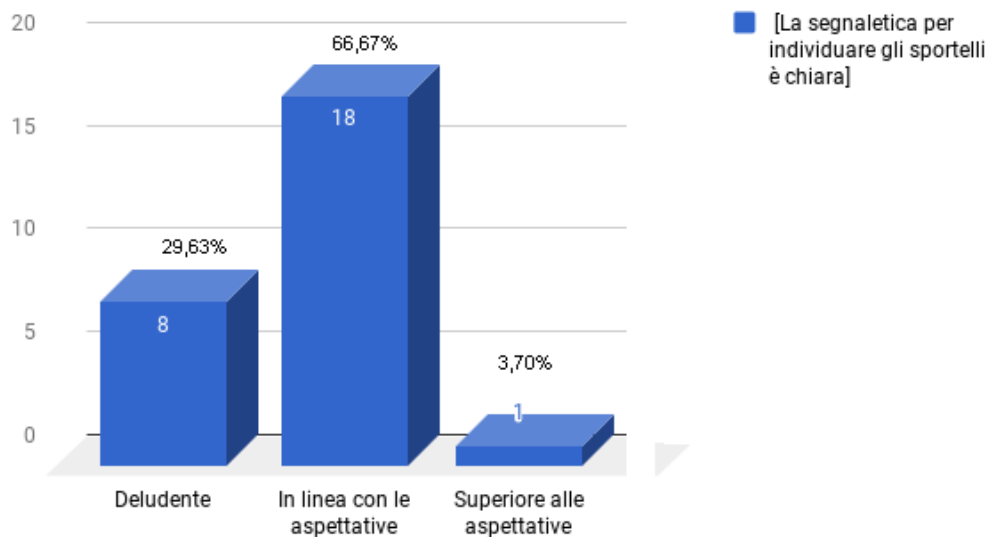
A causa della sua collocazione e dell'assenza di ascensori, è **totalmente deludente** il giudizio sulle barriere architettoniche della sede del servizio.

Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere (totale:27)



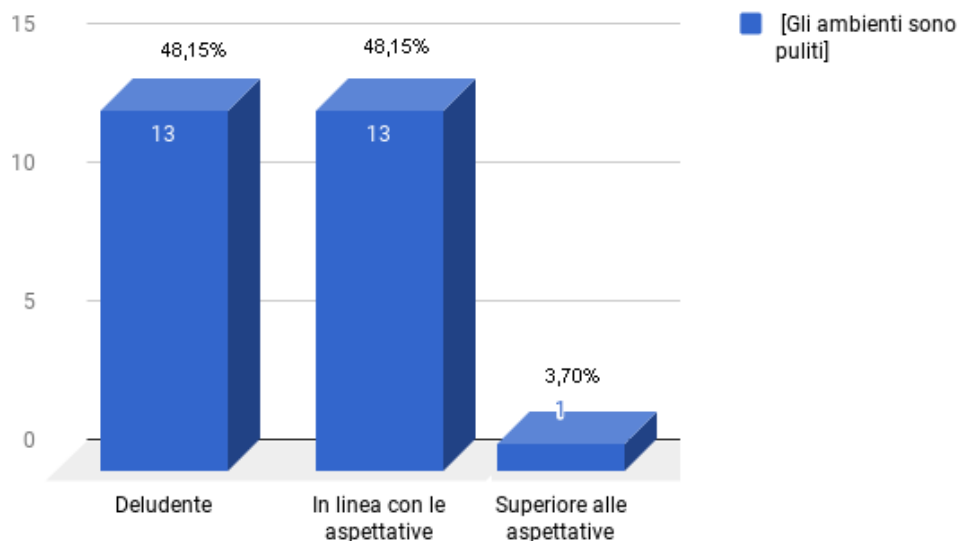
L'operatore è individuato pressoché facilmente dalla maggior parte dell'utenza .

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara (totale:27)

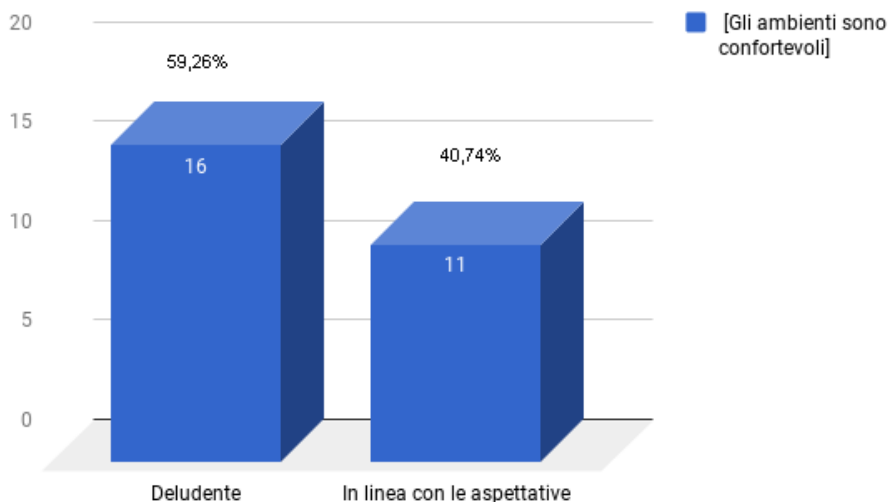


La segnaletica soddisfa il 70% dell'utenza, il 30% la trova deludente.

Gli ambienti sono puliti (totale:27)

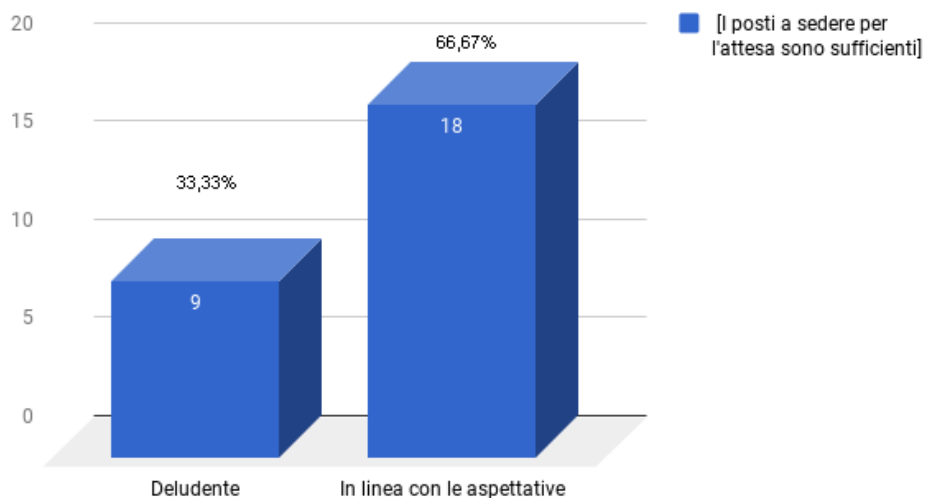


Gli ambienti sono confortevoli (totale:27)



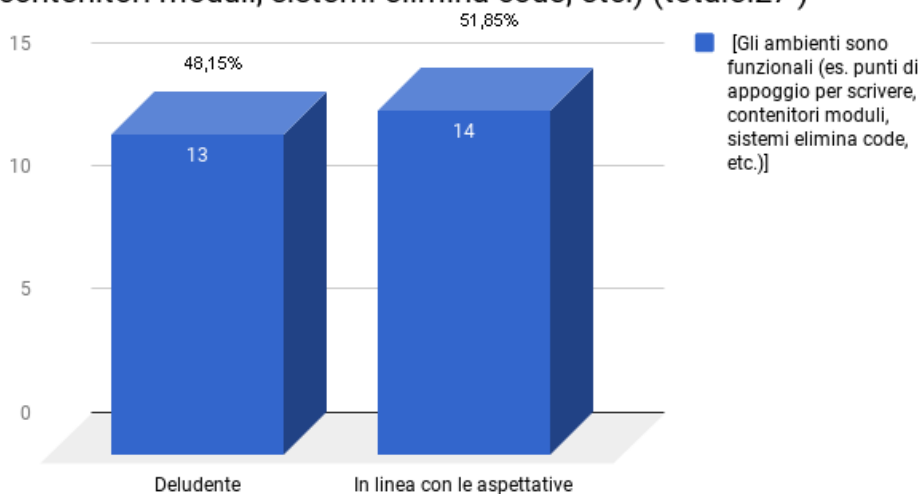
La Pulizia ed il Comfort dei locali non sono graditi all'utenza, il 48% trova deludente la Pulizia dei locali ed il 59% trova deludente il Comfort.

I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti (totale:27)



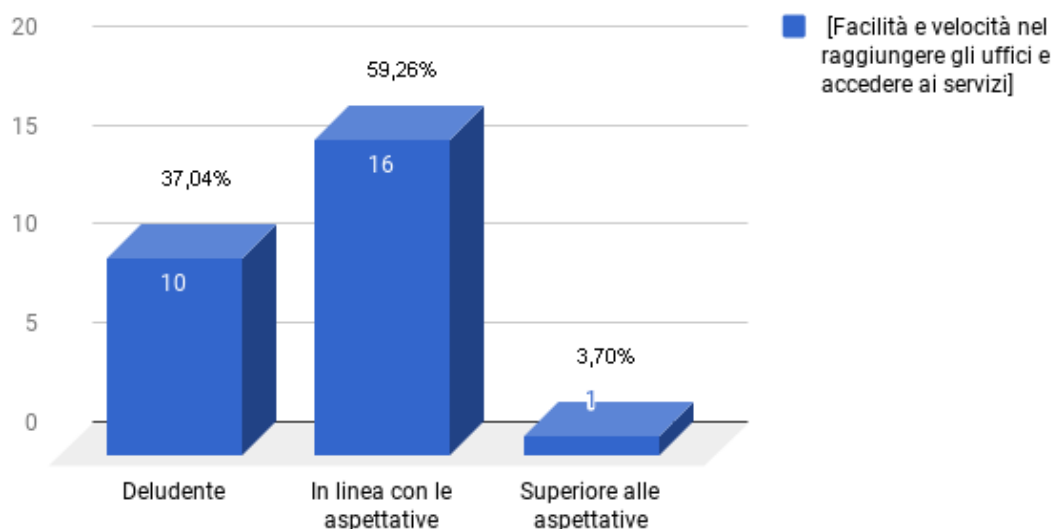
Sebbene il 67% trovi adeguato lo spazio per l'attesa il 33% lo ritiene deludente.

Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.) (totale:27)

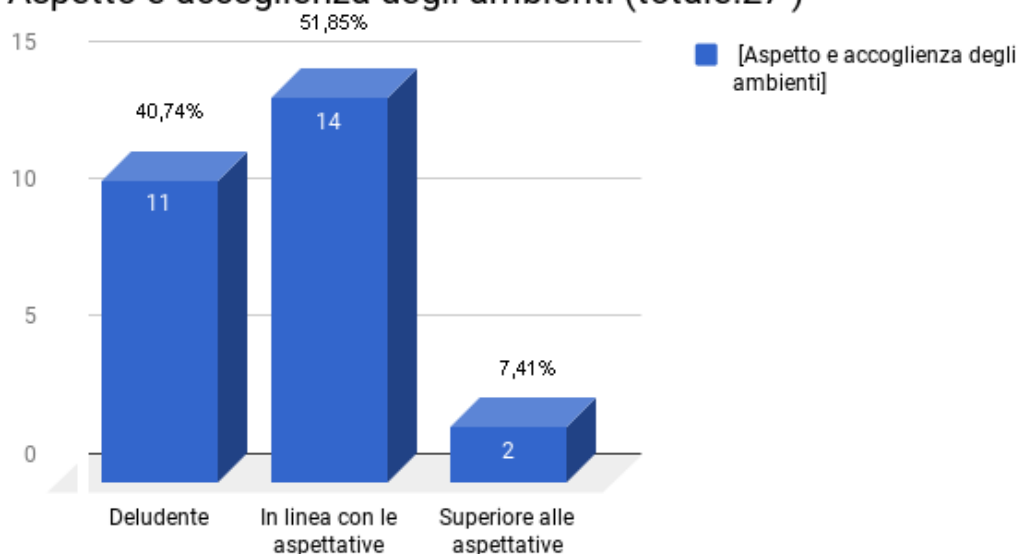


Alta la percentuale di delusione 48,15% relativamente alla funzionalità degli ambienti

Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi (totale:27)



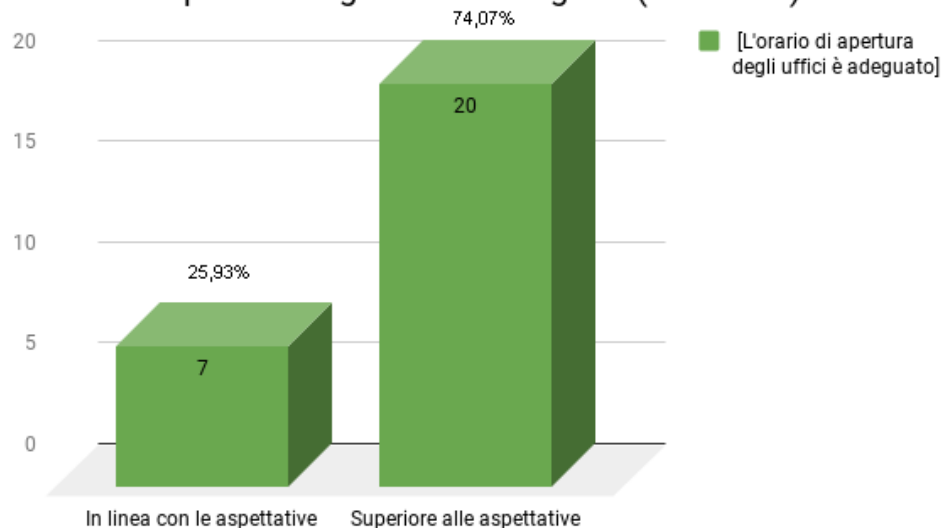
Aspetto e accoglienza degli ambienti (totale:27)



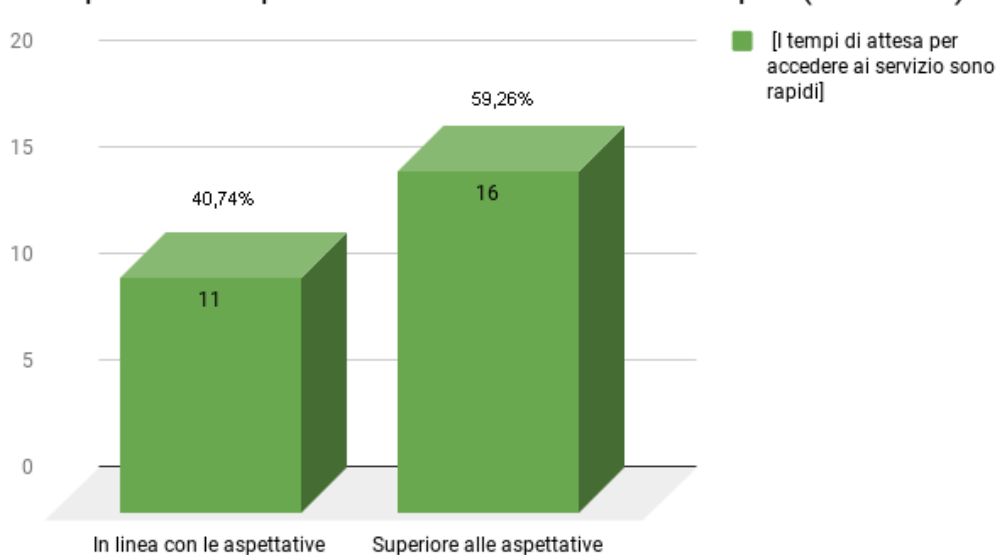
Sebbene l'utenza giudichi positivamente la facilità nel raggiungere gli uffici del servizio e l'aspetto ed accoglienza degli ambienti, sono alte le percentuali dei delusi, il 37% non trova che sia facile raggiungere gli uffici ed il 40,71% trova gli ambienti poco accoglienti.

Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

L'orario di apertura degli uffici è adeguato (totale:27)

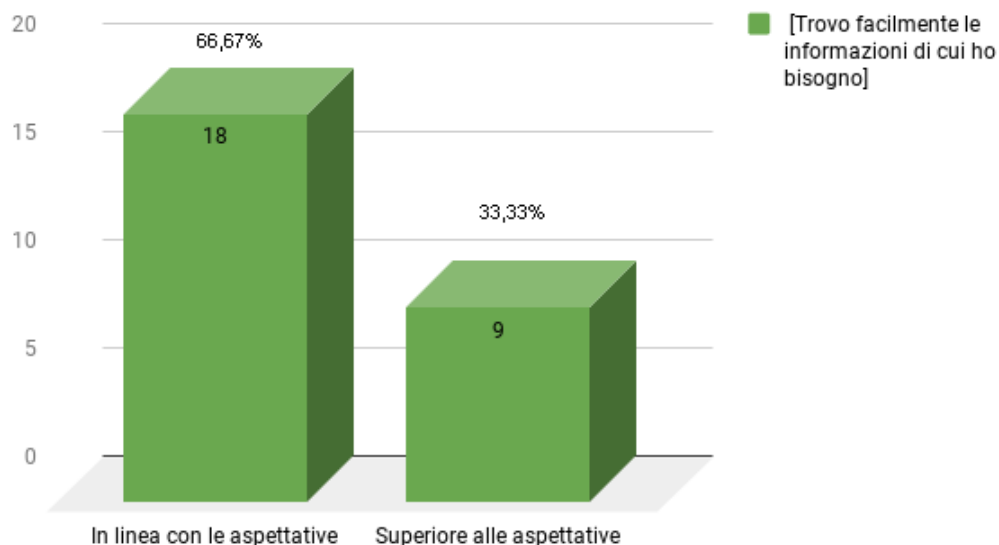


I tempi di attesa per accedere ai servizio sono rapidi (totale:27)

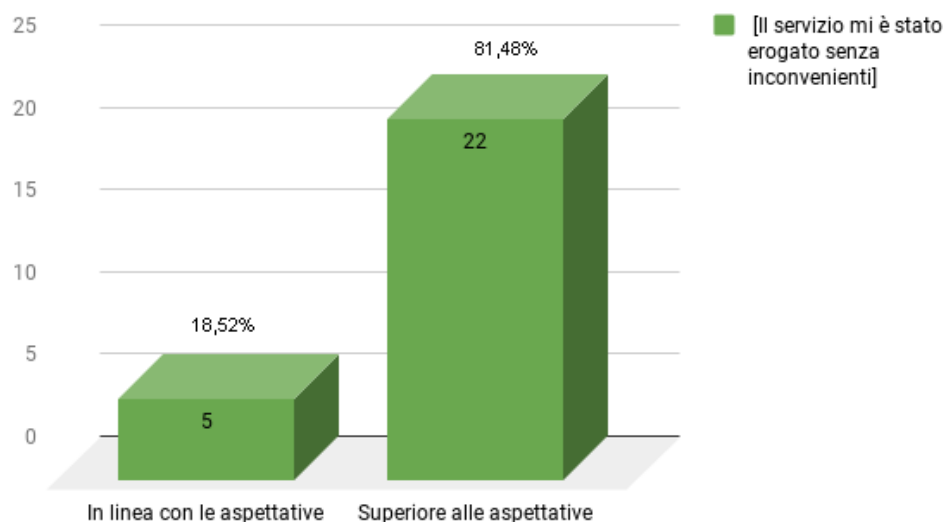


Molto positivamente sono giudicati gli orari ed i tempi d'attesa del servizio.

Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno (totale:27)

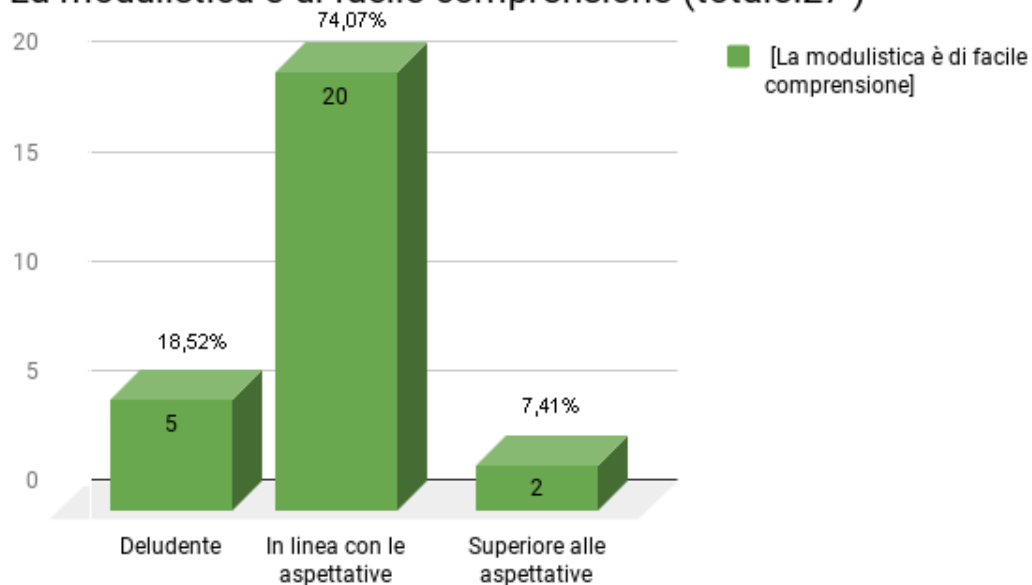


Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti (totale:27)

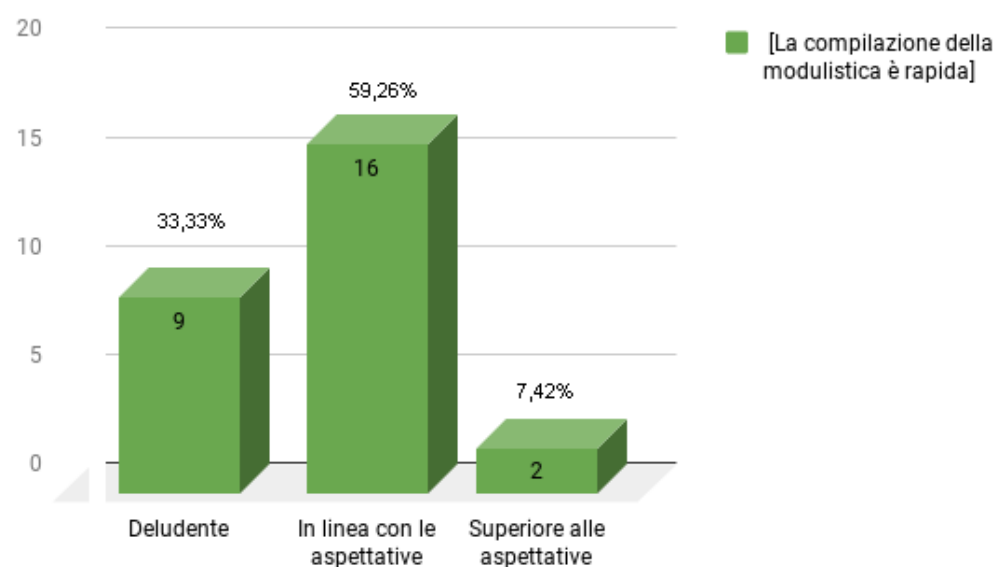


Ampia soddisfazione sul reperimento delle informazioni del servizio sulla sua erogazione senza inconvenienti

La modulistica è di facile comprensione (totale:27)

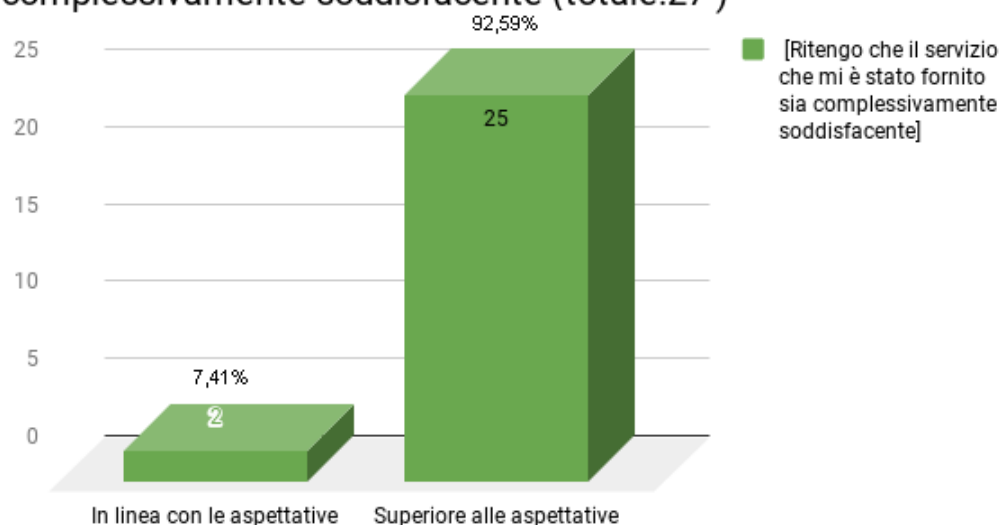


La compilazione della modulistica è rapida (totale:27)

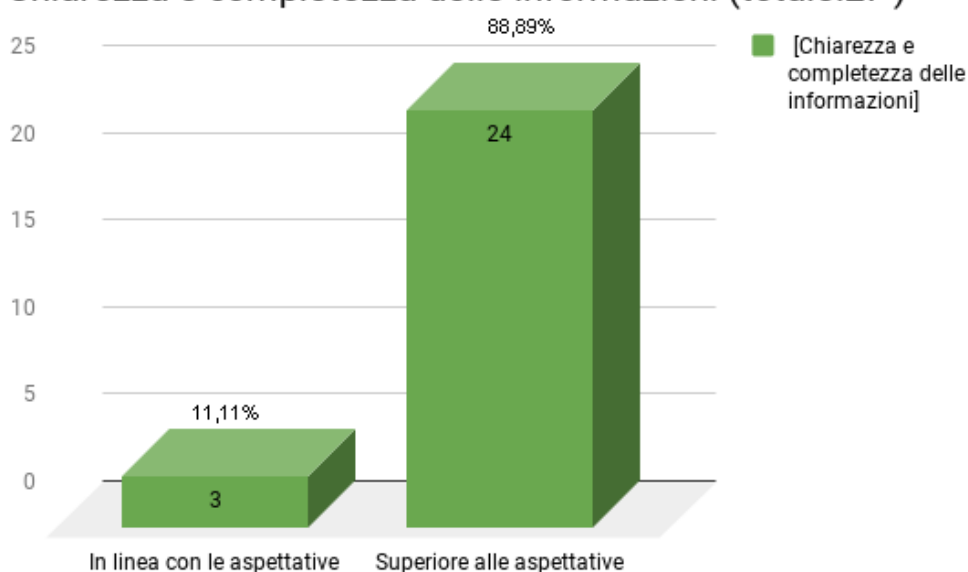


La modulistica soddisfa gran parte dell'utenza, tuttavia il 19% non la ritiene di facile comprensione ed il 33% non trova rapida la sua compilazione.

Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente (totale:27)

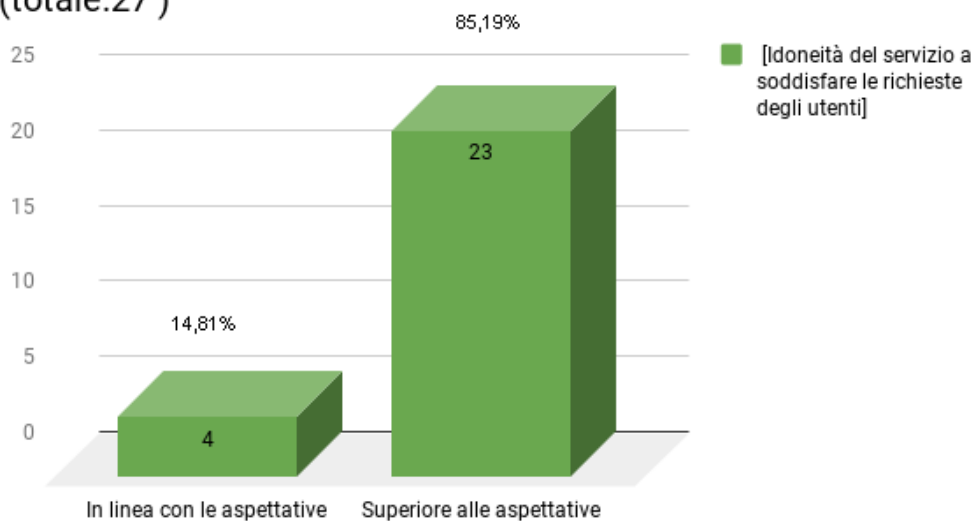


Chiarezza e completezza delle informazioni (totale:27)



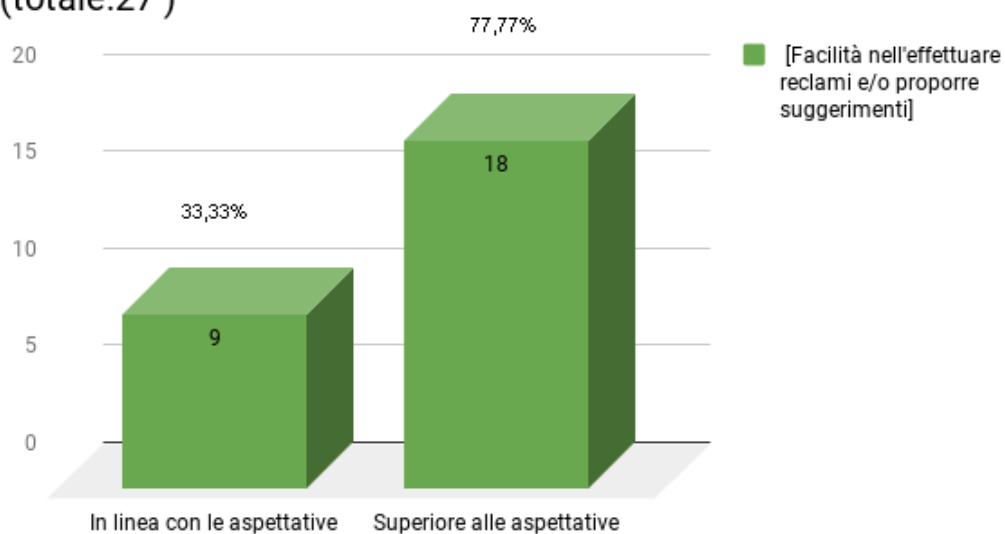
Giudizi superiori alle aspettative per il servizio complessivo e per la chiarezza delle informazioni fornite

Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti
(totale:27)

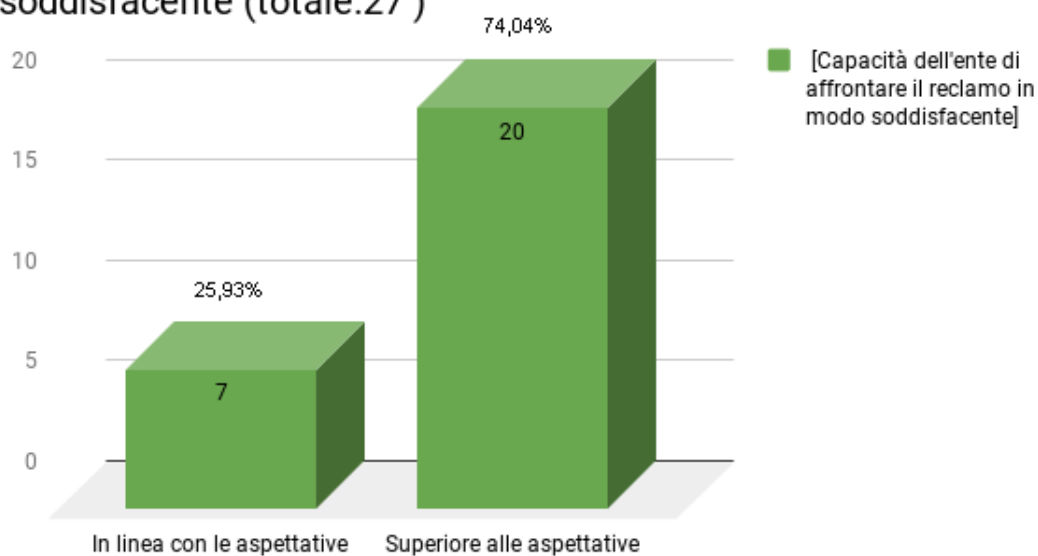


Giudizi superiori alle aspettative per l'idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti

Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti (totale:27)



Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente (totale:27)



Ampia soddisfazione dell'utenza nella gestione del reclamo.

Sezione 5 – Segnalazioni aperte

La maggior parte degli utenti ha tralasciato la parte relativa alle segnalazioni aperte per motivi di tempo. Tra quelle raccolte è stato fatto un riepilogo delle segnalazioni più significative.



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

Nessuna



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

Fumo



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

migliorare i siti online (la parte tecnica)

ritengo che non sia necessario compilare un modulo per ciascun ufficio in cui viene richiesta un'informazione

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Urbanistica

- Età media attiva pari a 50 anni
- Di prevalente genere maschile
- Nazionalità prevalente italiana
- Cultura e professionalità alta

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Professionalità e competenza del personale • Cortesia del personale • Informazioni • Gestione del reclamo	• Ubicazione • Barriere architettoniche • Spazi e pulizia dei locali • Aspetto ed accoglienza dei locali

Area 7 Urbanistica Edilizia privata Suape

I servizi:

- **Urbanistica Assetto del Territorio**
- **Edilizia privata- Suape**

sono stati accorpati in una unica Area successivamente all'avvio dell'indagine in oggetto, pertanto i questionari sono stati raccolti separatamente e la rilevazione è stata tenuta distinta per i due servizi.

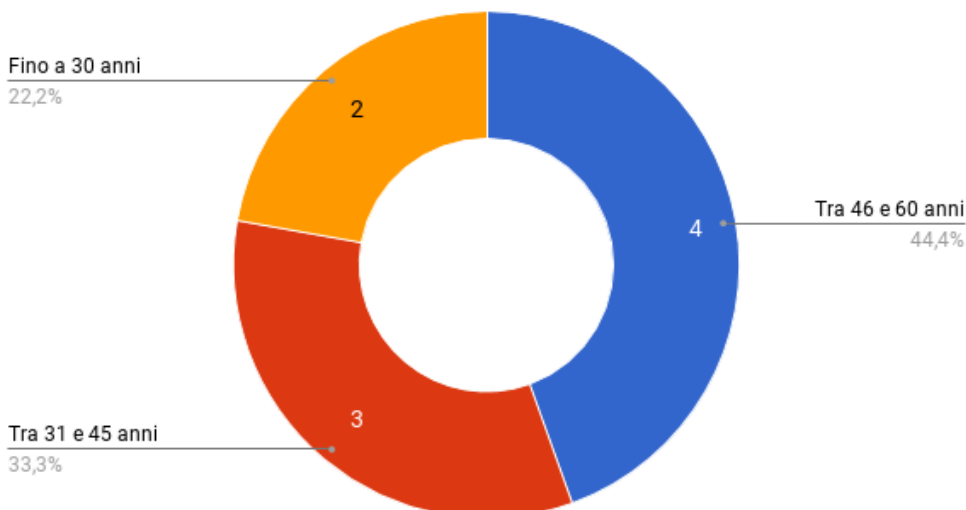
Edilizia -Suape

Totale questionari compilati **9**

Ubicazione del servizio: Corso Cardinale Rotelli, Corciano centro

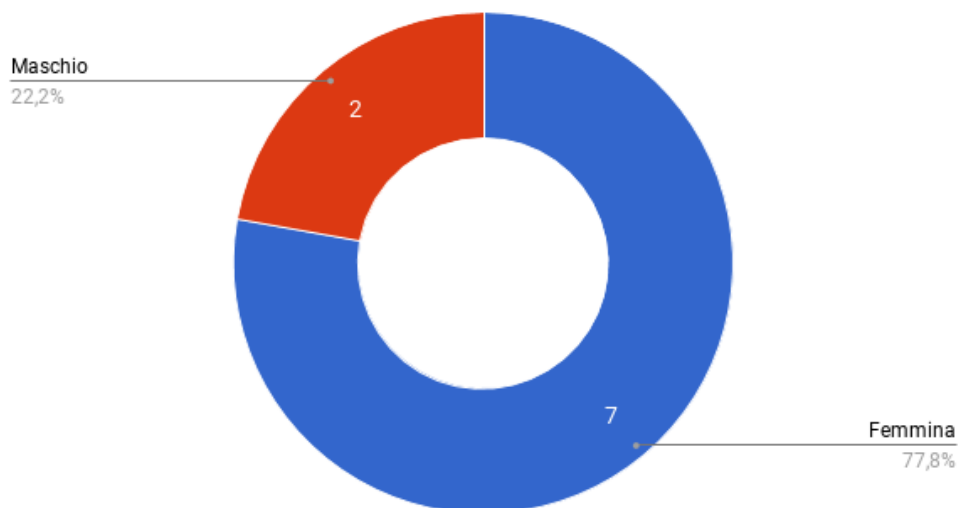
1) Struttura socio biografica del campione

Età (totale:9)



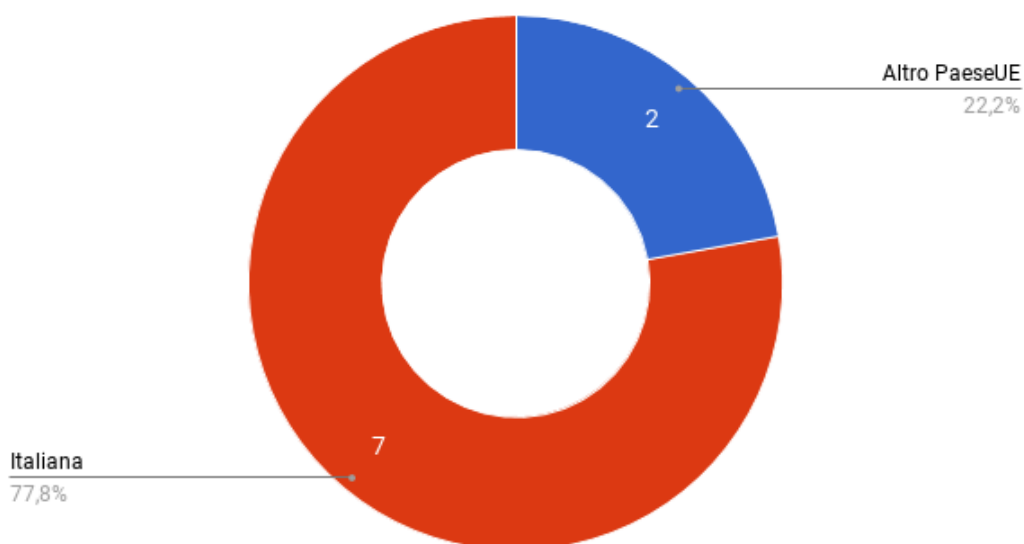
Età media compresa tra 46-60 anni al 44% e medio-giovane compresa tra 31 – 45 anni al 33%.
I giovani fino a 30% rappresentano il 22% dell'utenza.

Sesso (totale:9)



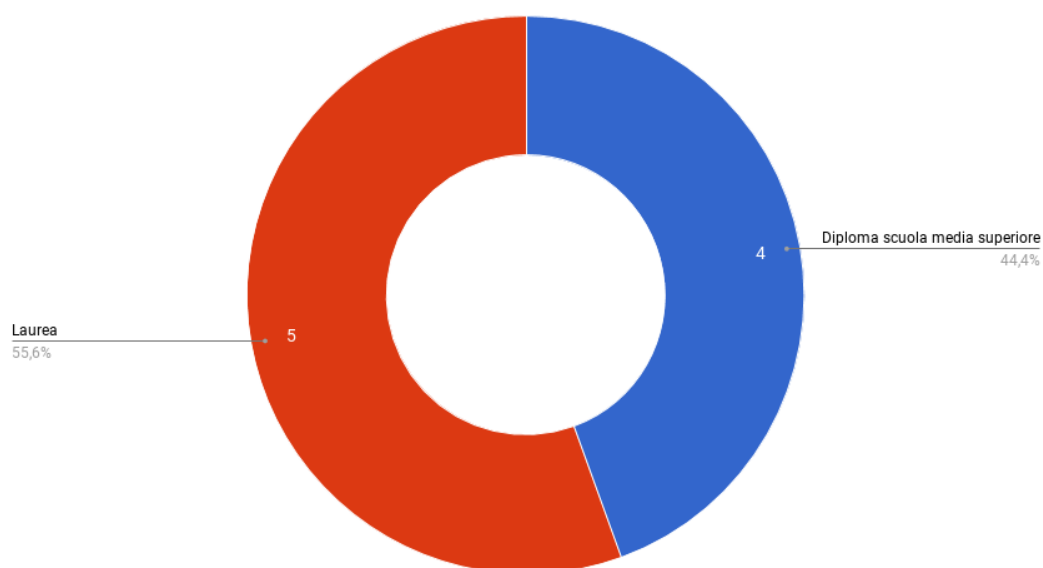
Genere prevalente femminile al 78%

Nazionalità (totale:9)



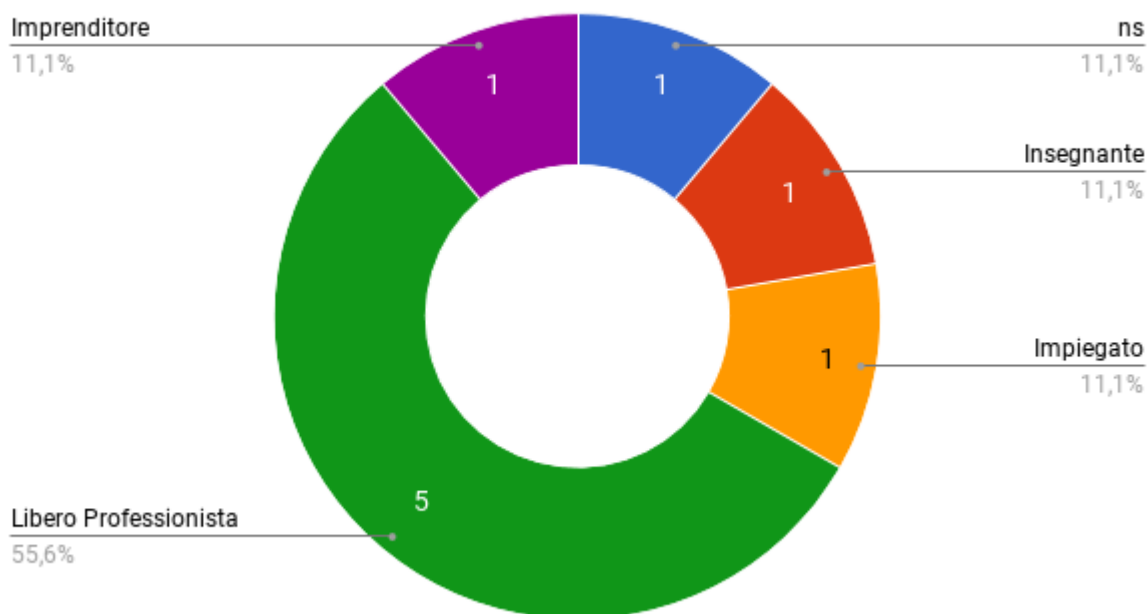
Nazionalità prevalente italiana al 78%. Il 22% dell'utenza è straniera comunitaria.

Istruzione (totale:9)



Grado d'istruzione alto con lieve prevalenza di Laureati al 55,6% sui Diplomati al 44,4%.

Professione (totale:9)

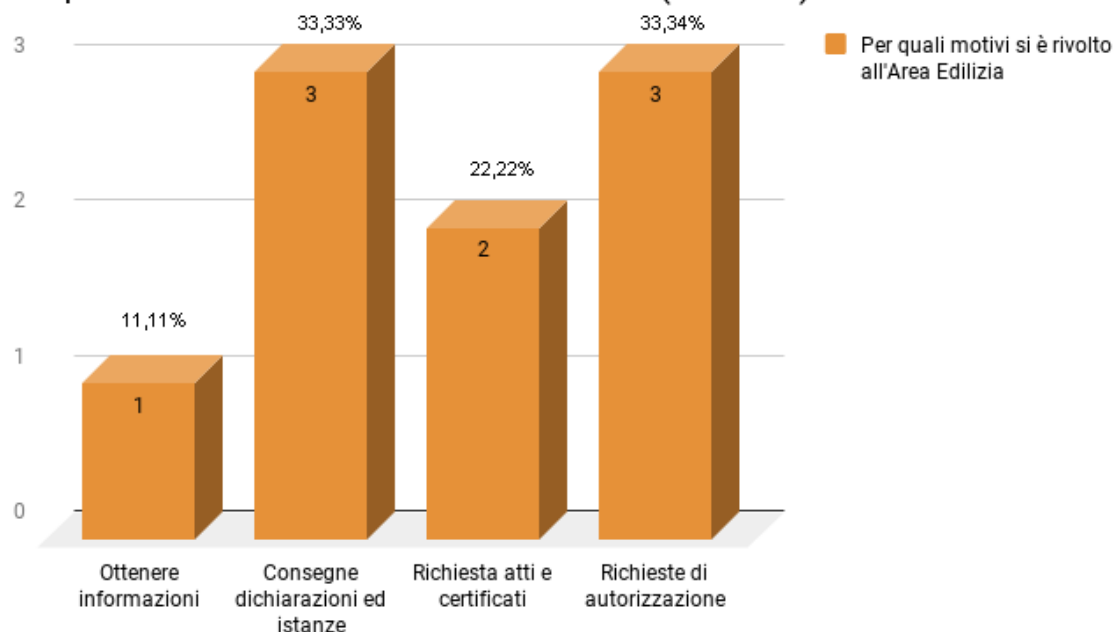


L'utenza prevalente è Libero professionista con 56%.
Le altre professionalità Imprenditore, Impiegato, Insegnante, Altro si equivalgono con l'11%.

MOTIVI per i quali motivi si è rivolto al Servizio

Il Servizio ha scelto di rilevare la motivazione specifica per cui l'utenza si reca allo sportello

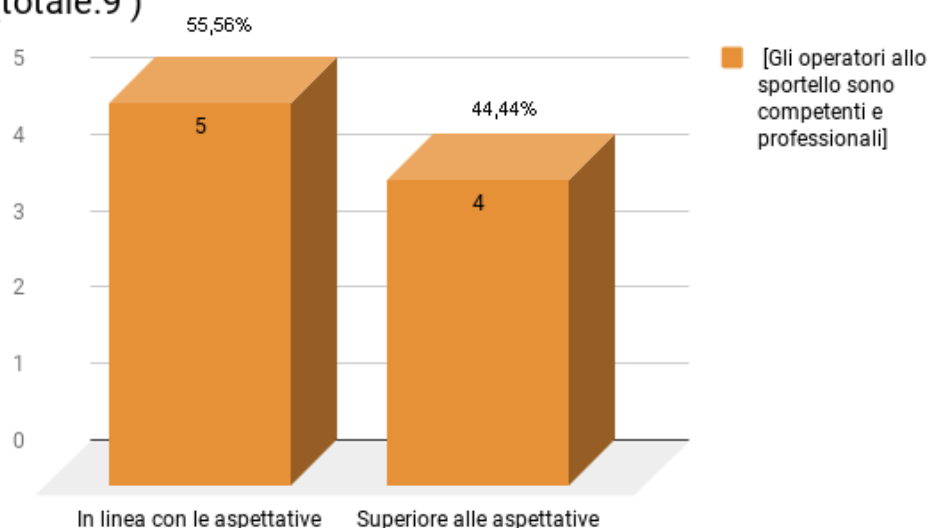
Per quali motivi si è rivolto all'Area Edilizia (totale:9)



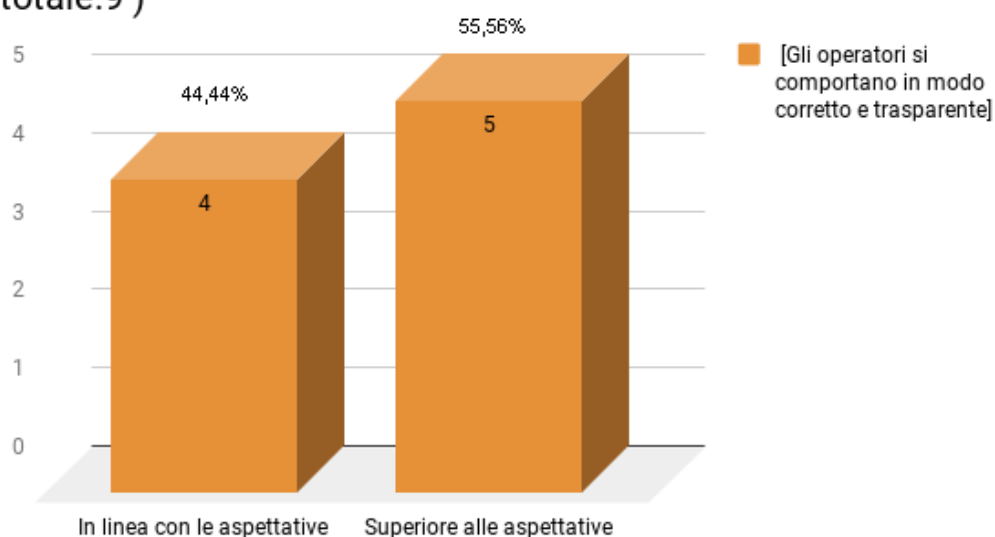
L'utenza si reca al servizio prevalentemente per Consegna dichiarazioni ed istanze e per richieste di autorizzazione entrambi al 33%, il 22% richiede atti e certificati , l'11% per informazioni.

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio

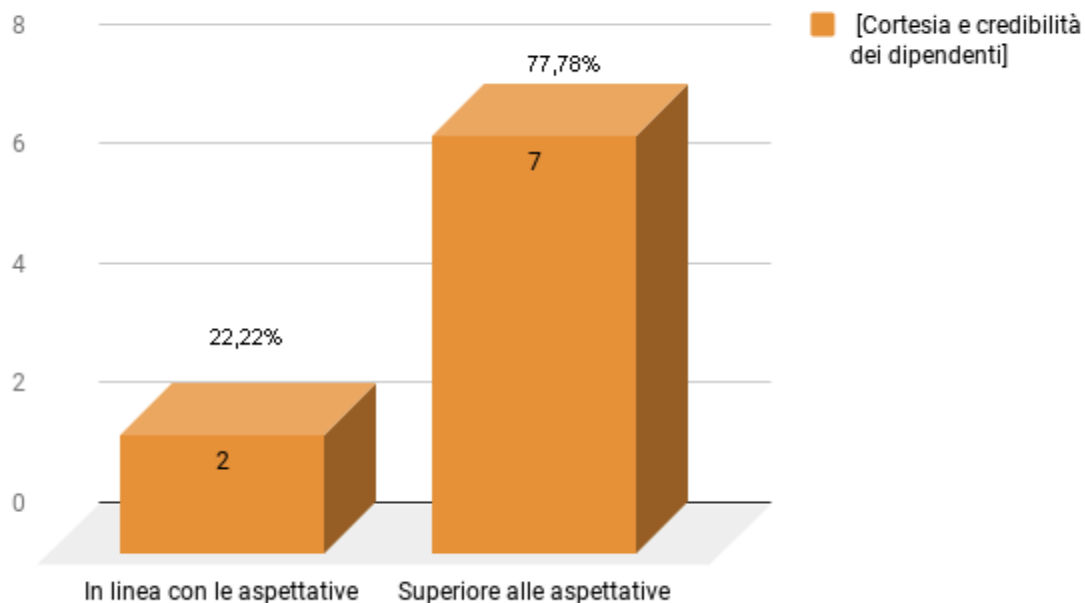
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali
(totale:9)



Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente
(totale:9)



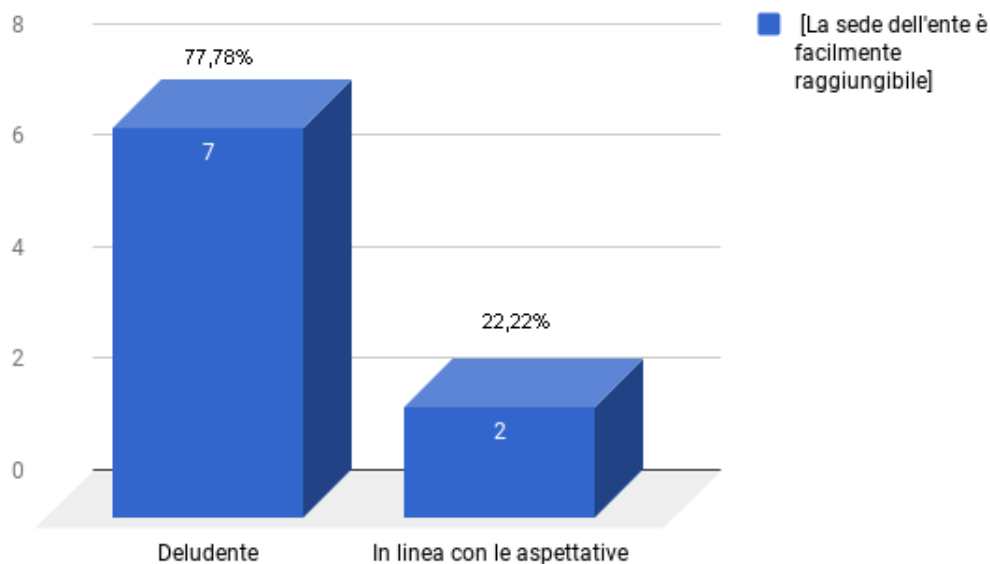
Cortesia e credibilità dei dipendenti (totale:9)



Il giudizio è ampiamente positivo in merito alla competenza, professionalità, correttezza e trasparenza, cortesia e credibilità degli operatori del servizio.

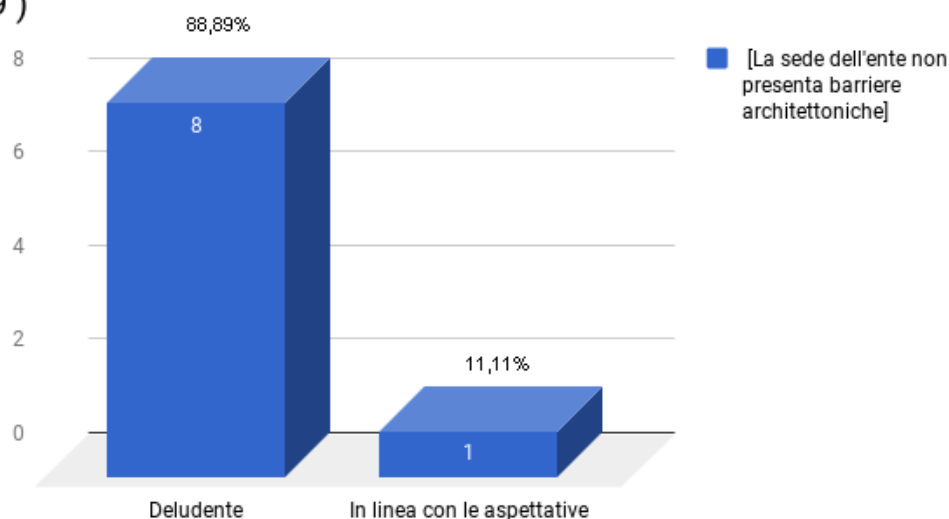
Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali dello sportello Edilizia –Suape

La sede dell'ente è facilmente raggiungibile (totale:9)



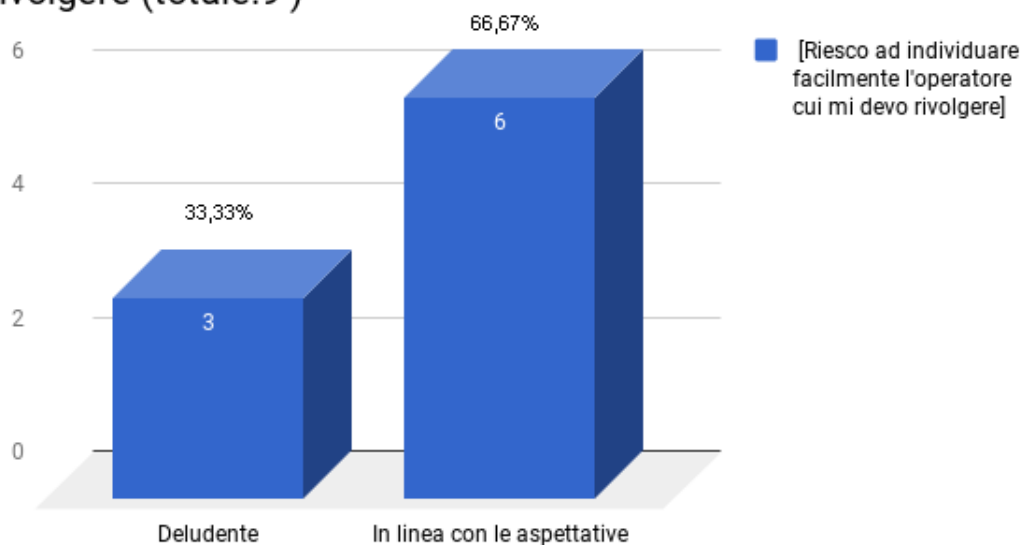
Il servizio è ubicato nella sede del palazzo comunale ed al secondo piano.
Il 78% dell'utenza giudica **deludente** la facilità nel raggiungere la sede del servizio.

La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche (totale: 9)



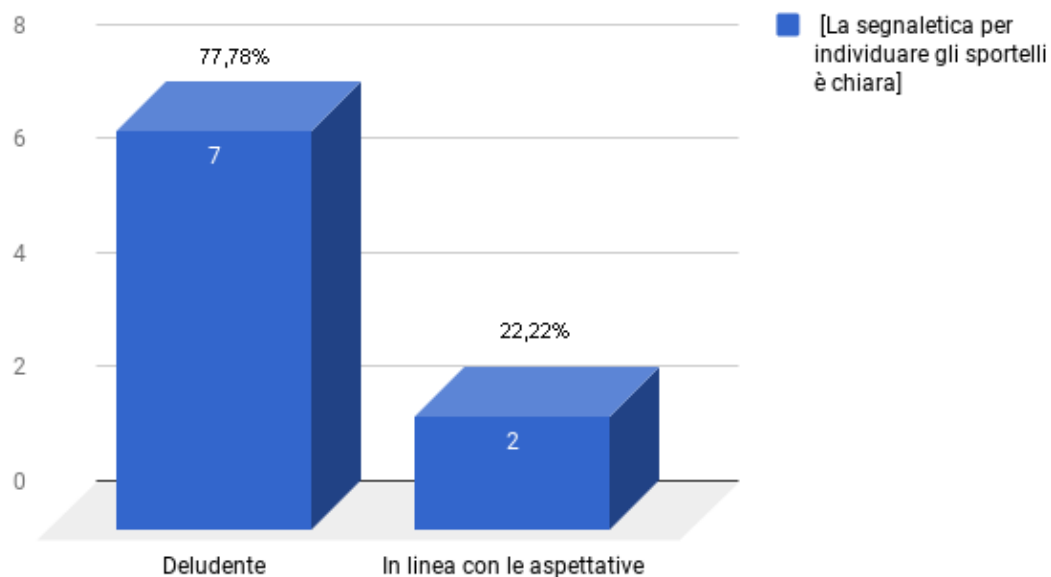
A causa della sua ubicazione e dell'assenza di ascensori, è **molto deludente** il giudizio sulle barriere architettoniche della sede del servizio.

Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere (totale:9)



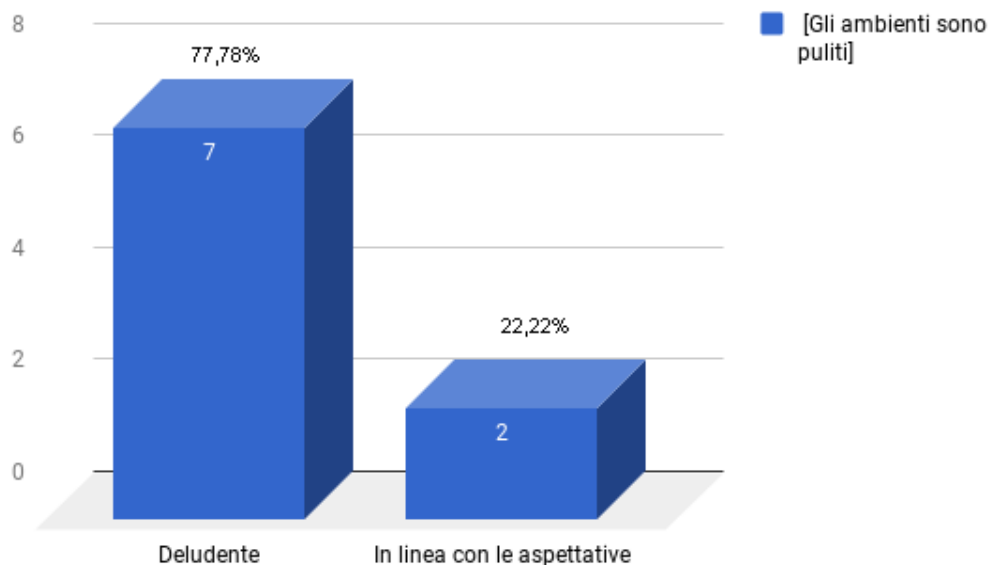
L'operatore è individuato pressoché facilmente dalla maggior parte dell'utenza con il 67%.

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara (totale:9)

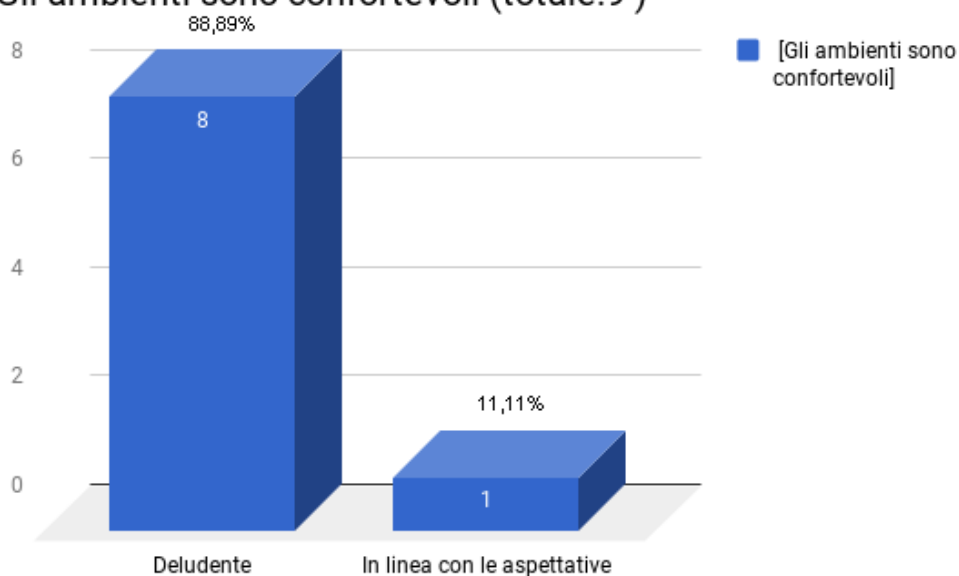


La segnaletica **non soddisfa** il 78% dell'utenza, il 22% la trova in linea con le aspettative.

Gli ambienti sono puliti (totale:9)

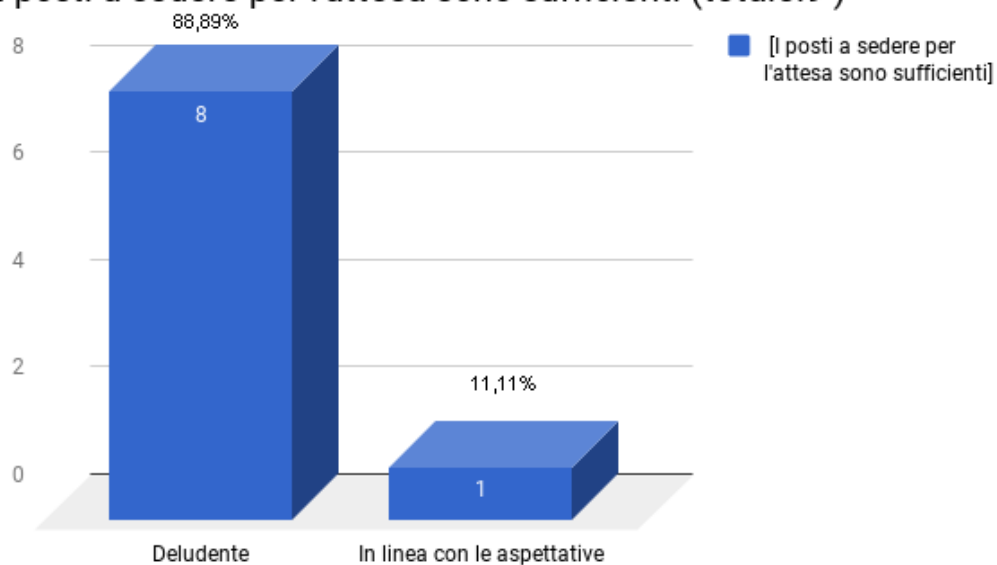


Gli ambienti sono confortevoli (totale:9)



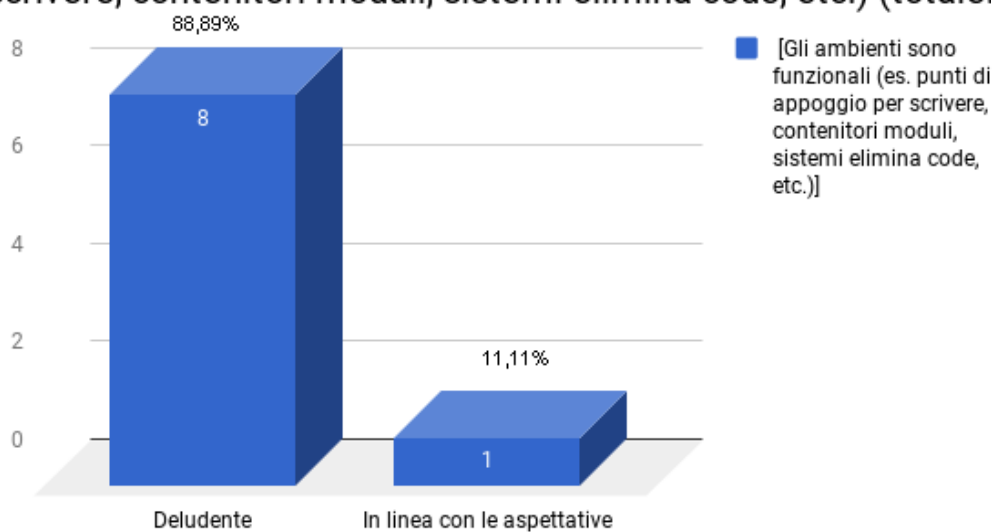
La Pulizia ed il Comfort dei locali **non sono graditi** all'utenza, il 78% trova deludente la Pulizia dei locali e l' 89% trova che gli ambienti **non siano confortevoli**.

I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti (totale:9)



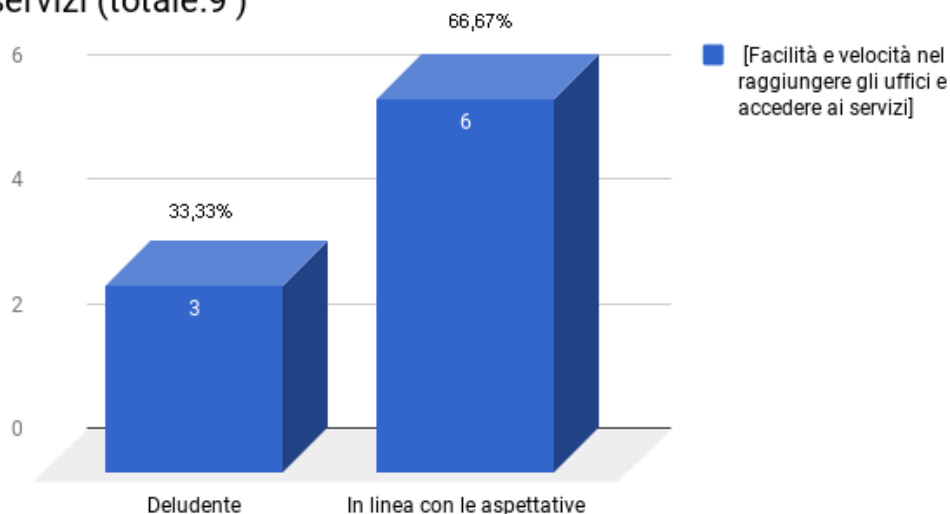
Deludenti per l'89% dell'utenza i posti a sedere per l'attesa allo sportello.

Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.) (totale: 9)



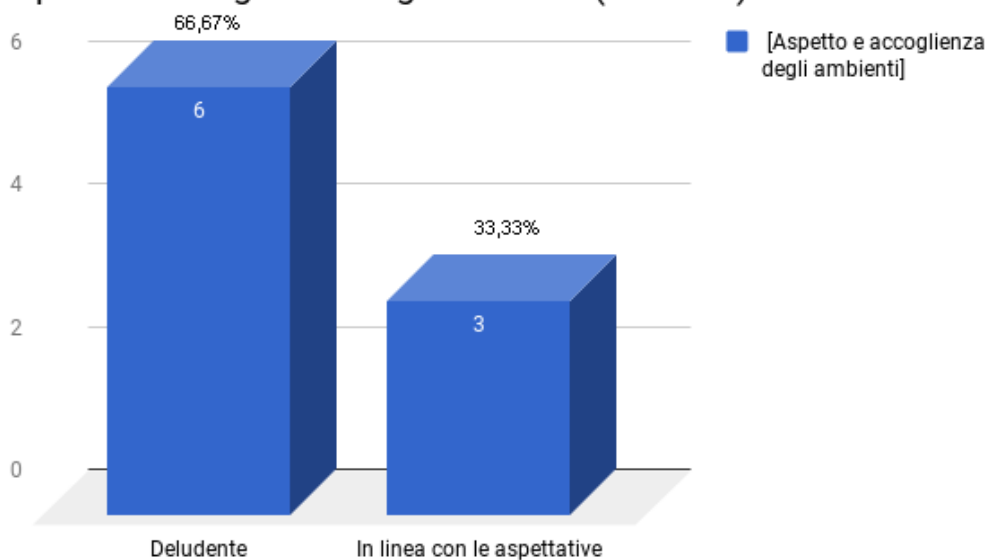
Deludente per l'89% dell'utenza la funzionalità degli ambienti.

Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi (totale:9)



Relativamente alla facilità nel raggiungere gli uffici, è prevalente l'utenza che la ritiene in linea con le aspettative al 67%, mentre il 33% è delusa.

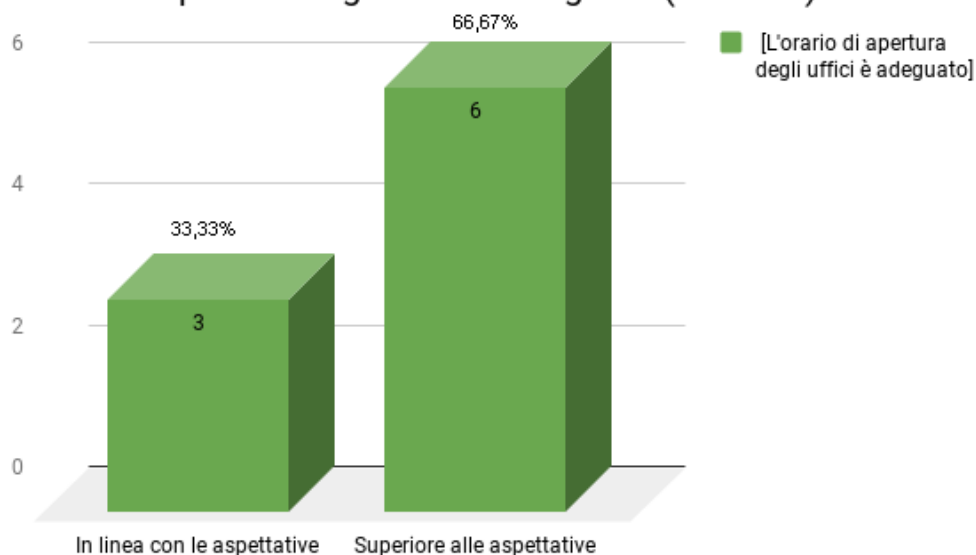
Aspetto e accoglienza degli ambienti (totale:9)



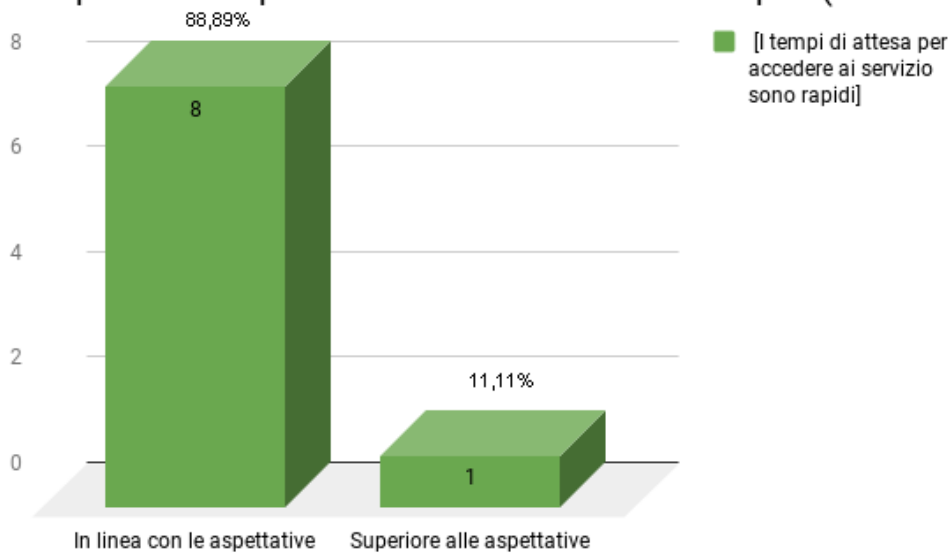
Tornano alti i valori dei giudizi **negativi** con il 67% di utenza che giudica deludente aspetto ed accoglienza degli ambienti.

Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

L'orario di apertura degli uffici è adeguato (totale:9)

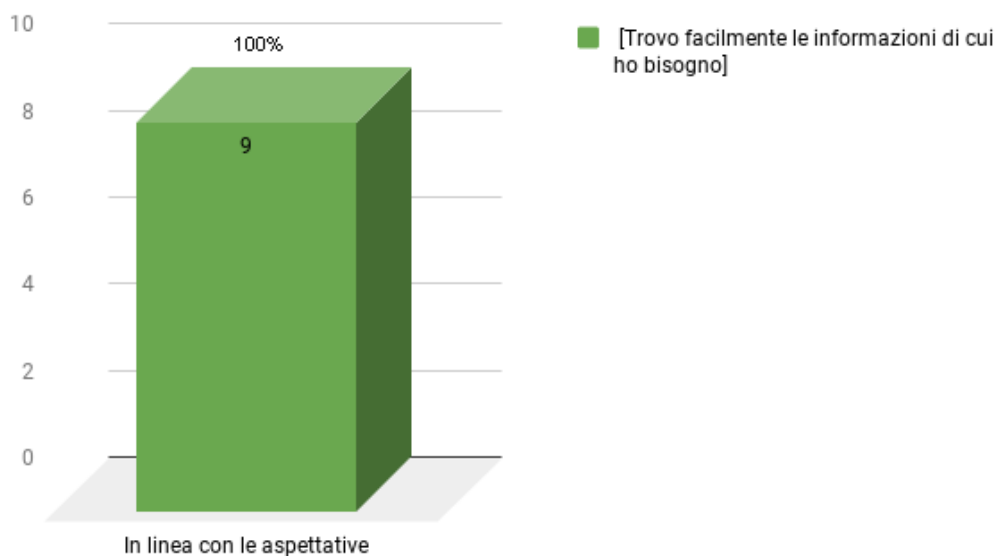


I tempi di attesa per accedere ai servizio sono rapidi (totale:9)

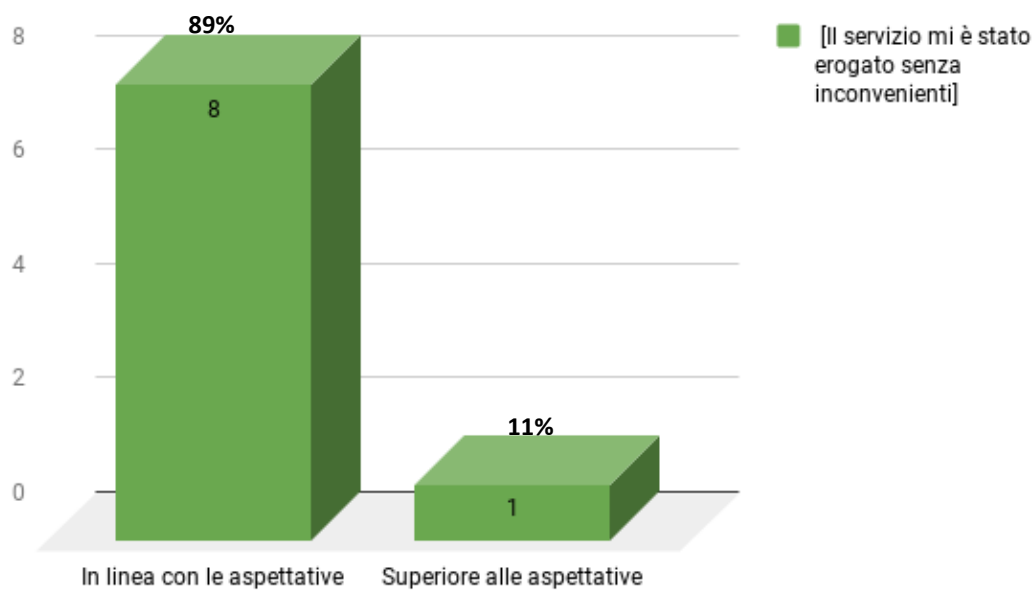


Molto positivamente sono giudicati gli orari ed i tempi d'attesa del servizio.

Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno (totale:9)

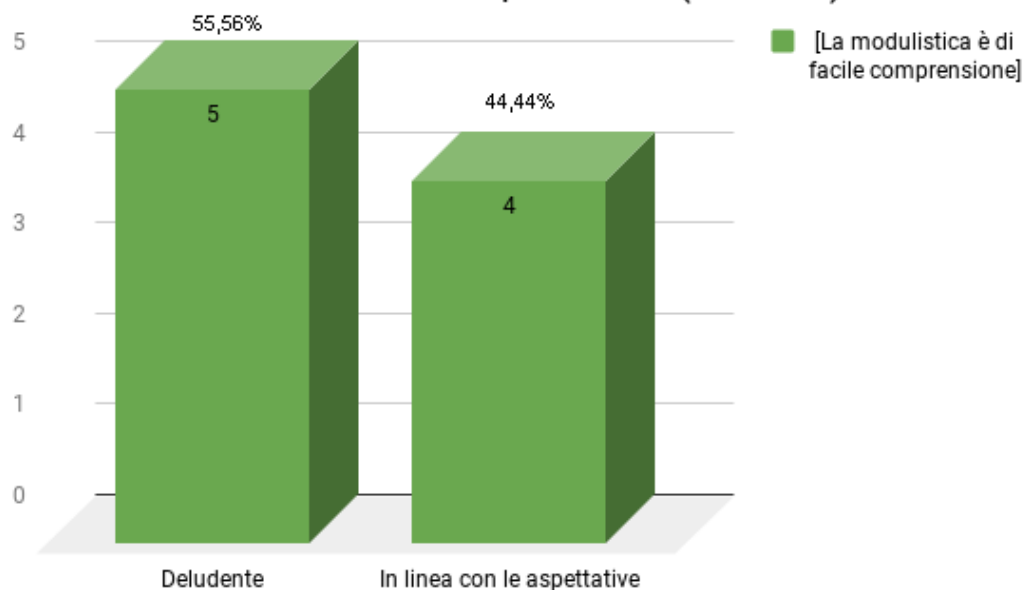


Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti (totale:9)

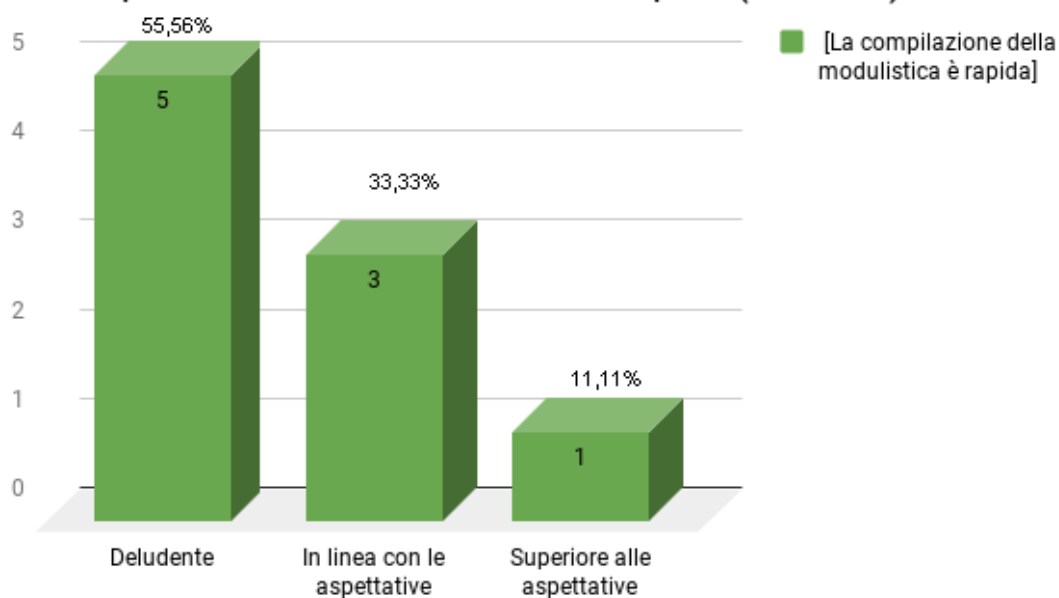


Ampia soddisfazione sul reperimento delle informazioni del servizio sulla sua erogazione senza inconvenienti

La modulistica è di facile comprensione (totale:9)

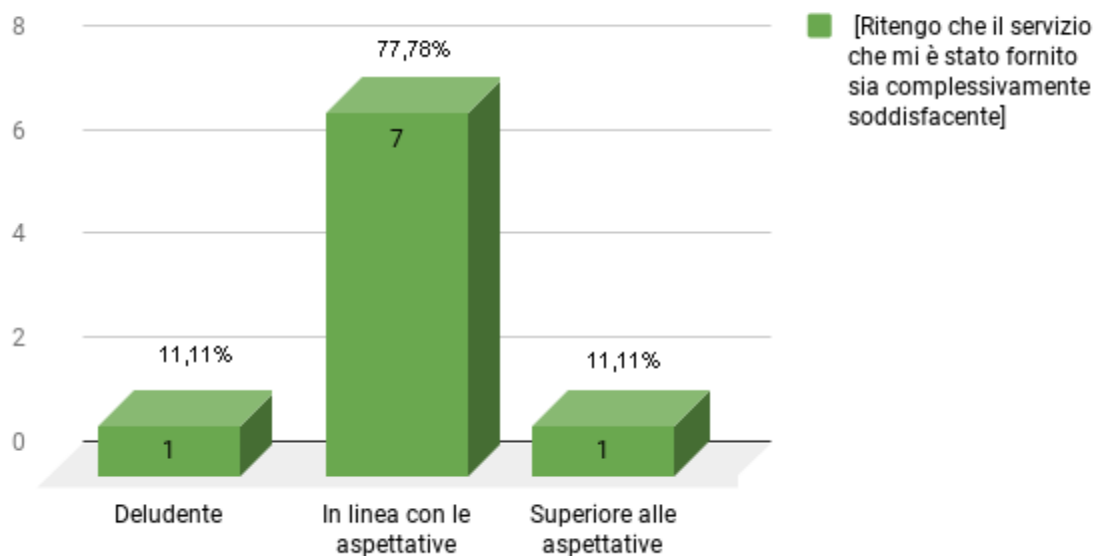


La compilazione della modulistica è rapida (totale:9)

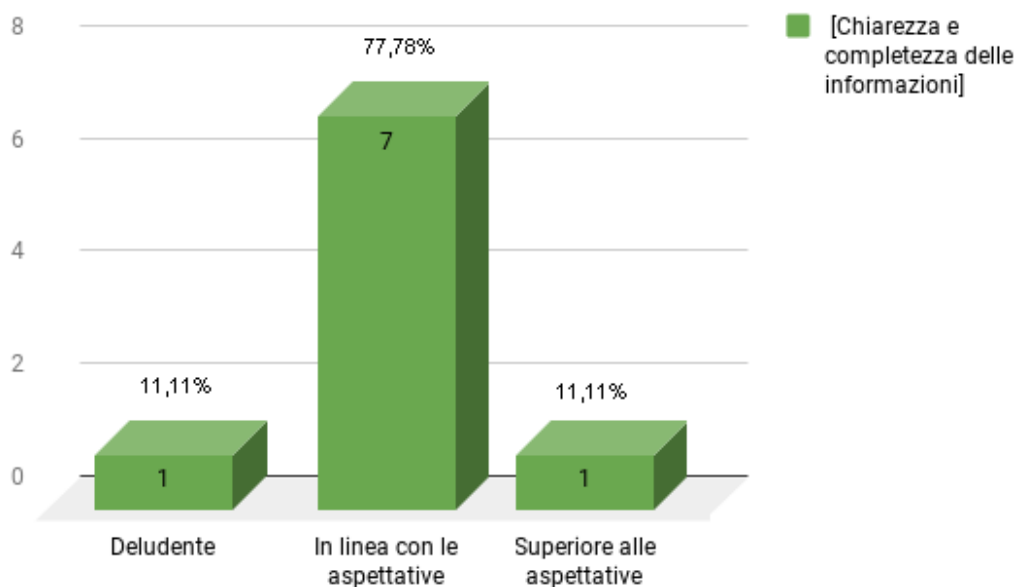


Il 55,56% dell'utenza è **delusa** dalla **modulistica** ovvero non la ritiene di facile comprensione e non trova rapida la sua compilazione.

Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente (totale:9)

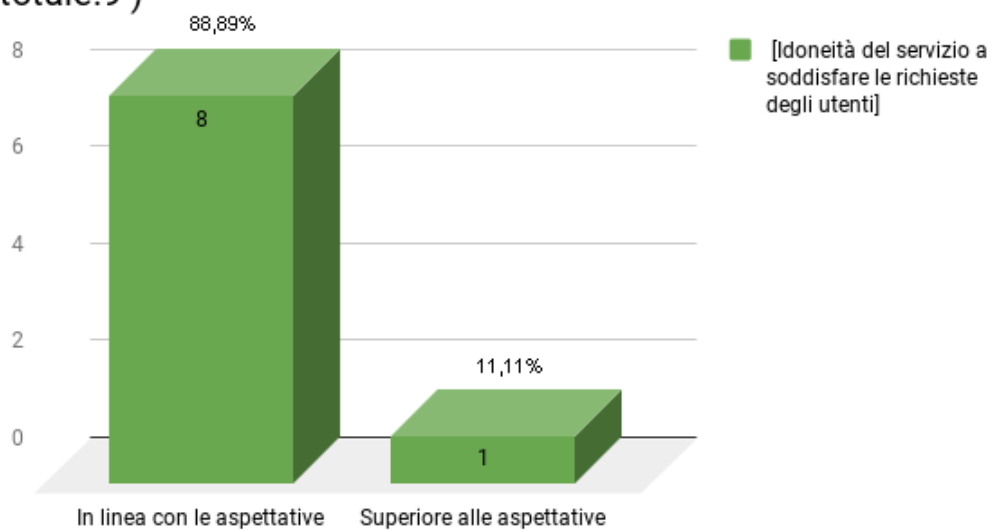


Chiarezza e completezza delle informazioni (totale:9)



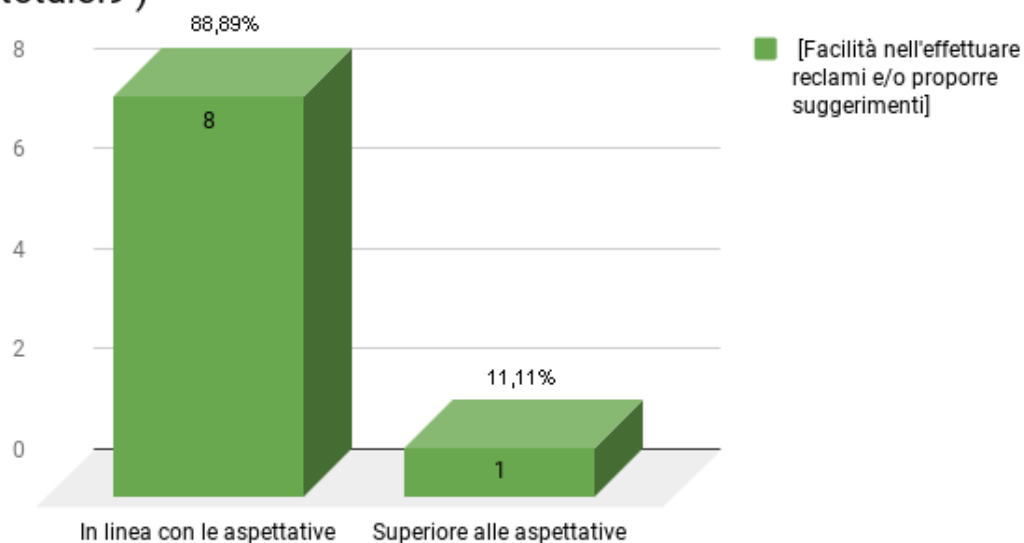
Giudizi ampiamente in linea con le aspettative per il servizio complessivo e per la chiarezza delle informazioni fornite.

Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti
(totale:9)

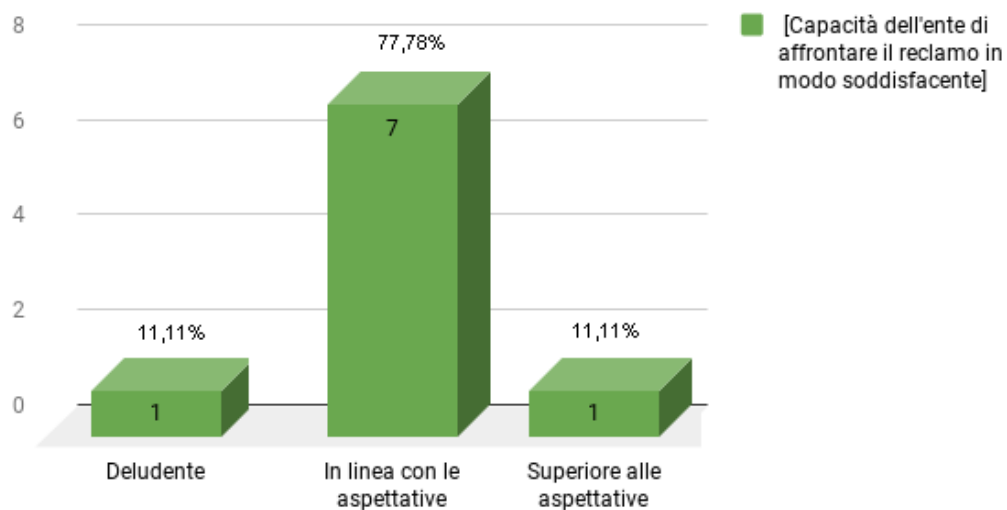


Giudizi in linea con le aspettative circa l'idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti

Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti (totale:9)



Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente (totale:9)



Ampia soddisfazione dell'utenza nella gestione del reclamo

Sezione 5 – Segnalazioni aperte

La maggior parte degli utenti ha tralasciato la parte relativa alle segnalazioni aperte per motivi di tempo. Tra quelle raccolte è stato fatto un riepilogo delle segnalazioni più significative.



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

personale
rapidità



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

Fumo nei locali d'attesa e freddo

Locali inadeguati



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

Vietare il fumo

Altra sede

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Urbanistica

- Età media attiva pari a 50 anni
- Di prevalente genere femminile
- Nazionalità prevalente italiana
- Cultura e professionalità alta

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Professionalità e competenza del personale • Cortesia del personale • Orari del servizio • Tempi d'attesa • Informazioni • Gestione del reclamo	• Ubicazione del servizio • Barriere architettoniche • Segnaletica • Spazi e funzionalità • Pulizia e Comfort dei locali • Modulistica del servizio

Area 8 Polizia Locale

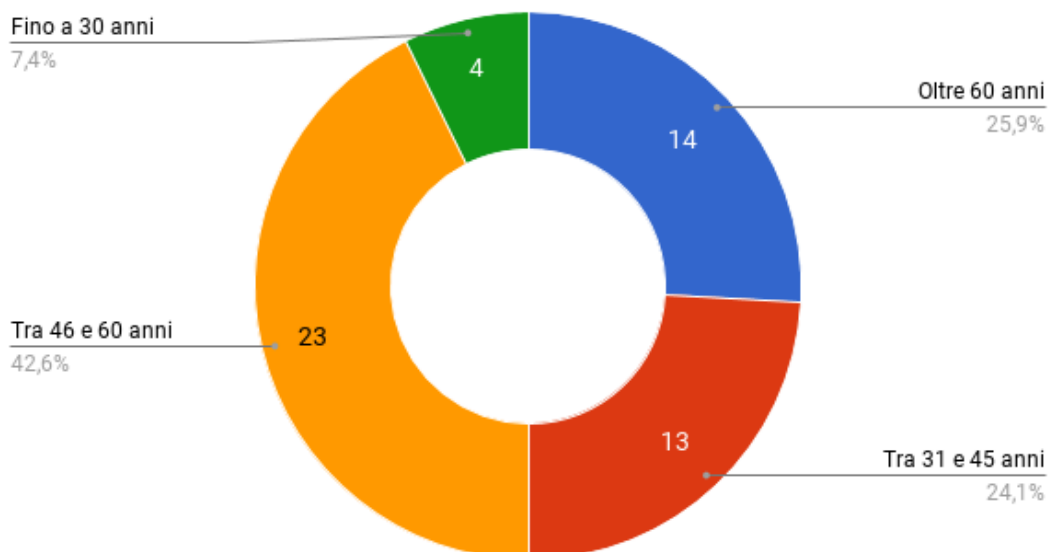
Polizia Locale

Totale questionari compilati **54**

Ubicazione del servizio: Via Aldo Moro, Frazione di San Mariano

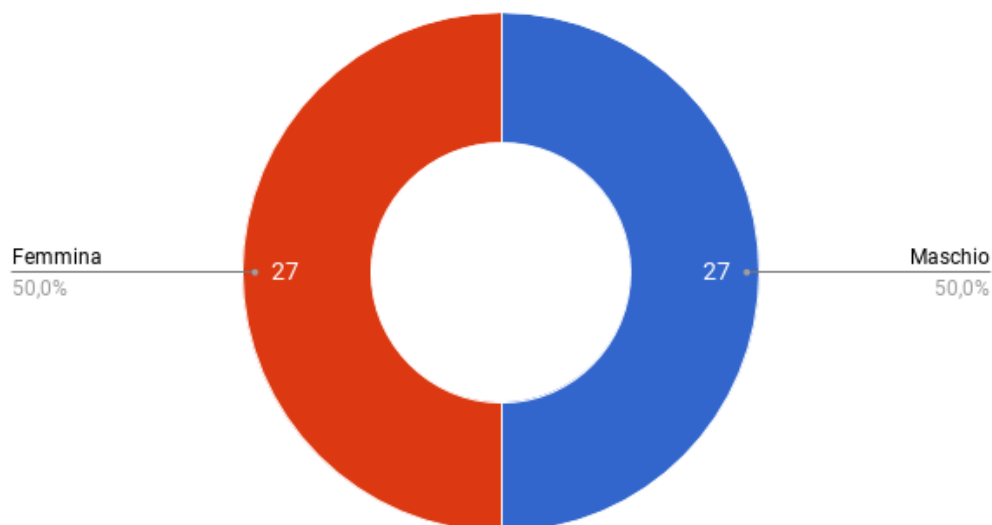
1) Struttura socio biografica del campione

Età (totale:54)



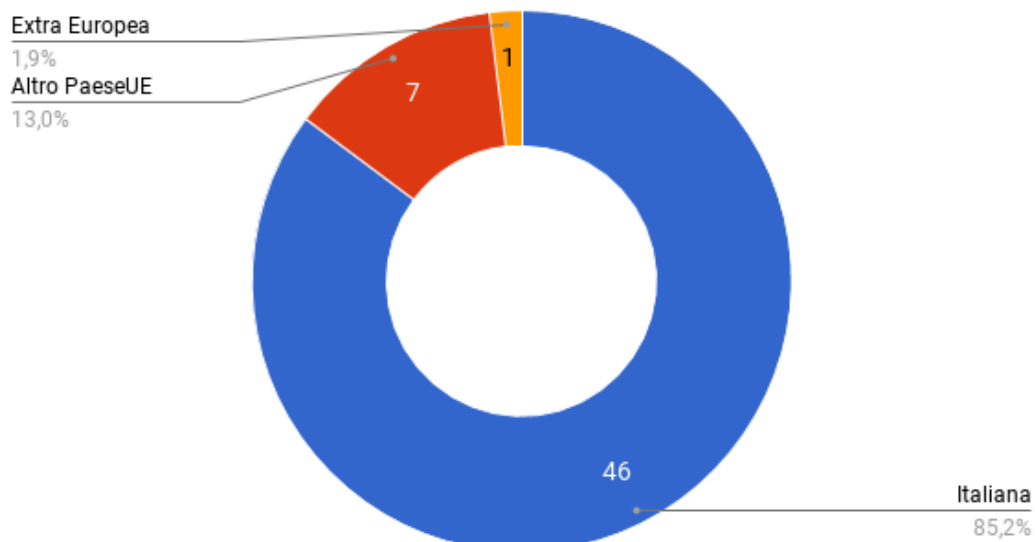
L'utenza del servizio è prevalentemente di età media compresa tra i 46 e 60 anni con il 42,6%, i medio-giovani di età compresa tra i 31 e 45 anni e gli ultra-sessantenni sono pressoché equivalenti rispettivamente con il 24% e 25%. Minima l'utenza giovane al 7,4%.

Sesso (totale:54)



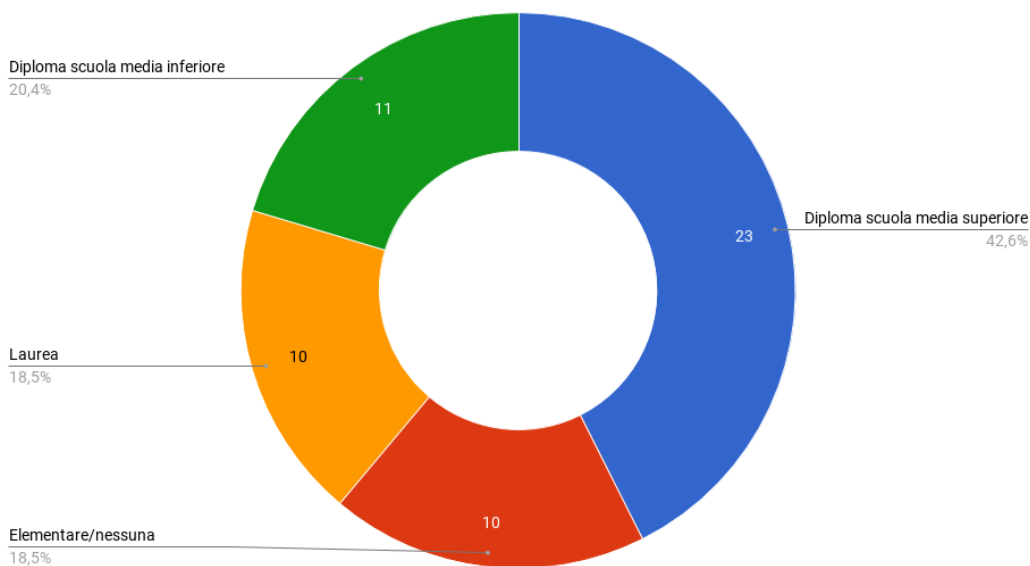
Pari genere maschile e femminile al 50% ciascuno

Nazionalità (totale:54)



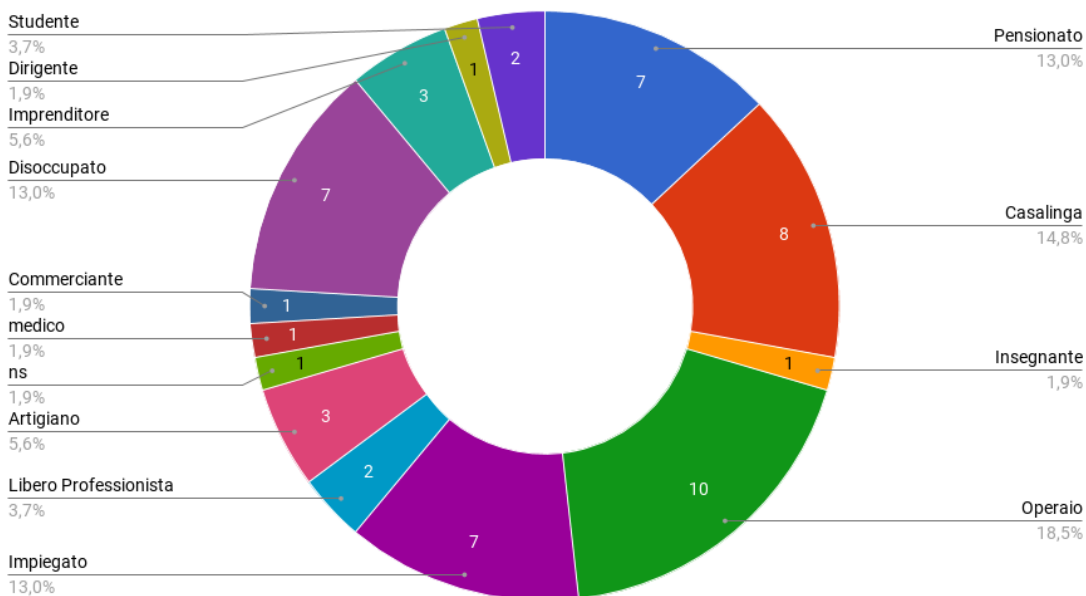
L'utenza del servizio è perlopiù di nazionalità italiana con l'85% .
Il 13% è di nazionalità extraeuropea, solo una minima percentuale è di altro paese europeo.

Istruzione (totale:54)



Livello di studio prevalente Diploma scuola media superiore al 42,6%.
Gli altri gradi di istruzione sono pressoché equivalenti con percentuali tra il 18 e 20%

Professione (totale:54)

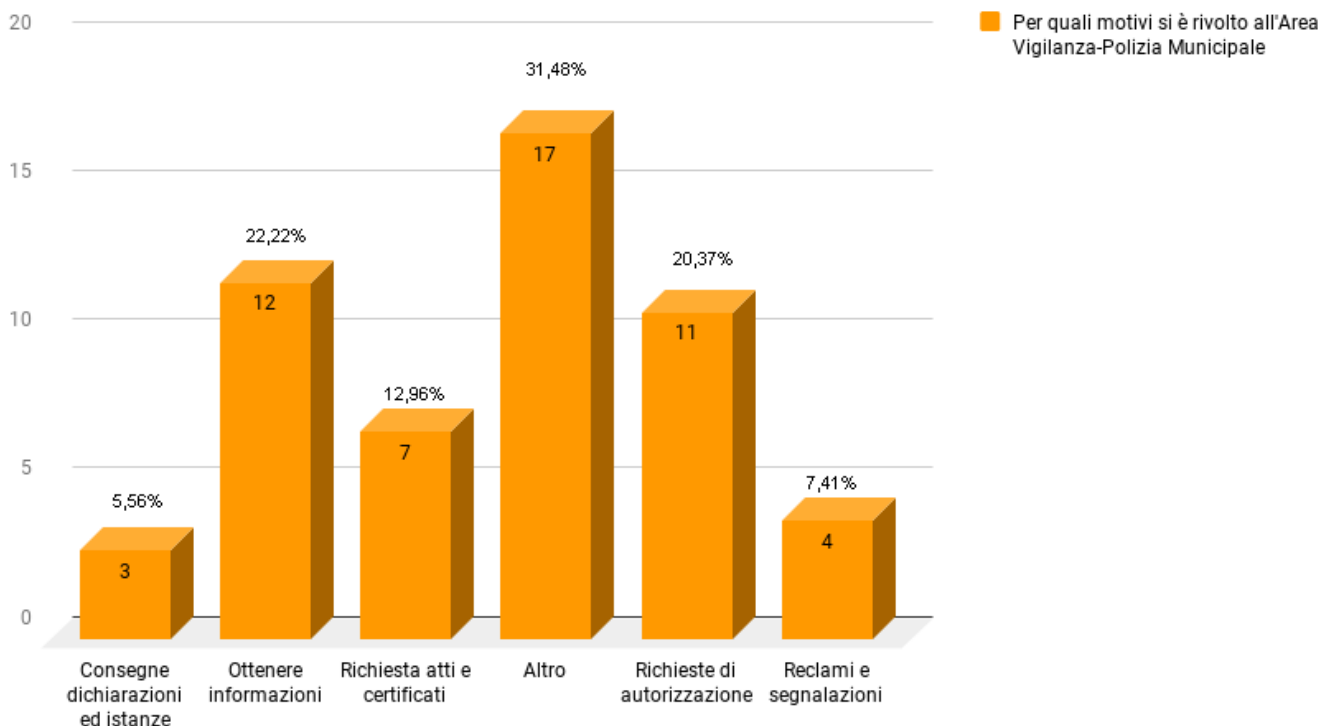


Anche se le professioni sono molto varie, l'utenza prevalente del servizio è Operaio con il 18,5%, seguito da Casalinga con il 15%. Pensionato, Disoccupato e Impiegato si equivalgono con il 13%.

MOTIVI per i quali motivi si è rivolto al Servizio

Il Servizio ha scelto di rilevare la motivazione specifica per cui l'utenza si reca allo sportello

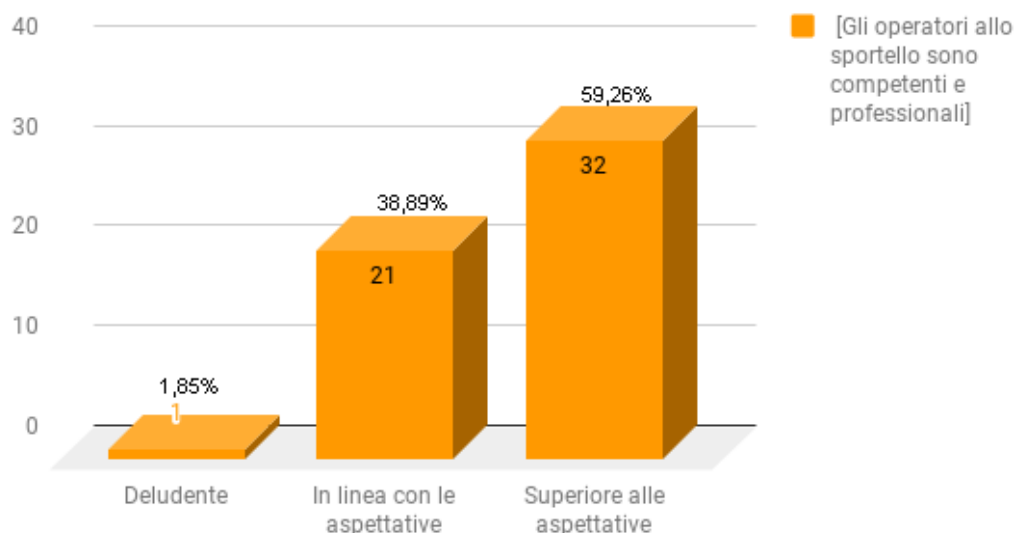
Per quali motivi si è rivolto all'Area Vigilanza-Polizia Municipale (totale:54)



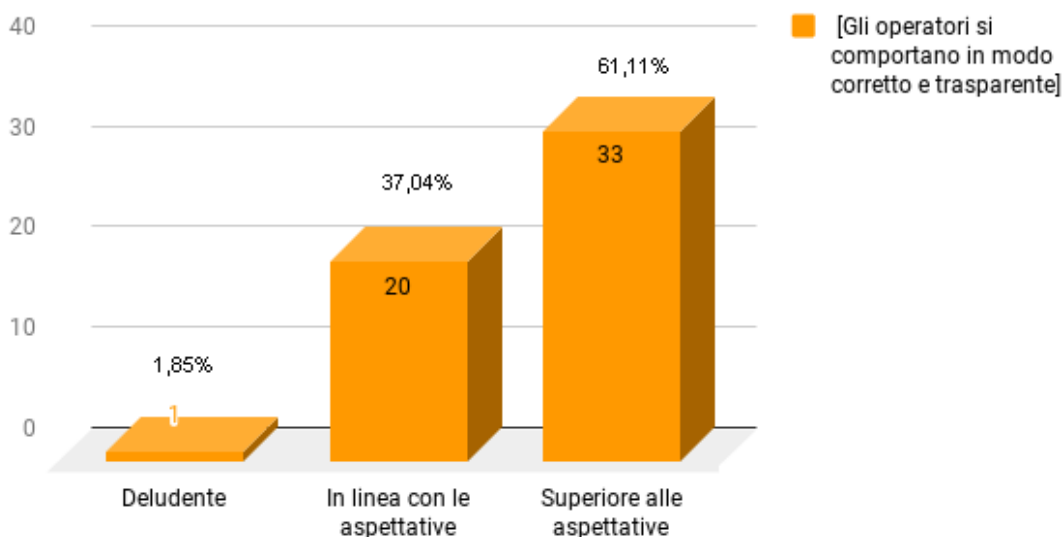
Le motivazioni per cui l'utenza si rivolge al servizio sono varie con una percentuale prevalente del 31,48% non inclusa nelle casistiche specifiche. Equivalenti al 20% gli utenti che si presentano per Ottenere informazioni e per Richieste di autorizzazione, Il 13% Richiede atti e certificati. Minore la percentuale di chi effettua Reclami e segnalazioni (7%) e Consegna dichiarazioni e istanze (6%).

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio

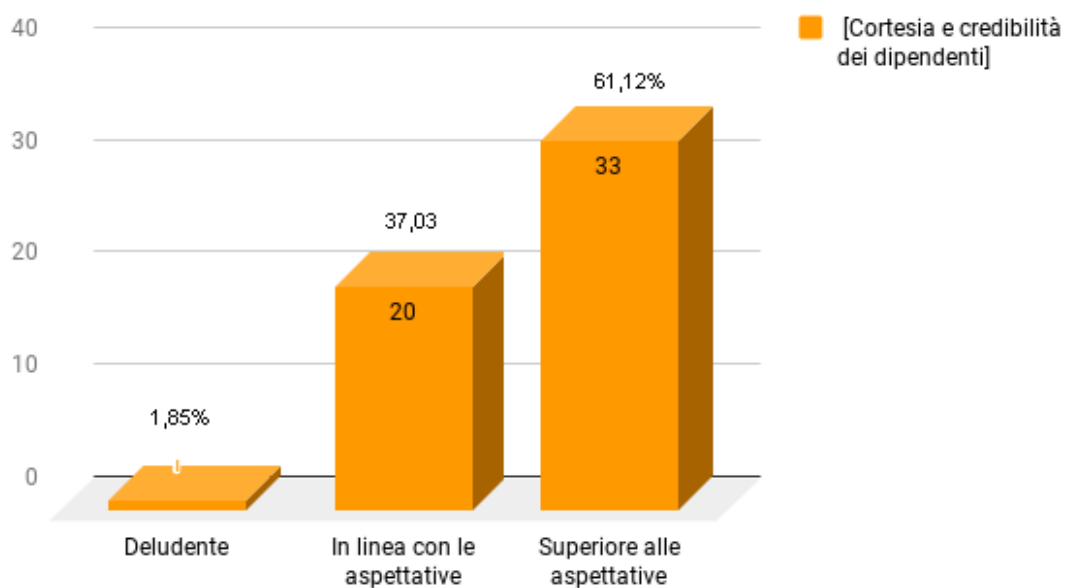
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali
(totale:54)



Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente
(totale:54)



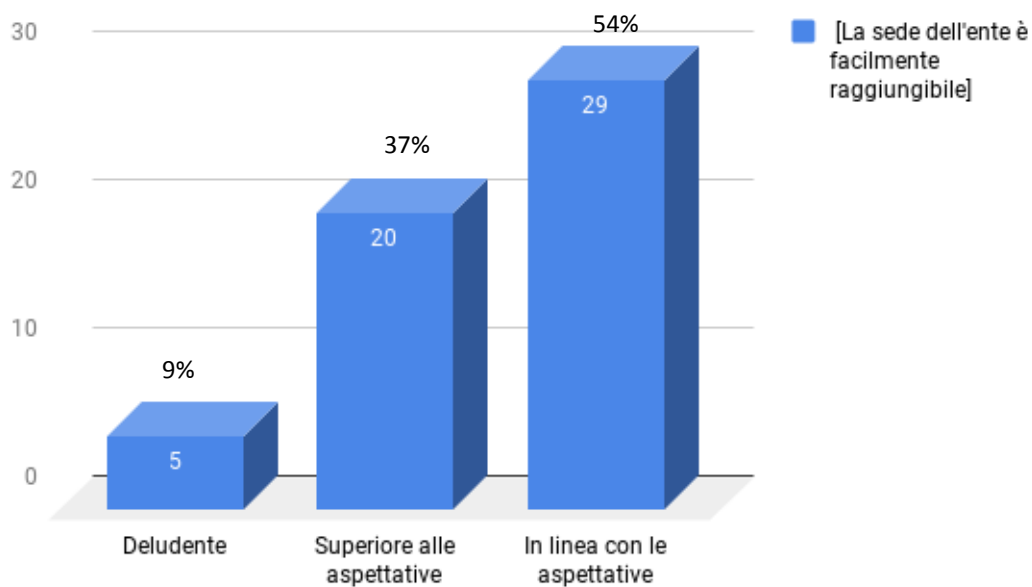
Cortesía e credibilità dei dipendenti (totale:54)



L'utenza giudica molto positivamente la competenza, professionalità, correttezza e trasparenza, cortesia e credibilità degli operatori del servizio.

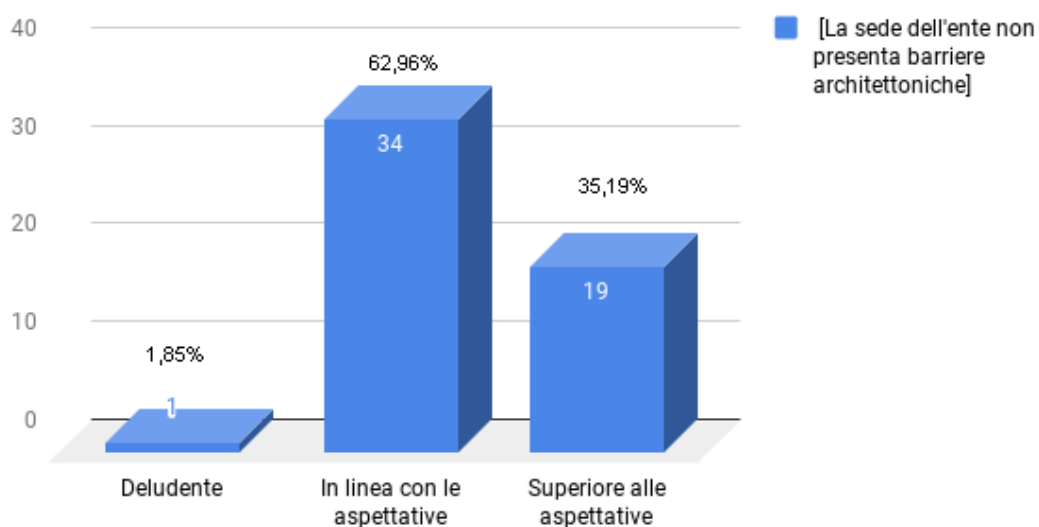
Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali della Polizia locale

La sede dell'ente è facilmente raggiungibile (totale:54)



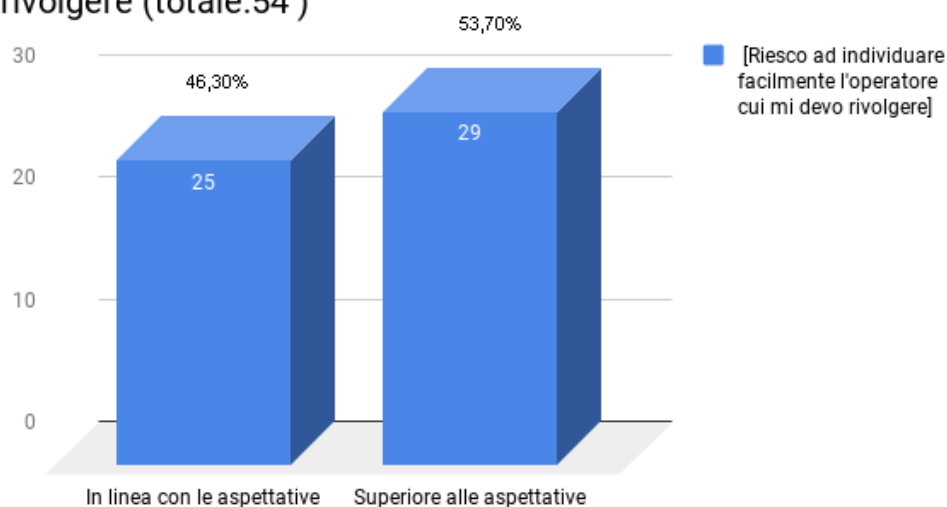
La sede del servizio è facilmente raggiungibile per la maggior parte dell'utenza, solo il 9% la ritiene deludente.

La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche (totale: 54)

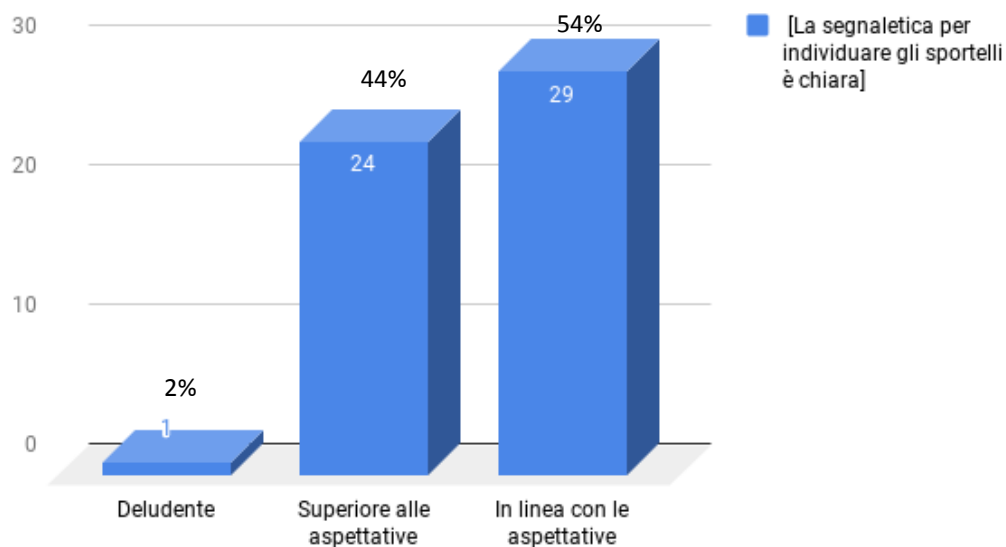


La sede del servizio non presenta barriere architettoniche, un solo utente è deluso.

Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere (totale:54)

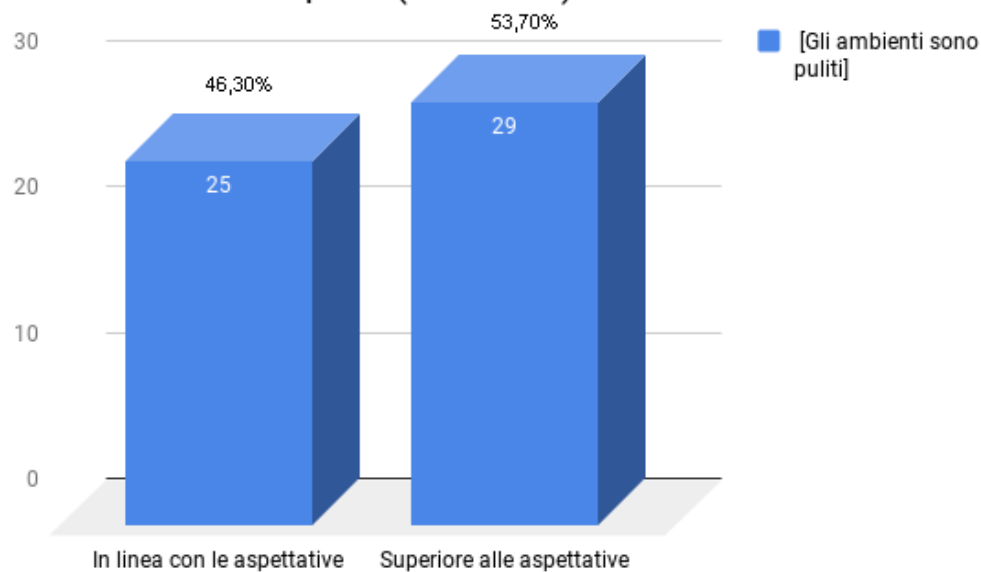


La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara (totale:54)

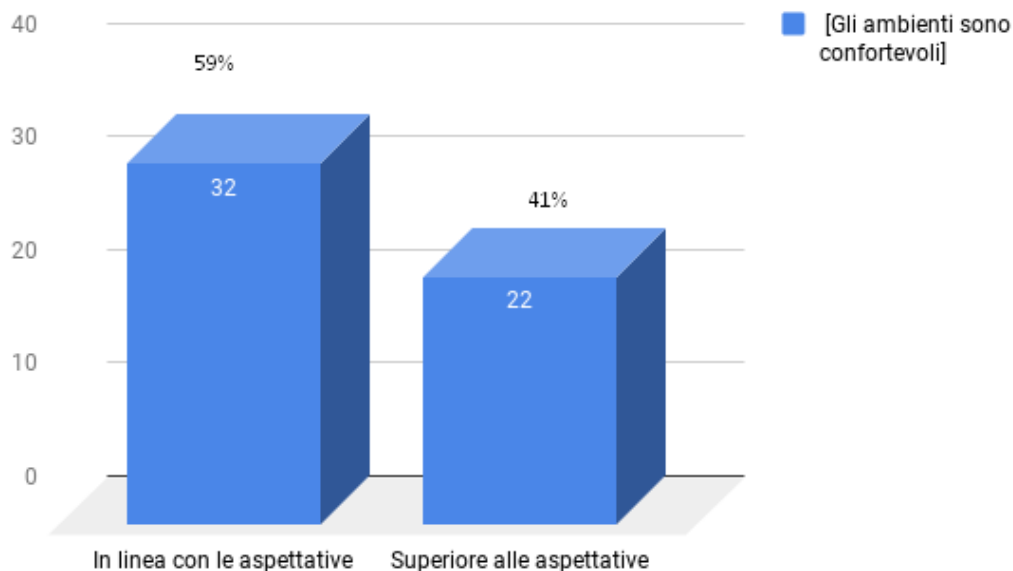


Ampia soddisfazione circa l'individuazione dell'operatore e la segnaletica degli sportelli.

Gli ambienti sono puliti (totale:54)

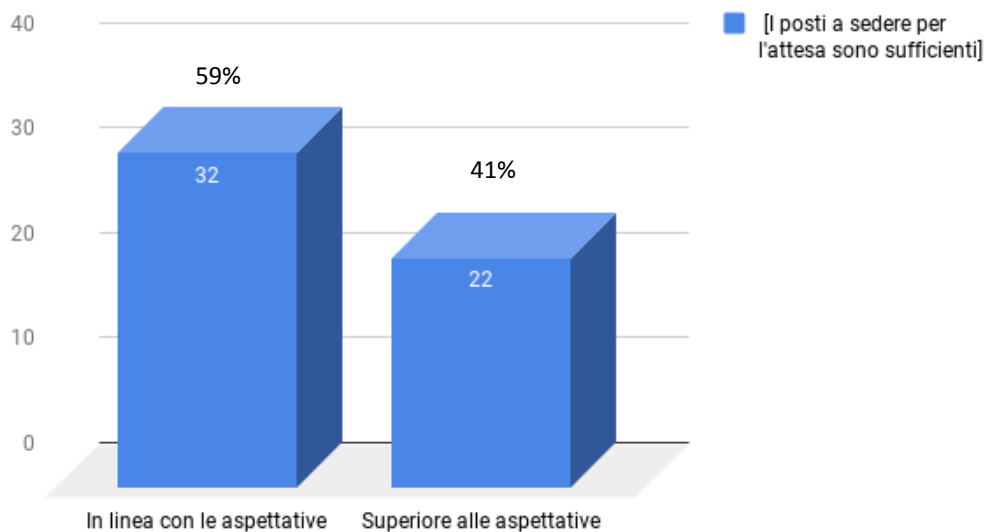


Gli ambienti sono confortevoli (totale:54)

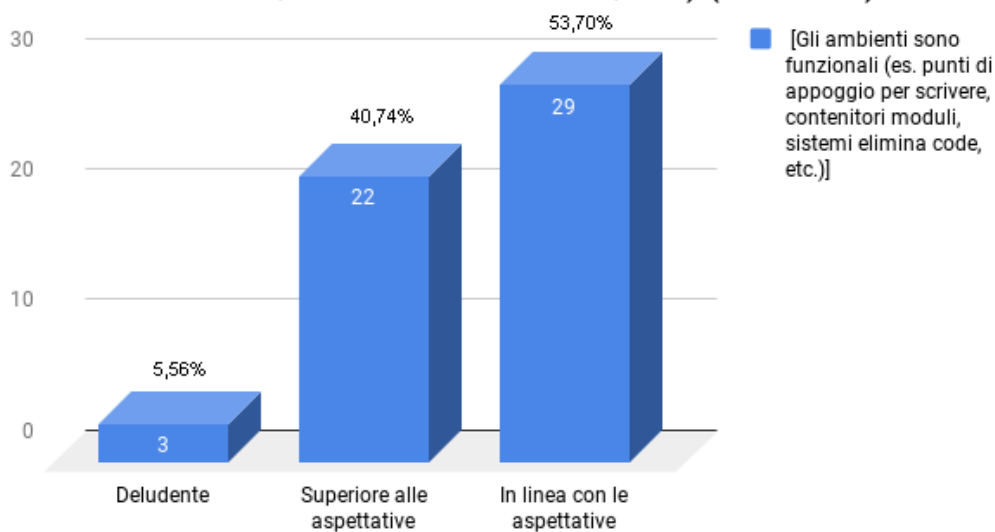


Pulizia e Comfort dei locali soddisfano ampiamente l'utenza del servizio

I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti (totale:54)

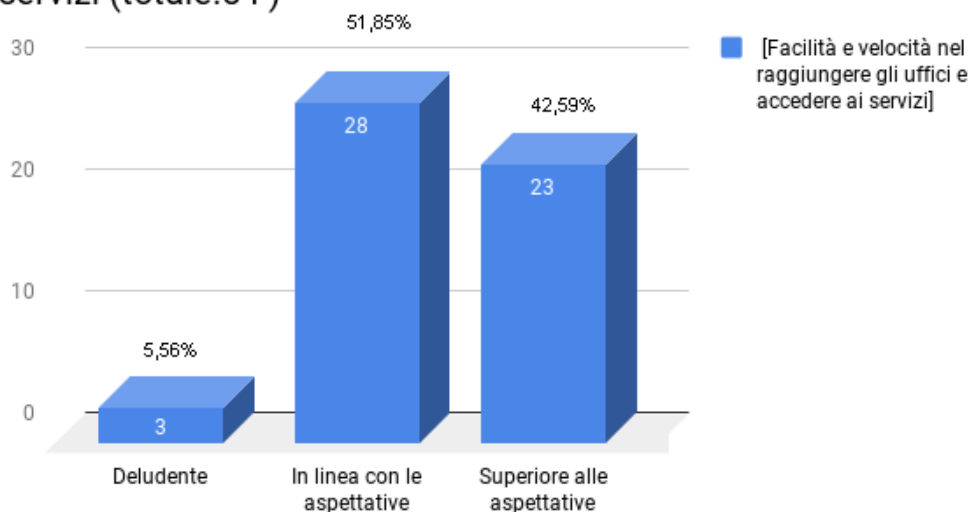


Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.) (totale:54)

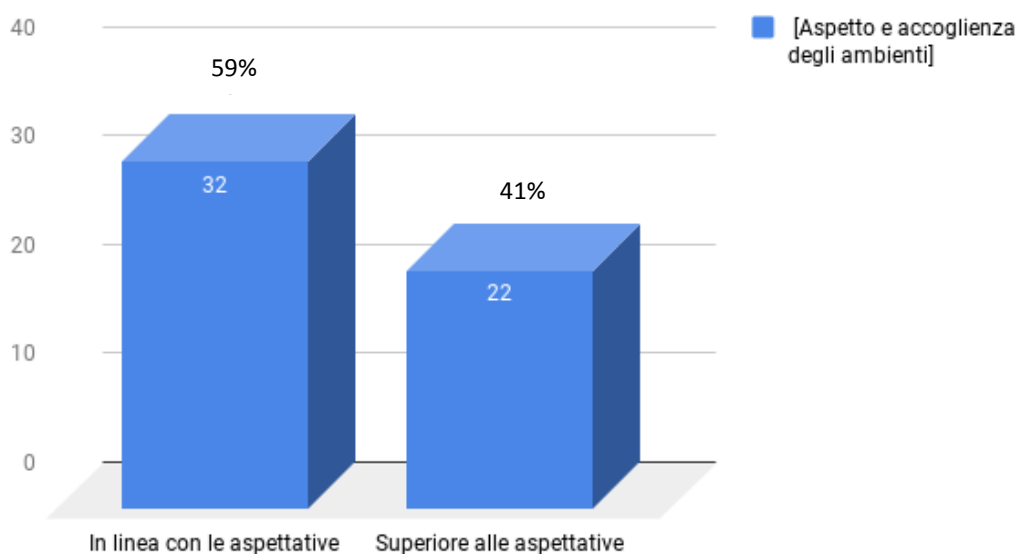


Lo spazio e la funzionalità dei locali del servizio soddisfano ampiamente l'utenza.

Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi (totale:54)



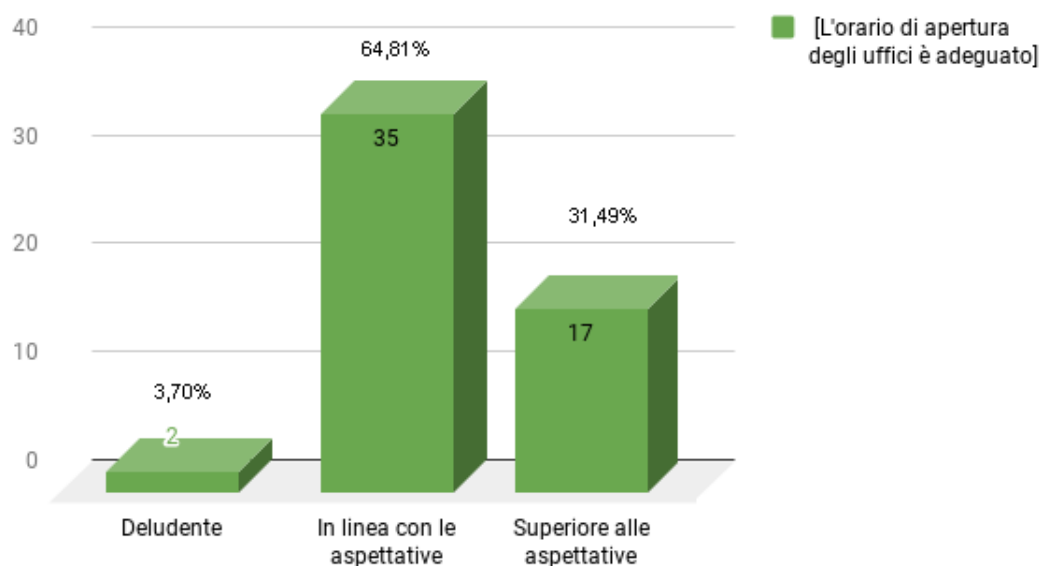
Aspetto e accoglienza degli ambienti (totale:54)



In generale l'utenza apprezza la facilità e velocità nel raggiungere il servizio e l'aspetto ed accoglienza generale degli ambienti del servizio.

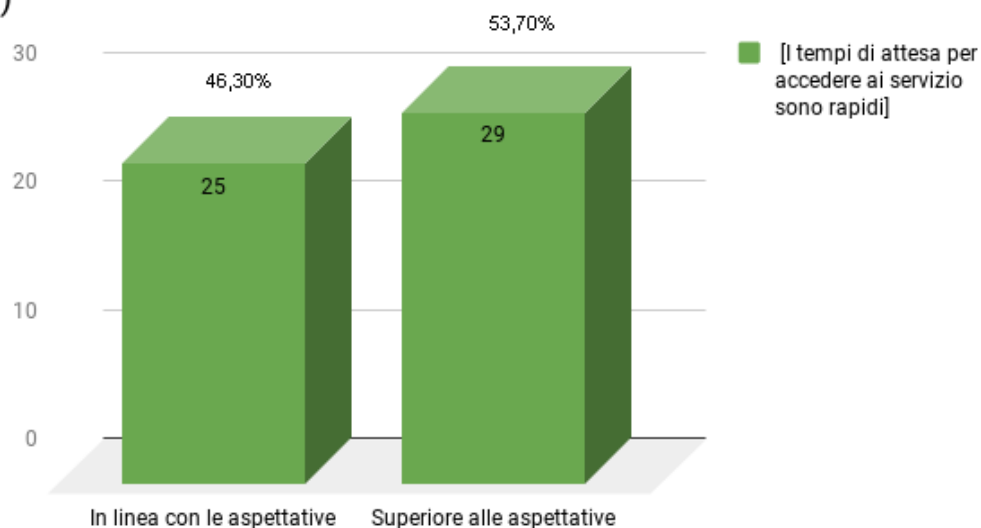
Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

L'orario di apertura degli uffici è adeguato (totale:54)



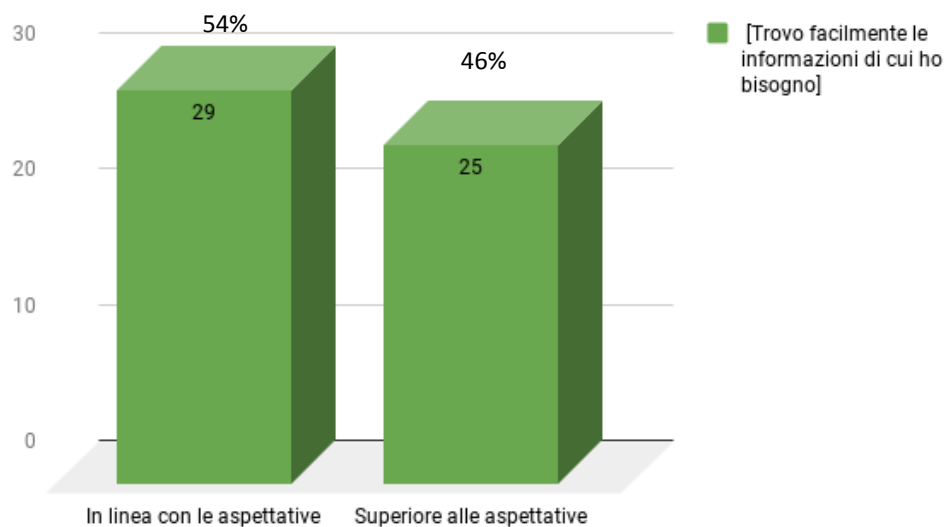
L'utenza è pressoché soddisfatta sull'orario di apertura degli sportelli.

I tempi di attesa per accedere ai servizio sono rapidi (totale:54)



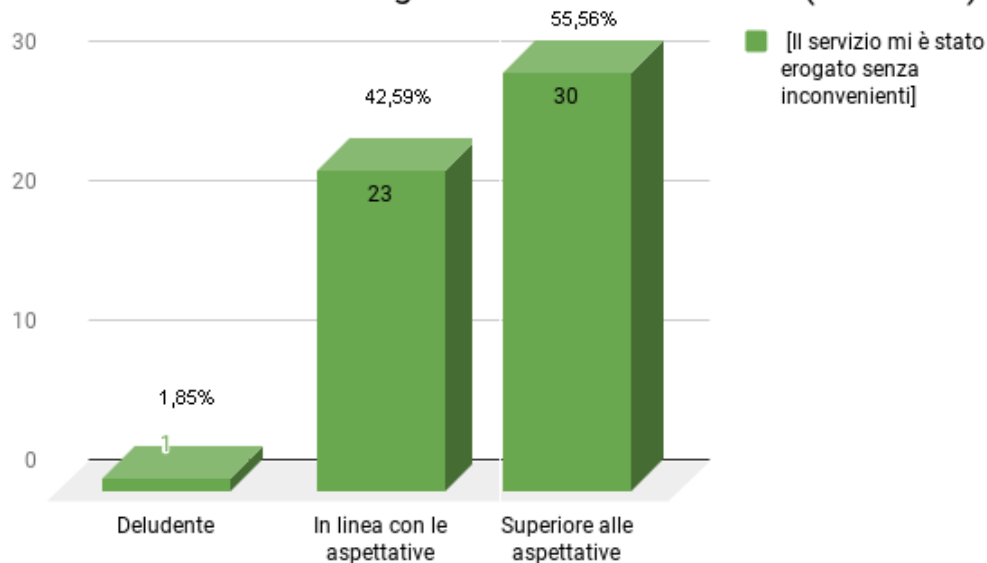
Molto positivamente sono giudicati i tempi di attesa per l'accesso al servizio.

Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno (totale:54)



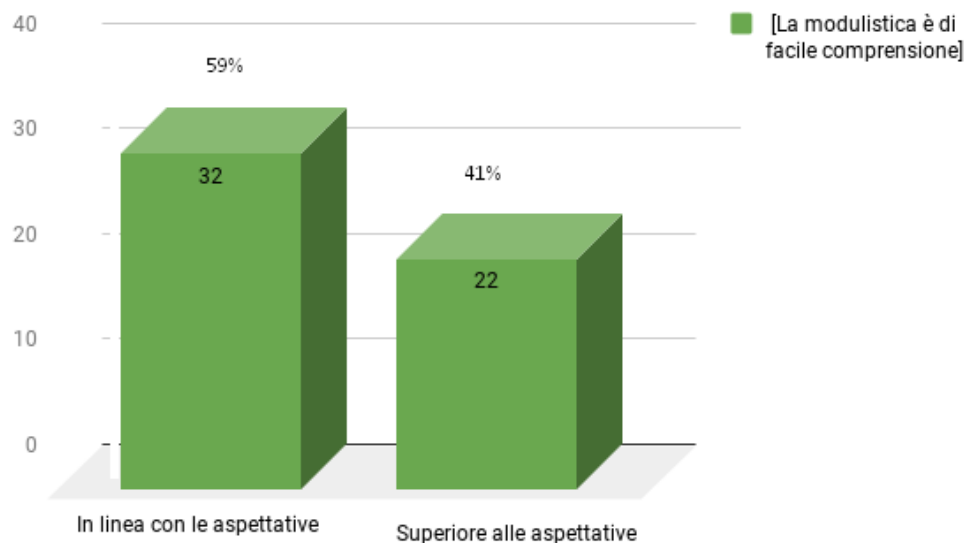
Giudizio positivo circa il reperimento delle informazioni

Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti (totale:54)

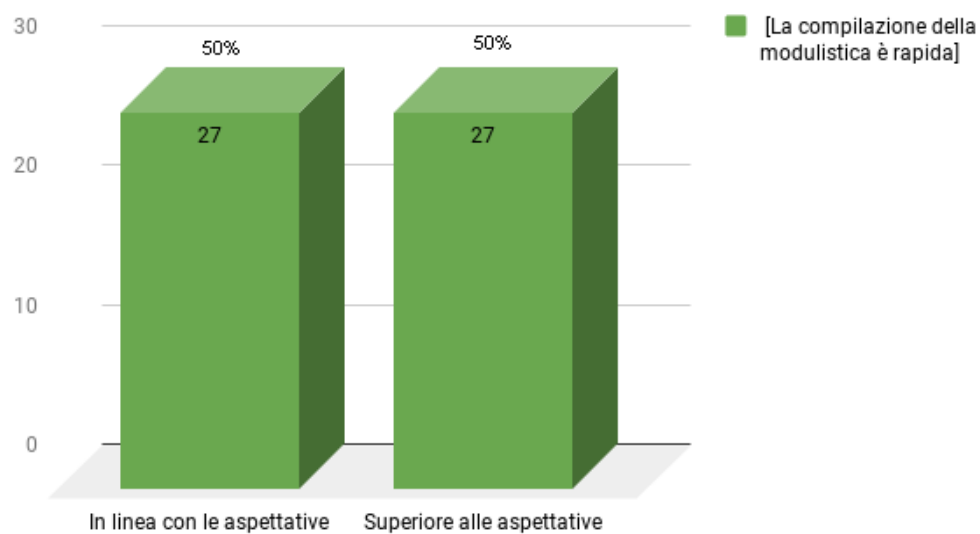


Ampia soddisfazione sul reperimento delle informazioni del servizio e sulla sua erogazione senza inconvenienti

La modulistica è di facile comprensione (totale:54)

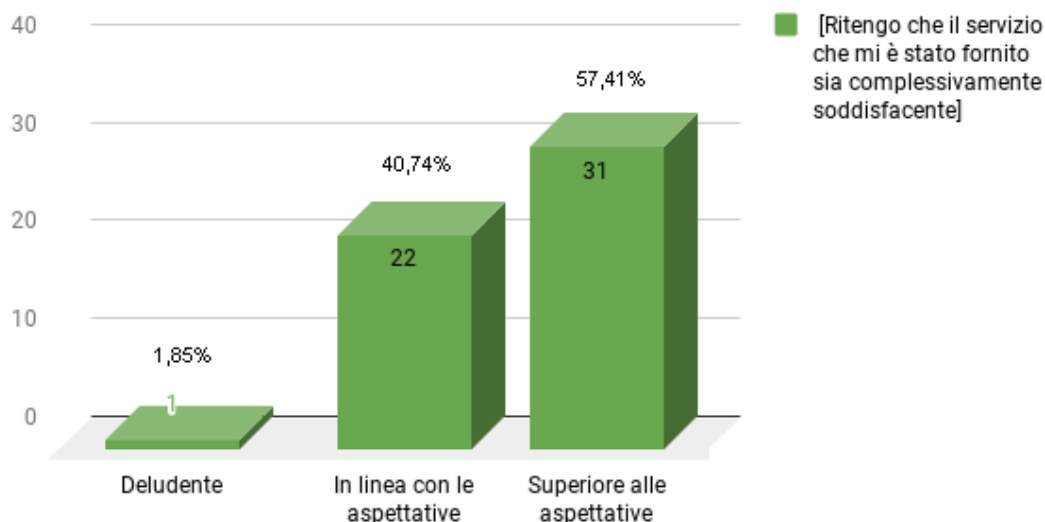


La compilazione della modulistica è rapida (totale:54)

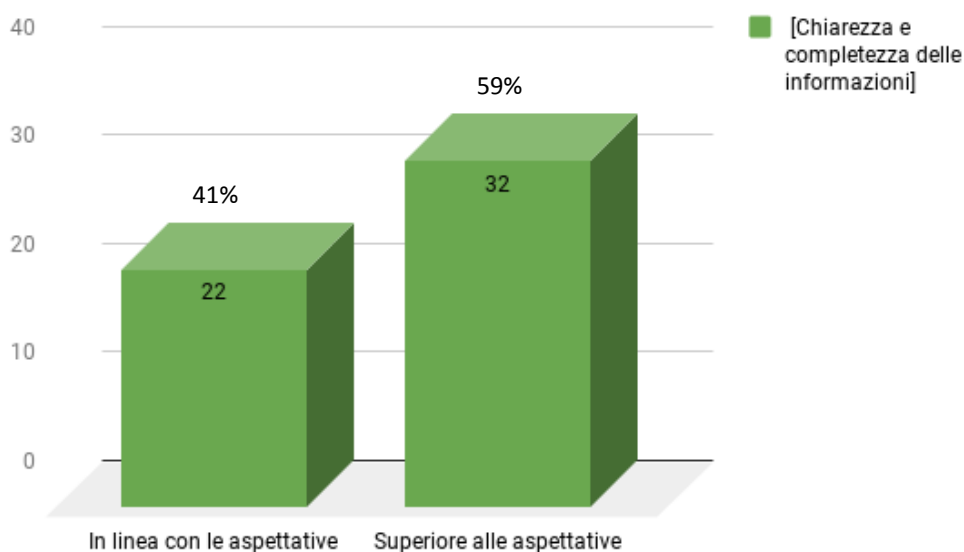


La modulistica soddisfa l'utenza in termini di comprensione e facilità di compilazione.

Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente (totale:54)

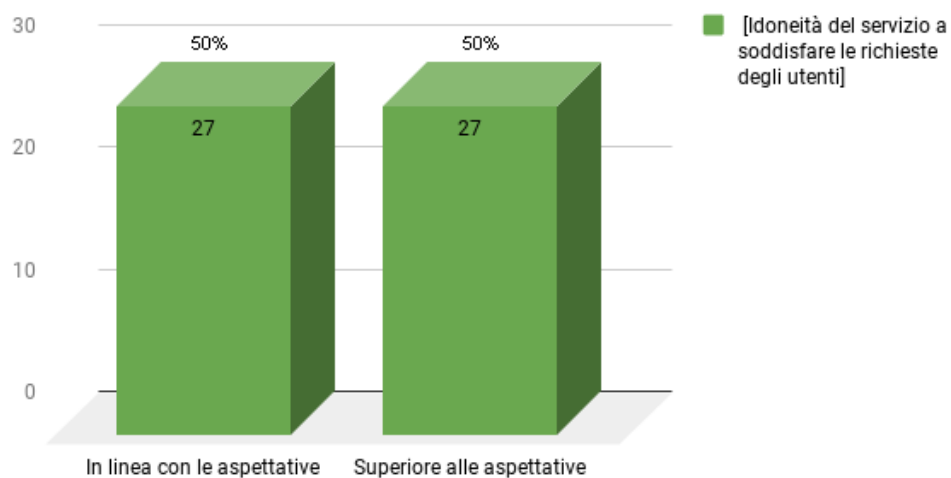


Chiarezza e completezza delle informazioni (totale:54)



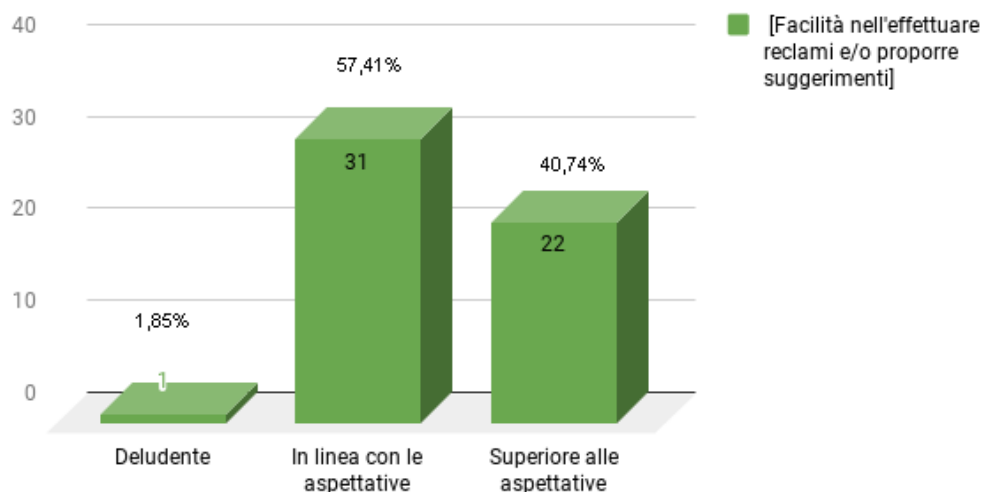
Giudizi superiori alle aspettative per il servizio complessivo e per la chiarezza delle informazioni fornite

Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti
(totale:54)

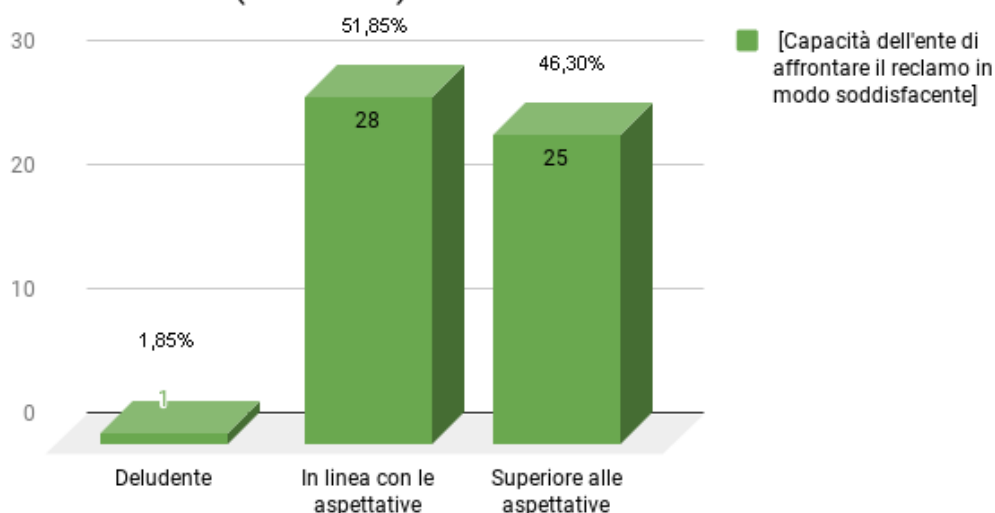


Giudizi positivi circa l'idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti

Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti (totale:54)



Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente (totale:54)



Ampia soddisfazione dell'utenza nella gestione del reclamo

Sezione 5 – Segnalazioni aperte

La maggior parte degli utenti ha tralasciato la parte relativa alle segnalazioni aperte per motivi di tempo. Tra quelle raccolte è stato fatto un riepilogo delle segnalazioni più significative.



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

funzionale

Rapidità

efficienza

molto educato

ottimo



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

Nessuna



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

maggior visibilità da parte del cittadino

meno decentramento rispetto al luogo in cui si trova

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Urbanistica

- Età media attiva pari a 50 anni
- Pari genere
- Nazionalità prevalente italiana
- Cultura media
- Professionalità media

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Professionalità e competenza del personale • Locali funzionali e confortevoli • Orari e tempi d'attesa • Informazioni e modulistica • Gestione del reclamo	• Decentramento del servizio

Stampa Dicembre 2019