COMUNE DI APRILIA
PROVINCIA DI LATINA

RISULTATI DELLA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2014

INDICE

Premessa **3**

1. Metodologia adottata **3**

1.1 Interpretazione dei dati rilevati *4*

2. Il questionario di rilevazione **5**

3. Analisi dei dati della popolazione degli intervistati **5**

4. Servizi esterni rivolti alla generalità della popolazione, indagati attraverso questionario cartaceo o online. **9**

4.1 Servizio Demografico (Anagrafe - Stato Civile - Elettorale) *9*

4.2 Servizio attività produttive (SUAP) *11*

4.3 Ufficio Protocollo *14*

4.4 Ufficio Urbanistica *16*

4.5 Ufficio Ambiente *19*

4.6 Ufficio servizi sociali *22*

4.7 Ufficio Pubblica istruzione *24*

4.8 Ufficio Tributi *27*

4.9 Polizia Locale *29*

4.10 Segreteria Generale *32*

4.11 Ufficio tecnologico, rapporti con le ditte di manutenzione ordinaria *34*

5. Rilevazione della qualità dei servizi erogati dalla Progetto Ambiente S.p.a. **37**

5.1 Raccolta differenziata *37*

5.2 Raccolta indifferenziata *41*

5.3 Isola ecologica *43*

Premessa

Allo scopo di conseguire gli obiettivi di una sempre migliore organizzazione del lavoro e di più alti livelli di qualità delle prestazioni erogate al pubblico, il Comune di Aprilia ha proseguito l'esperienza di rilevazione della qualità dei servizi erogati presso gli uffici a valenza esterna, in modo da rilevare il livello di gradimento da parte degli utenti dei servizi offerti e del lavoro svolto dall'amministrazione comunale.

Inoltre la rilevazione della qualità dei servizi erogati, e l'analisi dei risultati che sarà esposta nella presente relazione, adempiono agli obblighi dell'art. 7 del "Regolamento dei controlli interni", approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 2 del 31/01/2013 in base a quanto disposto dall'articolo 147-ter del D.Lgs. 267/2000, inserito dall'art. 3, co. 1, lett. d), D.L. 10 ottobre 2012, n. 174, convertito, con modificazioni, dalla L. 7 dicembre 2012, n. 213.

La rilevazione ha interessato 14 uffici/servizi comunali e si è svolta durante tutto l'anno 2014 attraverso un questionario online raggiungibile dalla home page del sito internet istituzionale.

Al fine di garantire l'imparzialità della rilevazione e in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 147 comma 2 lettera e) del d.lgs. 267/2000, recepito nel Regolamento Comunale dei Controlli Interni sopra richiamato, il Comune di Aprilia si è avvalso della società Lab4 S.r.l., che lavorando in stretto contatto con l'apparato gestionale di vertice dell'Ente, si è occupata sia di elaborare il questionario di indagine in sinergia con i referenti istituzionali sia della fase di rilevazione, elaborazione e analisi dei dati.

1. Metodologia adottata

La metodologia di rilevazione è stata individuata in funzione di una valutazione in termini di rapporto costi/benefici rispetto ai risultati che si volevano ottenere e ai risultati degli anni precedenti, pertanto si è deciso di ricorrere esclusivamente alla modalità di somministrazione on line del questionario accedendo direttamente sul sito istituzionale dell'amministrazione al sistema software per la compilazione ed elaborazione delle risposte.

Per quanto riguarda l'indagine sul grado di soddisfazione dei fruitori in merito alla qualità del servizio fruito, i questionari sono stati strutturati sulla base di una lista di domande a risposta chiusa e multipla e a scala di rilevazione semantica del tipo Likert, che garantisce un facile trattamento dei dati ed una buona leggibilità dei risultati.

Più nello specifico, i voti debbono essere così interpretati:

- 1 – No sa/Non risponde
- 2 - Scarso
- 3 - Mediocre
- 4 - Buono
- 5 - Ottimo

L'analisi dei dati è stata effettuata utilizzando un software dedicato e sono state evidenziate le principali statistiche descrittive (frequenze) per ciascun segmento, ambito e attributo individuato.

Il questionario è rimasto accessibile sul sito internet istituzionale dell'Ente per tutto l'anno 2014, portando a raccogliere complessivamente 491 questionari distribuiti in maniera omogenea fra i diversi uffici/servizi oggetto di indagine.

I dati ottenuti attraverso la realizzazione del processo di rilevazione della qualità dei servizi erogati potranno essere utilizzati anche ai fini della rendicontazione dei risultati raggiunti nell'anno 2014 dai diversi servizi dell'Ente all'interno del Piano della Performance del Comune di Aprilia.

All'interno del Piano della Performance, i servizi e prodotti erogati dell'Ente sono descritti attraverso la definizione e la misurazione di opportuni indicatori di carattere quantitativo (efficacia), economico (efficienza economica), temporale (efficienza temporale). In particolare, alcuni di questi servizi possono essere valutati anche tramite lo specifico indicatore di qualità costituito dall'indice di gradimento del servizio da parte dei fruitori, misurato appunto dalla qualità dei servizi erogati.

Ai fini della determinazione di tale valore si è calcolata la media aritmetica data dalla somma delle frequenze dei voti divisa per il numero complessivo di risposte al questionario.

L'indagine non prevede la definizione di un campione casuale delle unità da intervistare. I risultati della rilevazione non potranno, pertanto, essere considerati rappresentativi della totalità della popolazione di riferimento, ma forniranno indicazioni e tendenze sui fenomeni indagati. Per tale motivo, l'indagine ha caratteristiche di indagine pilota, volta al reperimento di informazioni necessarie all'eventuale avvio di un'indagine statistica diretta a un campione rappresentativo.

1.1 Interpretazione dei dati rilevati

Per quanto riguarda l'interpretazione dei valori di soddisfazione registrati attraverso il questionario di valutazione della qualità dei servizi, secondo le più diffuse teorie di Metodologia della Ricerca, si assume quanto segue:

- si può considerare che ciascuna domanda presa in considerazione abbia un riscontro positivo del grado di soddisfazione da parte dei cittadini quando il valore della somma delle risposte "Ottimo" e "Buono" supera il 70%;
- al di sotto di tale limite, si deve considerare la domanda presa in considerazione come un'area di criticità, che sarà tanto maggiore quanto più il valore somma registrato si discosta dal limite succitato;
- all'interno dell'area della positività del risultato somma, è ulteriormente necessario riflettere sulla scomposizione del dato in riposte di tipologia "Ottimo" e risposte di tipologie "Buono". Infatti, coloro i quali hanno risposto "Ottimo" possono essere considerati "clienti" fidelizzati ed un eventuale disservizio temporaneo in relazione all'item preso in considerazione non li farà spostare nell'area di insoddisfazione (tenderanno a rispondere "Buono" in attesa di un nuovo miglioramento del servizio, che poi però deve avvenire), mentre coloro i quali hanno risposto "Buono" potrebbero essere negativamente influenzati da un eventuale disservizio, anche se di natura solo temporanea, e passare all'area dell'insoddisfazione (nelle interviste successive tenderanno a rispondere "Insufficiente");

In conclusione, quando il valore positivo della somma delle risposte "Ottimo" + "Buono" supera il 70% grazie ad un elevato contributo delle risposte "Buono" è comunque necessario prestare attenzione all'area di servizio relativa a quell'item, riflettendo sulla possibilità di implementare un qualche miglioramento della qualità del servizio.

2. Il questionario di rilevazione

Di seguito è riportato il questionario attraverso il quale è stata svolta l'indagine della qualità dei servizi erogati, somministrato ad un popolazione segmentata come segue: sesso, età, titolo di studio, professione svolta, servizio comunale oggetto dell'indagine.

Il questionario è stato strutturato individuando gli ambiti di interesse significativi per rilevare la percezione di gradimento dei fruitori dei servizi offerti dall'ente. In particolare abbiamo i seguenti ambiti: struttura, accesso agli uffici, organizzazione, informazioni, tempi di attesa.

Per ogni ambito sono stati stabili uno o più attribuiti necessari per meglio specificarlo e ai quali collegare le domande da somministrare agli intervistati.

Domanda
A - Struttura
A.01 - Spazio per i cittadini e pulizia
A.01.01 - Come giudica la struttura (ufficio – stabile) frequentata?
B - Organizzazione
B.01 - Qualità generale del servizio
B.01.01 - Come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso
B.02 - Cortesia disponibilità professionalità impiegati
B.02.01 - Come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza?
C - Informazioni
C.01 - Informazioni del servizio
C.01.01 - Come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato?
C.01.02 - Come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato?
C.01.03 - Come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato?
D - Parametri del servizio
D.01 - Tempi di attesa
D.01.01 - Come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato?

3. Analisi dei dati della popolazione degli intervistati

La popolazione che ha partecipato alla rilevazione della qualità dei servizi è stata segmentata per:

- Sesso
- Classe di età
- Titolo di studio

- Tipologia di utente
- Servizio considerato

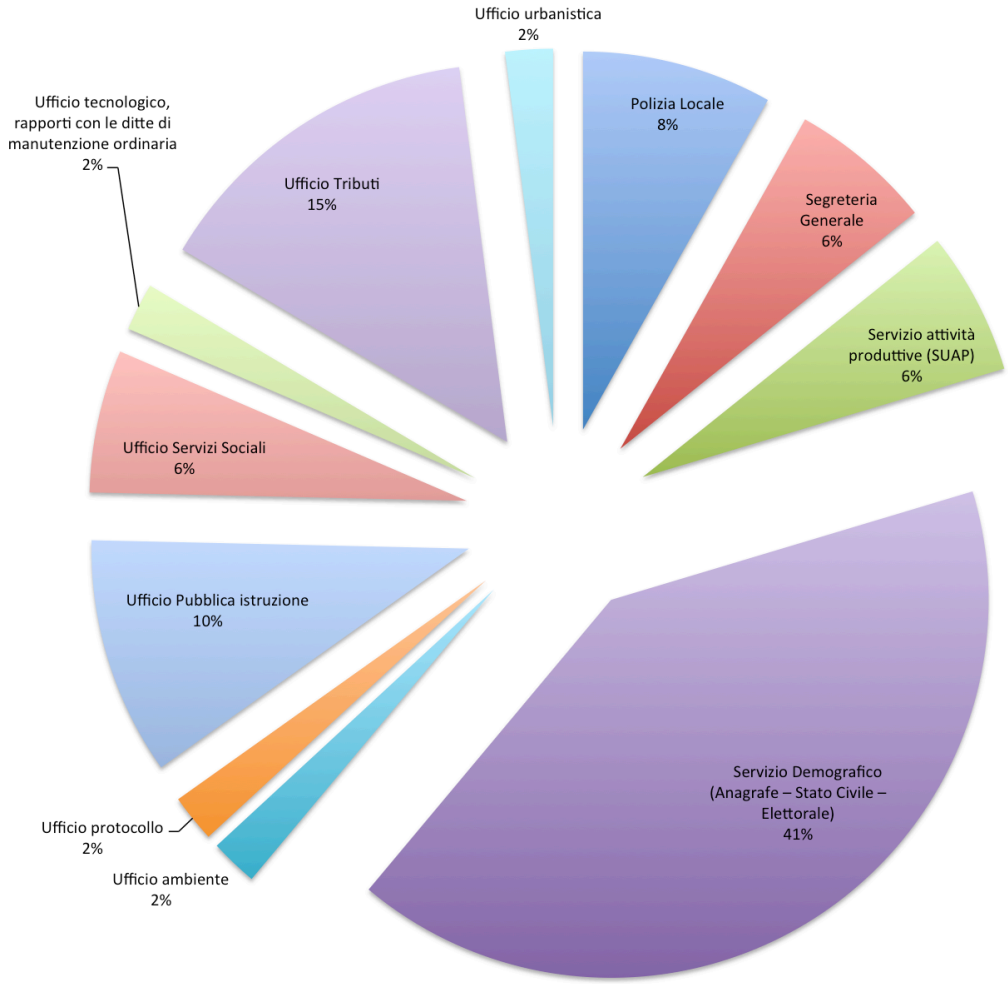
Complessivamente sono stati raccolti **491** questionari.

Nella seguente tabella sono riportate le variabili collegate ai diversi segmenti con accanto, il numero delle persone che hanno compilato il questionario e la relativa percentuale per segmento.

Segmento	Totale	Percentuale
S01 - Sesso		
Femmina	161	32,79%
Maschio	330	67,21%
S02 - Età		
0 - 20	10	2,04%
21 - 35	130	26,48%
36 - 45	200	40,73%
46 - 65	151	30,75%
S03 - Titolo di studio		
Diploma	301	61,30%
Laurea	140	28,51%
Licenza Elementare	10	2,04%
Licenza Media	40	8,15%
S04 - Tipologia utente		
Altro	60	12,22%
Casalinga	10	2,04%
Disoccupato	81	16,50%
Lavoratore autonomo	70	14,26%
Lavoratore dipendente	250	50,92%
Pensionato	20	4,07%
S05 - A quale servizio comunale si è rivolto nell'ultimo mese		
Polizia Locale	40	8,15%
Segreteria Generale	30	6,11%
Servizio attività produttive (SUAP)	30	6,11%
Servizio Demografico (Anagrafe – Stato Civile – Elettorale)	200	40,73%
Ufficio ambiente	10	2,04%

Ufficio protocollo	10	2,04%
Ufficio Pubblica istruzione	50	10,18%
Ufficio Servizi Sociali	30	6,11%
Ufficio tecnologico, rapporti con le ditte di manutenzione ordinaria	10	2,04%
Ufficio Tributi	71	14,46%
Ufficio urbanistica	10	2,04%

Dai dati della segmentazione della popolazione risulta interessante evidenziare, analizzando il dato in un grafico, la distribuzione delle risposte in base ai Servizi oggetto di analisi.



Prima di passare ad analizzare i dati di dettaglio relativi al gradimento espresso dai cittadini rispetto ai servizi oggetto di indagine, appare utile analizzare i risultati complessivi ottenuti attraverso la rilevazione. I risultati riportati di seguito sono calcolati in base ai dati complessivi ottenuti attraverso la rilevazione. Questi dati elaborati sulla totalità delle risposte senza tenere in considerazione lo specifico

servizio possono essere anche molto distanti dai risultati dettagliati che saranno esposti nel successivo paragrafo di questa relazione. Il questionario utilizzato per la rilevazione intendeva indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- La struttura, intesa come gli uffici in cui il servizio viene erogato e il loro grado di pulizia;
- L'organizzazione, intesa come la qualità generale del servizio reso, la cortesia, disponibilità e professionalità degli addetti, la chiarezza della modulistica e
- Le informazioni del servizio, intesi come la capacità del servizio di soddisfare le esigenze del cittadino attraverso le informazioni fornite, la possibilità di dialogare con gli uffici attraverso la posta elettronica o il sito internet e la disponibilità e qualità delle informazioni sul sito istituzionale dell'ente.
- I parametri del servizio servizi: intesi come i tempi di attesa da parte del fruitore per ottenere le risposte dal servizio visitato.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la struttura (ufficio – stabile) frequentata.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 24%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 37%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 49%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 37%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 41%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 57%.

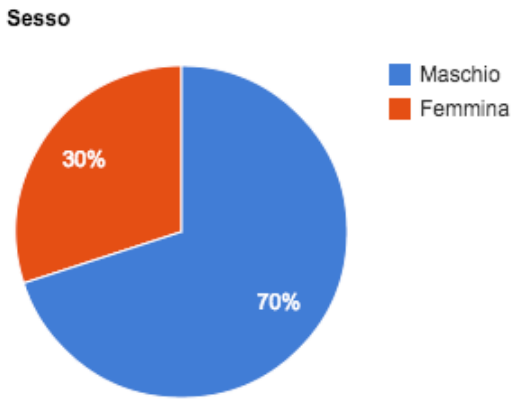
Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato.

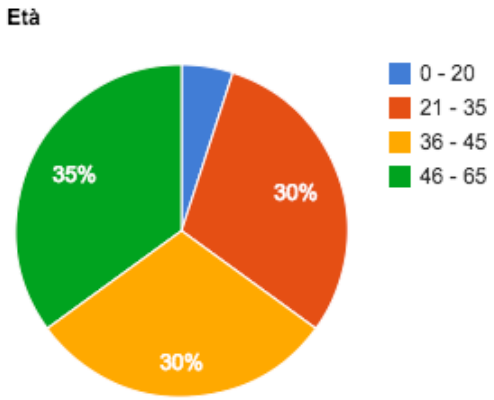
Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 31%.

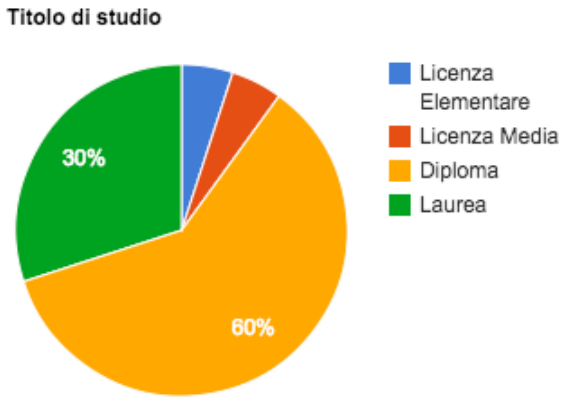
4. Servizi esterni rivolti alla generalità della popolazione, indagati attraverso questionario cartaceo o online.

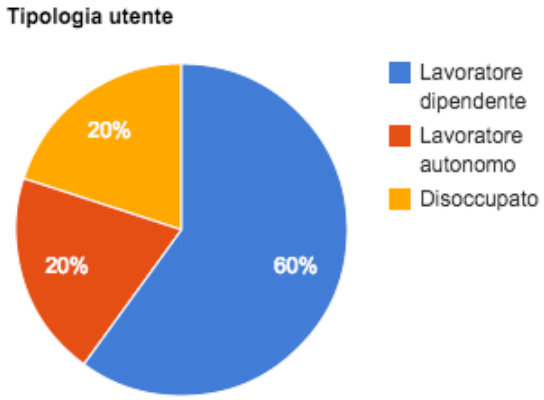
4.1 Servizio Demografico (Anagrafe - Stato Civile - Elettorale)

Complessivamente hanno risposto al questionario dei Servizi Demografici (Anagrafe – Stato Civile – Elettorale) **200** cittadini che rappresentano il 41% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.









Come per tutti gli altri Servizi comunali oggetto dell'indagine, è stato sottoposto ai cittadini un questionario composto di sei domande tese ad indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- La struttura, intesa come gli uffici in cui il servizio viene erogato e il loro grado di pulizia;
- L'organizzazione, intesa come la qualità generale del servizio reso, la cortesia, disponibilità e professionalità degli addetti, la chiarezza della modulistica e
- Le informazioni del servizio, intesi come la capacità del servizio di soddisfare le esigenze del cittadino attraverso le informazioni fornite, la possibilità di dialogare con gli uffici attraverso la posta elettronica o il sito internet e la disponibilità e qualità delle informazioni sul sito istituzionale dell'ente.
- I parametri del servizio servizi: intesi come i tempi di attesa da parte del fruitore per ottenere le risposte dal servizio visitato.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la struttura (ufficio – stabile) frequentata.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 14%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 43%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 58%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 46%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 38%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato.

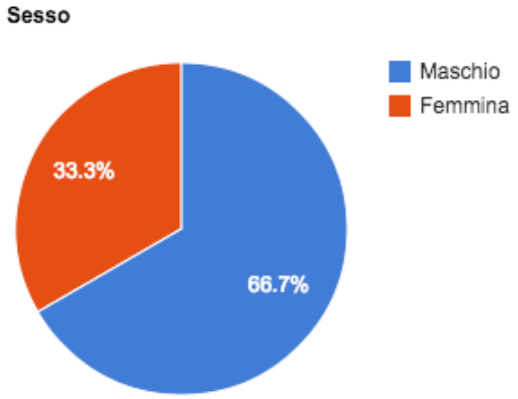
Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 63%.

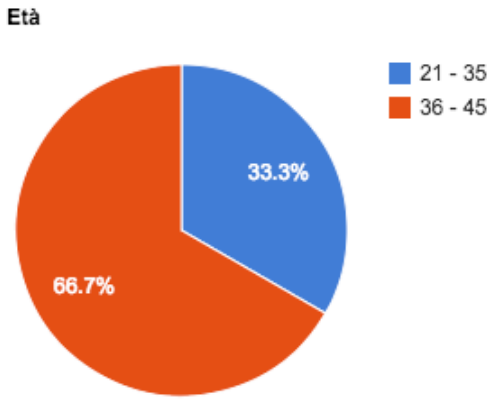
Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato.

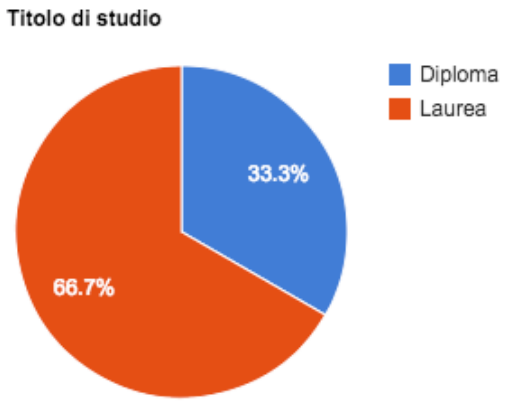
Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 31%.

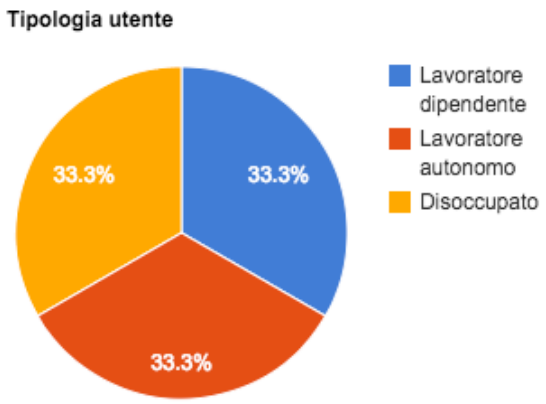
4.2 Servizio attività produttive (SUAP)

Complessivamente hanno risposto al questionario del Servizio attività produttive (SUAP) **30** cittadini che rappresentano il 6% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.









Come per tutti gli altri Servizi comunali oggetto dell'indagine, è stato sottoposto ai cittadini un questionario composto di sei domande tese ad indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- La struttura, intesa come gli uffici in cui il servizio viene erogato e il loro grado di pulizia;
- L'organizzazione, intesa come la qualità generale del servizio reso, la cortesia, disponibilità e professionalità degli addetti, la chiarezza della modulistica e
- Le informazioni del servizio, intesi come la capacità del servizio di soddisfare le esigenze del cittadino attraverso le informazioni fornite, la possibilità di dialogare con gli uffici attraverso la posta elettronica o il sito internet e la disponibilità e qualità delle informazioni sul sito istituzionale dell'ente.
- I parametri del servizio servizi: intesi come i tempi di attesa da parte del fruitore per ottenere le risposte dal servizio visitato.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la struttura (ufficio – stabile) frequentata.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 33%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 67%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 33%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 67%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato.

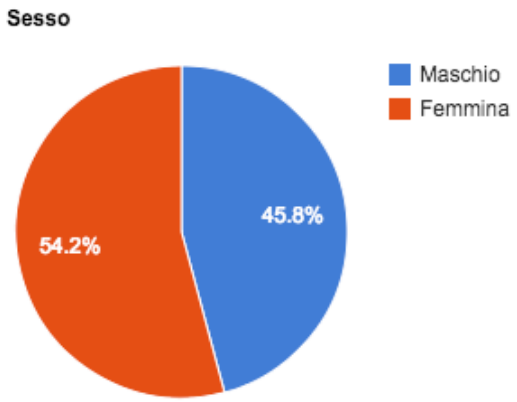
Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

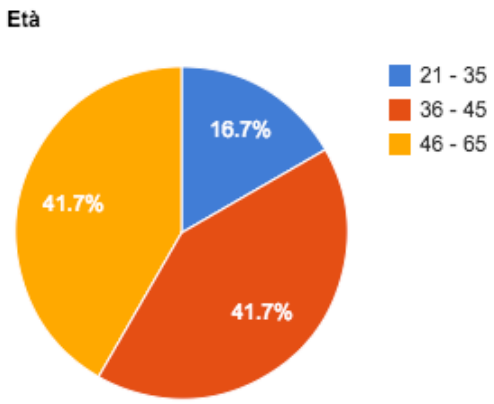
Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato.

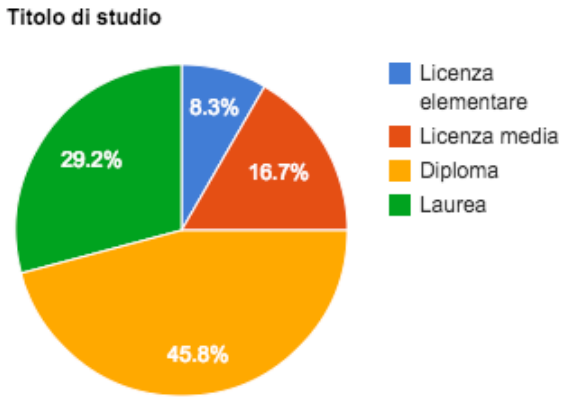
Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 33%.

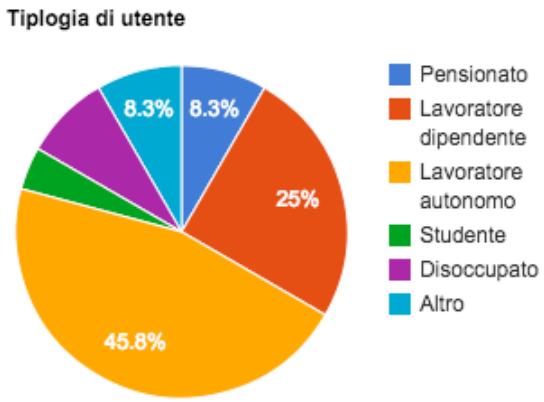
4.3 Ufficio Protocollo

Complessivamente hanno risposto al questionario dell'Ufficio Protocollo **10** cittadini che rappresentano il 2% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.









Come per tutti gli altri Servizi comunali oggetto dell'indagine, è stato sottoposto ai cittadini un questionario composto di sei domande tese ad indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- La struttura, intesa come gli uffici in cui il servizio viene erogato e il loro grado di pulizia;
- L'organizzazione, intesa come la qualità generale del servizio reso, la cortesia, disponibilità e professionalità degli addetti, la chiarezza della modulistica e
- Le informazioni del servizio, intesi come la capacità del servizio di soddisfare le esigenze del cittadino attraverso le informazioni fornite, la possibilità di dialogare con gli uffici attraverso la posta elettronica o il sito internet e la disponibilità e qualità delle informazioni sul sito istituzionale dell'ente.
- I parametri del servizio servizi: intesi come i tempi di attesa da parte del fruitore per ottenere le risposte dal servizio visitato.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la struttura (ufficio – stabile) frequentata.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

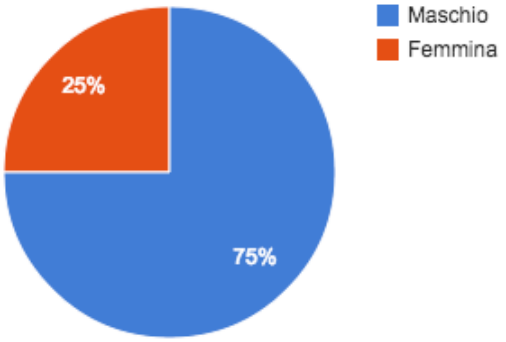
Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

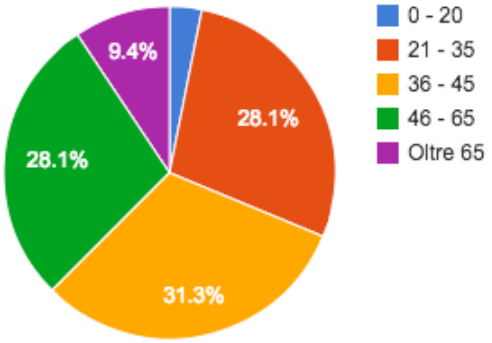
4.4 Ufficio Urbanistica

Complessivamente hanno risposto al questionario dell'Ufficio Urbanistica **10** cittadini che rappresentano il 2% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.

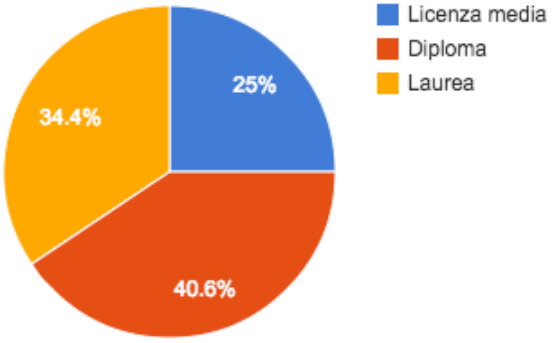
Sesso

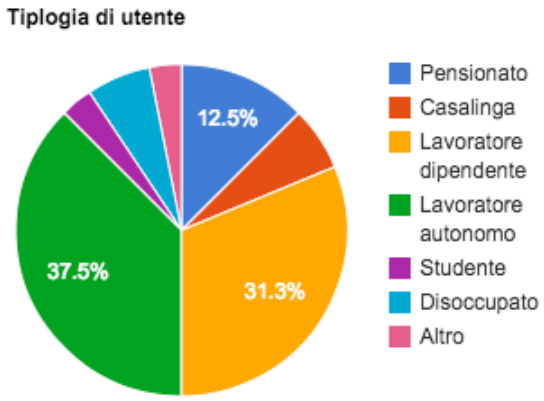


Età



Titolo di studio





Come per tutti gli altri Servizi comunali oggetto dell'indagine, è stato sottoposto ai cittadini un questionario composto di sei domande tese ad indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- La struttura, intesa come gli uffici in cui il servizio viene erogato e il loro grado di pulizia;
- L'organizzazione, intesa come la qualità generale del servizio reso, la cortesia, disponibilità e professionalità degli addetti, la chiarezza della modulistica e
- Le informazioni del servizio, intesi come la capacità del servizio di soddisfare le esigenze del cittadino attraverso le informazioni fornite, la possibilità di dialogare con gli uffici attraverso la posta elettronica o il sito internet e la disponibilità e qualità delle informazioni sul sito istituzionale dell'ente.
- I parametri del servizio servizi: intesi come i tempi di attesa da parte del fruitore per ottenere le risposte dal servizio visitato.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la struttura (ufficio – stabile) frequentata.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato.

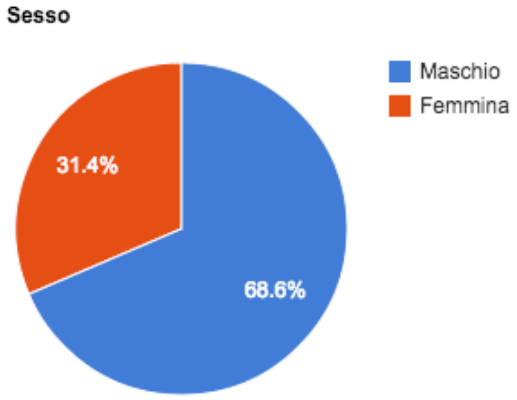
Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato.

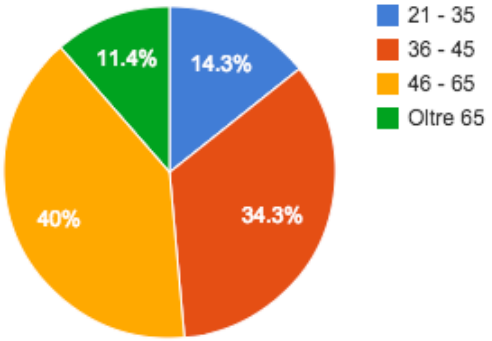
Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

4.5 Ufficio Ambiente

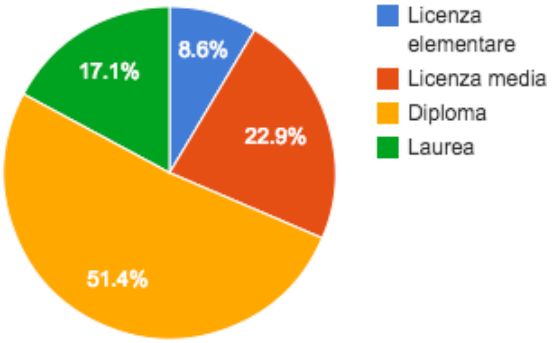
Complessivamente hanno risposto al questionario dell'Ufficio Ambiente **10** cittadini che rappresentano il 2% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.



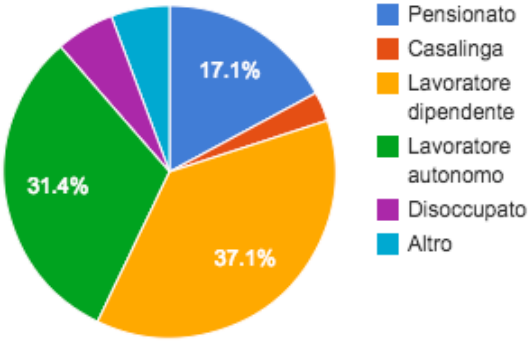
Età



Titolo di studio



Tiplogia di utente



Come per tutti gli altri Servizi comunali oggetto dell'indagine, è stato sottoposto ai cittadini un questionario composto di sei domande tese ad indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- La struttura, intesa come gli uffici in cui il servizio viene erogato e il loro grado di pulizia;
- L'organizzazione, intesa come la qualità generale del servizio reso, la cortesia, disponibilità e professionalità degli addetti, la chiarezza della modulistica e
- Le informazioni del servizio, intesi come la capacità del servizio di soddisfare le esigenze del cittadino attraverso le informazioni fornite, la possibilità di dialogare con gli uffici attraverso la posta elettronica o il sito internet e la disponibilità e qualità delle informazioni sul sito istituzionale dell'ente.
- I parametri del servizio servizi: intesi come i tempi di attesa da parte del fruitore per ottenere le risposte dal servizio visitato.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la struttura (ufficio – stabile) frequentata.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato.

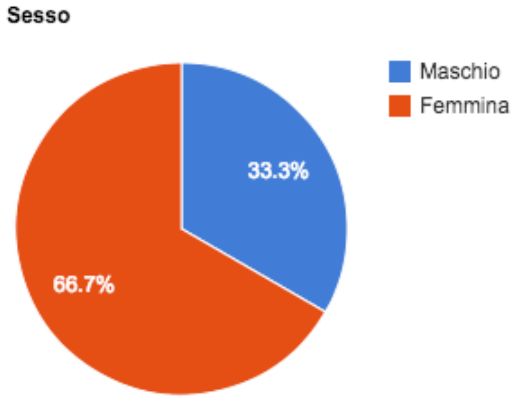
Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

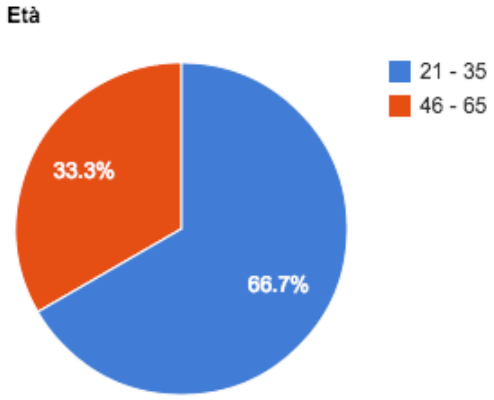
Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato.

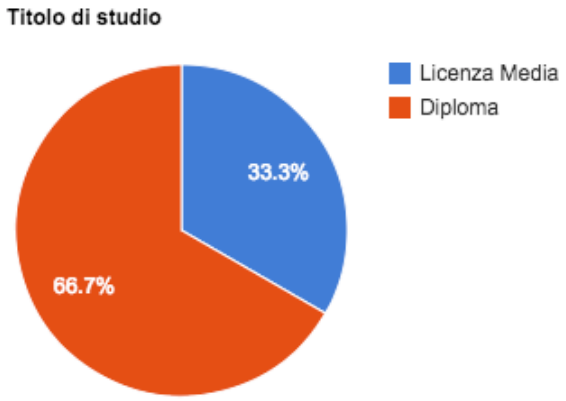
Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

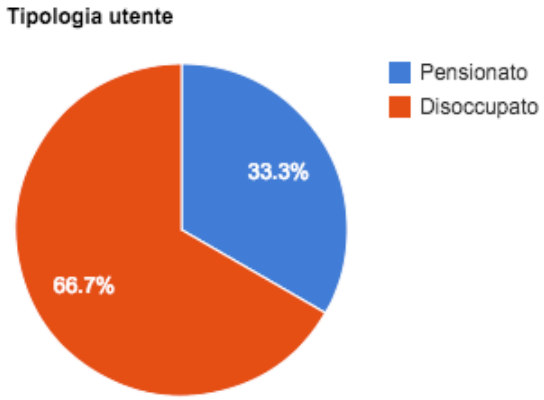
4.6 Ufficio servizi sociali

Complessivamente hanno risposto al questionario dell'Ufficio Servizi Sociali **30** cittadini che rappresentano il 6% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.









Come per tutti gli altri Servizi comunali oggetto dell'indagine, è stato sottoposto ai cittadini un questionario composto di sei domande tese ad indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- La struttura, intesa come gli uffici in cui il servizio viene erogato e il loro grado di pulizia;
- L'organizzazione, intesa come la qualità generale del servizio reso, la cortesia, disponibilità e professionalità degli addetti, la chiarezza della modulistica e
- Le informazioni del servizio, intesi come la capacità del servizio di soddisfare le esigenze del cittadino attraverso le informazioni fornite, la possibilità di dialogare con gli uffici attraverso la posta elettronica o il sito internet e la disponibilità e qualità delle informazioni sul sito istituzionale dell'ente.
- I parametri del servizio servizi: intesi come i tempi di attesa da parte del fruitore per ottenere le risposte dal servizio visitato.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la struttura (ufficio – stabile) frequentata.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 33%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 67%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 33%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 33%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato.

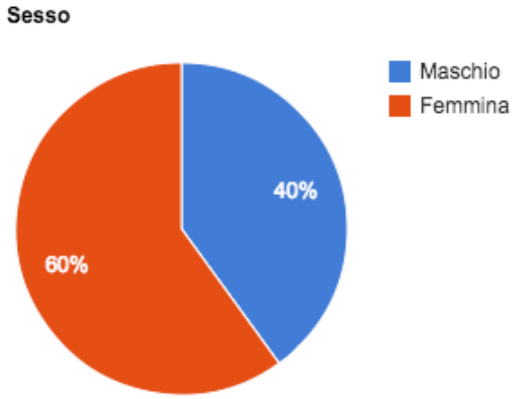
Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 33%.

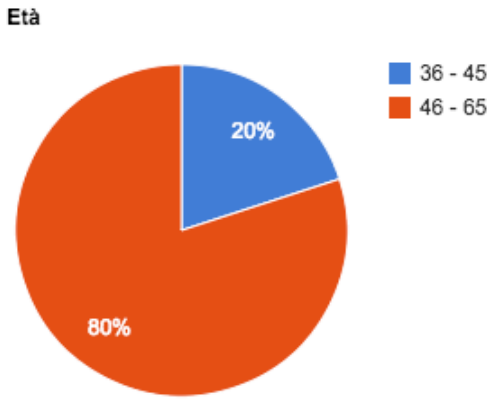
Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato.

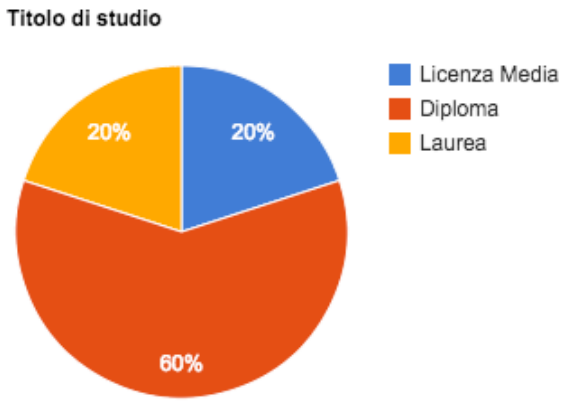
Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 50%.

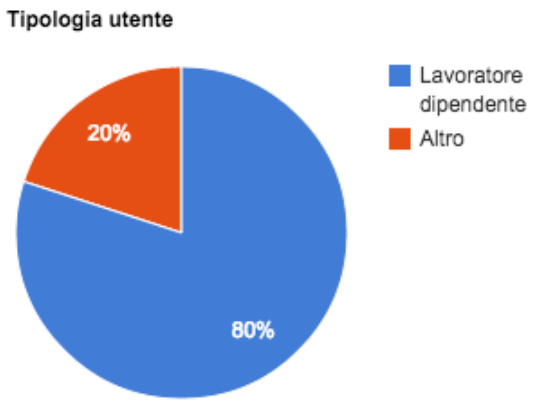
4.7 Ufficio Pubblica istruzione

Complessivamente hanno risposto al questionario dell'Ufficio Pubblica Istruzione **50** cittadini che rappresentano il 10% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.









Come per tutti gli altri Servizi comunali oggetto dell'indagine, è stato sottoposto ai cittadini un questionario composto di sei domande tese ad indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- La struttura, intesa come gli uffici in cui il servizio viene erogato e il loro grado di pulizia;
- L'organizzazione, intesa come la qualità generale del servizio reso, la cortesia, disponibilità e professionalità degli addetti, la chiarezza della modulistica e
- Le informazioni del servizio, intesi come la capacità del servizio di soddisfare le esigenze del cittadino attraverso le informazioni fornite, la possibilità di dialogare con gli uffici attraverso la posta elettronica o il sito internet e la disponibilità e qualità delle informazioni sul sito istituzionale dell'ente.
- I parametri del servizio servizi: intesi come i tempi di attesa da parte del fruitore per ottenere le risposte dal servizio visitato.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la struttura (ufficio – stabile) frequentata.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 20%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato.

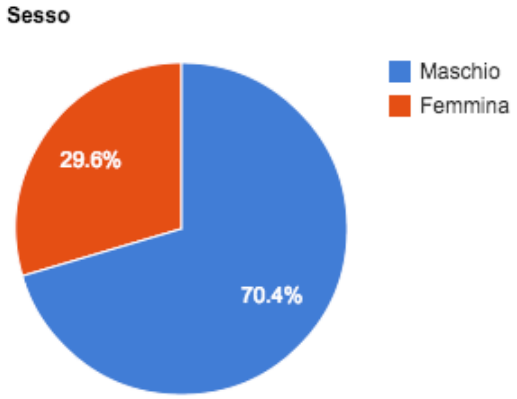
Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 20%.

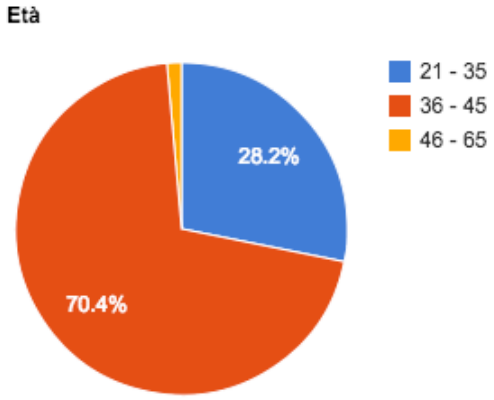
Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato.

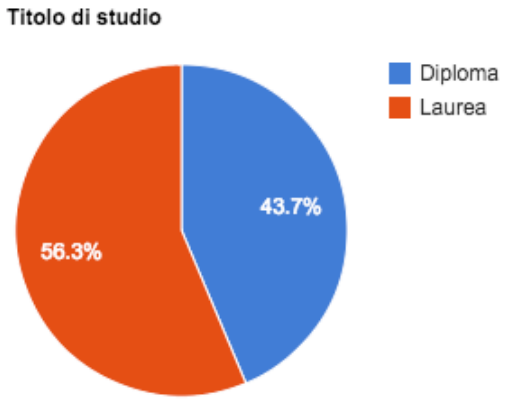
Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 20%.

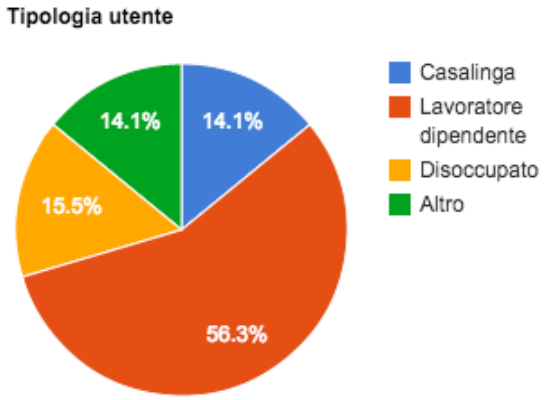
4.8 Ufficio Tributi

Complessivamente hanno risposto al questionario dell'Ufficio Tributi **71** cittadini che rappresentano il 14% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.









Come per tutti gli altri Servizi comunali oggetto dell'indagine, è stato sottoposto ai cittadini un questionario composto di sei domande tese ad indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- La struttura, intesa come gli uffici in cui il servizio viene erogato e il loro grado di pulizia;
- L'organizzazione, intesa come la qualità generale del servizio reso, la cortesia, disponibilità e professionalità degli addetti, la chiarezza della modulistica e
- Le informazioni del servizio, intesi come la capacità del servizio di soddisfare le esigenze del cittadino attraverso le informazioni fornite, la possibilità di dialogare con gli uffici attraverso la posta elettronica o il sito internet e la disponibilità e qualità delle informazioni sul sito istituzionale dell'ente.
- I parametri del servizio servizi: intesi come i tempi di attesa da parte del fruitore per ottenere le risposte dal servizio visitato.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la struttura (ufficio – stabile) frequentata.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 29%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 30%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 80%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 49%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 42%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato.

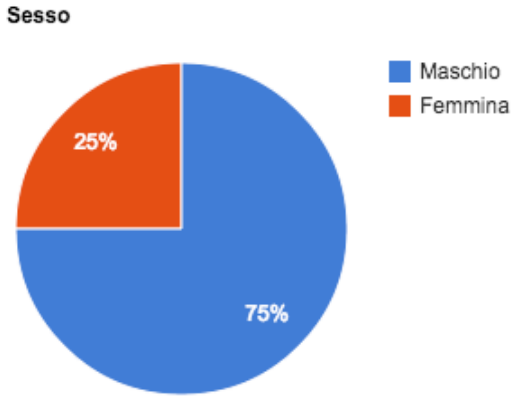
Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 70%.

Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato.

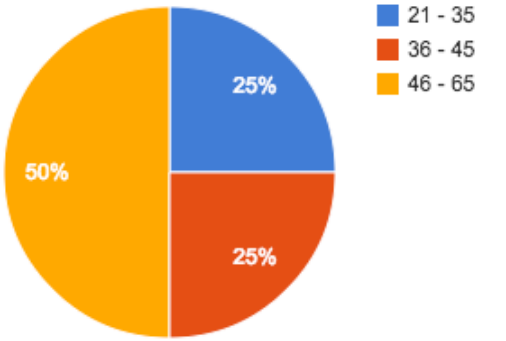
Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 16%.

4.9 Polizia Locale

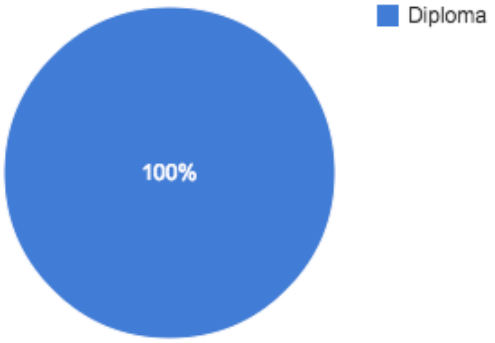
Complessivamente hanno risposto al questionario della Polizia Locale **40** cittadini che rappresentano il 8% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.



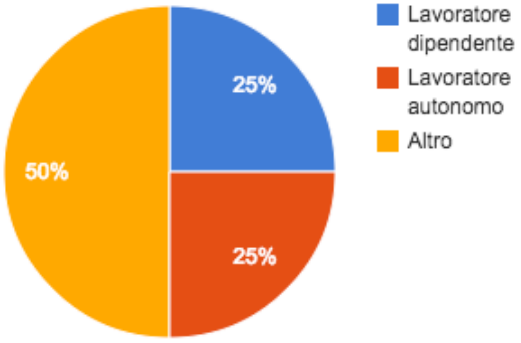
Età



Titolo di studio



Tipologia utente



Come per tutti gli altri Servizi comunali oggetto dell'indagine, è stato sottoposto ai cittadini un questionario composto di sei domande tese ad indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- La struttura, intesa come gli uffici in cui il servizio viene erogato e il loro grado di pulizia;
- L'organizzazione, intesa come la qualità generale del servizio reso, la cortesia, disponibilità e professionalità degli addetti, la chiarezza della modulistica e
- Le informazioni del servizio, intesi come la capacità del servizio di soddisfare le esigenze del cittadino attraverso le informazioni fornite, la possibilità di dialogare con gli uffici attraverso la posta elettronica o il sito internet e la disponibilità e qualità delle informazioni sul sito istituzionale dell'ente.
- I parametri del servizio servizi: intesi come i tempi di attesa da parte del fruitore per ottenere le risposte dal servizio visitato.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la struttura (ufficio – stabile) frequentata.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 75%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 75%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 75%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 75%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 50%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato.

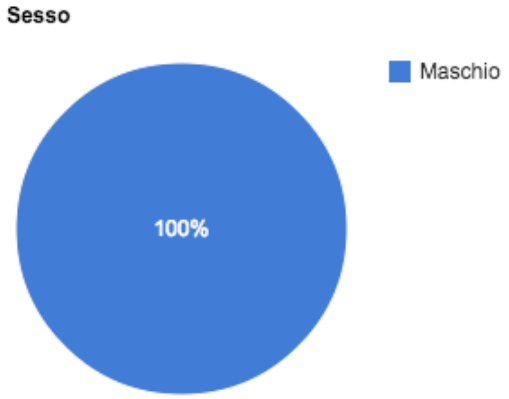
Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 75%.

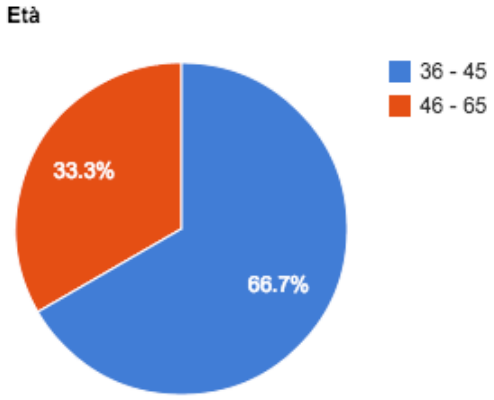
Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato.

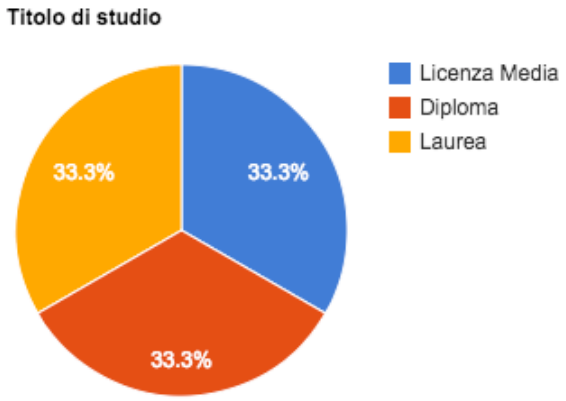
Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 75%.

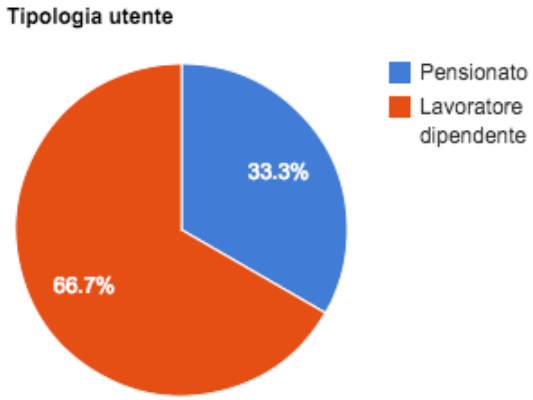
4.10 Segreteria Generale

Complessivamente hanno risposto al questionario della Segreteria Generale **30** cittadini che rappresentano il 6% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.









Come per tutti gli altri Servizi comunali oggetto dell'indagine, è stato sottoposto ai cittadini un questionario composto di sei domande tese ad indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- La struttura, intesa come gli uffici in cui il servizio viene erogato e il loro grado di pulizia;
- L'organizzazione, intesa come la qualità generale del servizio reso, la cortesia, disponibilità e professionalità degli addetti, la chiarezza della modulistica e
- Le informazioni del servizio, intesi come la capacità del servizio di soddisfare le esigenze del cittadino attraverso le informazioni fornite, la possibilità di dialogare con gli uffici attraverso la posta elettronica o il sito internet e la disponibilità e qualità delle informazioni sul sito istituzionale dell'ente.
- I parametri del servizio servizi: intesi come i tempi di attesa da parte del fruitore per ottenere le risposte dal servizio visitato.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la struttura (ufficio – stabile) frequentata.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 67%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

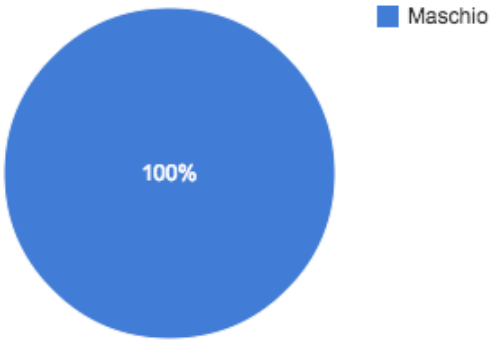
Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

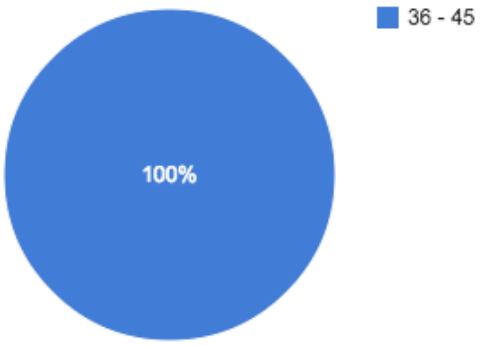
4.11 Ufficio tecnologico, rapporti con le ditte di manutenzione ordinaria

Complessivamente hanno risposto al questionario dell'Ufficio tecnologico, rapporti con le ditte di manutenzione ordinaria **10** cittadini che rappresenta lo 2% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.

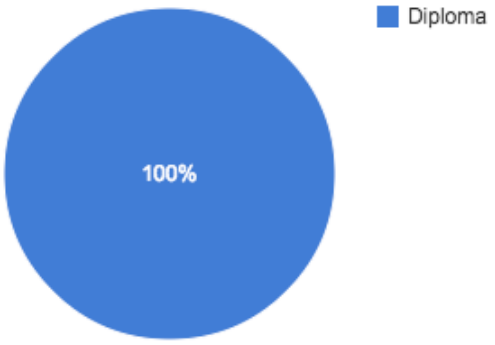
Sesso

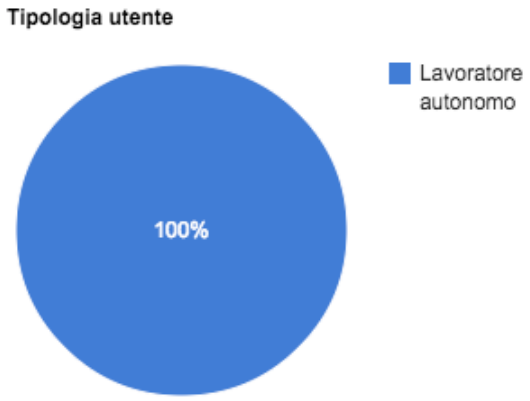


Età



Titolo di studio





Come per tutti gli altri Servizi comunali oggetto dell'indagine, è stato sottoposto ai cittadini un questionario composto di sei domande tese ad indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- La struttura, intesa come gli uffici in cui il servizio viene erogato e il loro grado di pulizia;
- L'organizzazione, intesa come la qualità generale del servizio reso, la cortesia, disponibilità e professionalità degli addetti, la chiarezza della modulistica e
- Le informazioni del servizio, intesi come la capacità del servizio di soddisfare le esigenze del cittadino attraverso le informazioni fornite, la possibilità di dialogare con gli uffici attraverso la posta elettronica o il sito internet e la disponibilità e qualità delle informazioni sul sito istituzionale dell'ente.
- I parametri del servizio servizi: intesi come i tempi di attesa da parte del fruitore per ottenere le risposte dal servizio visitato.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la struttura (ufficio – stabile) frequentata.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

5. Rilevazione della qualità dei servizi erogati dalla Progetto Ambiente S.p.a.

Il Comune di Aprilia per l'anno 2014, allo scopo di adempiere agli obblighi dell'art. 147 comma 2 lettera e) del d.lgs. 267/2000, recepito nel Regolamento Comunale dei Controlli Interni sopra richiamato, ha avviato la rilevazione della qualità dei servizi erogati attraverso organismi gestionali esterni ed in particolare quelli della società Progetto Ambiente s.p.a. la quale si occupa della raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, nonché della gestione dell'ecocentro comunale.

La rilevazione ha interessato pertanto i tre servizi sopra citati e si è svolta dal mese di maggio al mese di dicembre 2014attraverso un questionario online raggiungibile dalla home page del sito internet istituzionale del Comune.

La metodologia adottata e le modalità di interpretazione dei dati raccolti sono le medesime utilizzate per i questionari dei servizi erogati dal comune, pertanto si rimanda ai paragrafi specifici per un maggiore approfondimento.

Data l'eterogeneità dei servizi oggetto di analisi, si è provveduto ad elaborare un questionario ad hoc per ciascuno di essi, segmentando anche la popolazione in maniera adeguata.

Nei paragrafi che seguono saranno illustrati i risultati per ciascun servizio oggetto di rilevazione.

5.1 Raccolta differenziata

Di seguito è riportato il questionario attraverso il quale è stata svolta l'indagine della qualità del servizio di raccolta differenziata, somministrato ad un popolazione segmentata come segue: sesso, età, titolo di studio, professione svolta, componenti nucleo familiare, località.

Il questionario è stato strutturato individuando gli ambiti di interesse significativi per rilevare la percezione di gradimento dei fruitori dei servizi offerti dalla società.

Per ogni ambito sono stati stabili uno o più attribuiti necessari per meglio specificarlo e ai quali collegare le domande da somministrare agli intervistati.

Domanda	**Voto (1-5)**
A - Contenuto Servizio	

A.01 - Giudizio sul servizio
A.01.01 - Tra i vari metodi di raccolta differenziata esistenti, come considera quello del Porta a Porta?
B - Informazioni
B.01 - Campagna informativa
B.01.01 - Secondo lei come si può considerare l'azione informativa verso i cittadini per ben illustrare il servizio di raccolta differenziata effettuata dal Comune?
B.02 - Conoscenze del cittadino
B.02.01 - Come giudica la sua capacità e conoscenza dei diversi materiali da differenziare?
C - Organizzazione
C.01 - Orari raccolta
C.01.01 - Come giudica gli orari di raccolta dei rifiuti da parte degli operatori?
C.02 - Frequenza raccolta
C.02.01 - Come giudica la frequenza di raccolta delle diverse tipologie di raccolta differenziata?
C.03 - Professionalità addetti
C.03.01 - Come giudica il rispetto da parte del personale incaricato delle frequenze e degli orari di raccolta previsti?
D - Parametri Servizio
D.01 - Impatto differenziata
D.01.01 - Come giudica l'impatto sulla pulizia e sull'igiene della sua zona della raccolta differenziata?

La popolazione che ha partecipato alla rilevazione della qualità dei servizi è stata segmentata per:

- Sesso
- Età
- Titolo di studio
- Tipologia di utente
- Componenti nucleo familiare
- Località.

Complessivamente sono stati raccolti **132** questionari. Nella seguente tabella sono riportate le variabili collegate ai diversi segmenti con accanto, il numero delle persone che hanno compilato il questionario e la relativa percentuale per segmento.

Numero Questionari per Segmento e Variabile

Segmento	Totale	Percentuale
S01 - Sesso		
Femmina	72	54,55%
Maschio	60	45,45%
S02 - Età		
0 - 20	12	9,09%
21 - 35	12	9,09%
36 - 45	72	54,55%
46 - 65	24	18,18%
Oltre 65	12	9,09%
S03 - Titolo di studio		
Diploma	72	54,55%
Laurea	48	36,36%
Licenza Media	12	9,09%
S04 - Tipologia di utente		
Casalinga	12	9,09%
Lavoratore autonomo	24	18,18%
Lavoratore dipendente	72	54,55%
Pensionato	12	9,09%
Studente	12	9,09%
S05 - Componenti nucleo familiare		
2	36	27,27%
3	48	36,36%
4	24	18,18%
Oltre 4	24	18,18%
S06 - Località		
Z0 - Montarelli	24	18,18%
Z1 - Aprilia Nord	12	9,09%
Z1 - Campoleone	12	9,09%
Z1 - Casalazzara	12	9,09%
Z1 - Vallelata	12	9,09%
Z2 - Aprilia Sud	36	27,27%

Z2 - Fossignano	12	9,09%
Z2 - Riserva Nuova	12	9,09%

Il questionario sottoposto ai cittadini era composto di sette domande tese ad indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- Contenuti del servizio: intesi come giudizio di qualità generale sul servizio di raccolta differenziata porta a porta.
- Informazioni: intese sia rispetto alla campagna informativa svolta dalla società sia rispetto alle conoscenze dei cittadini in merito alla raccolta differenziata.
- Organizzazione: intesa sia come rispetto degli orari di raccolta, sia come frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti sia rispetto alla professionalità degli addetti.
- I parametri del servizio: inteso come l'impatto che la raccolta differenziata ha avuto rispetto alla pulizia e al decoro delle strade del quartiere.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato tra i vari metodi di raccolta differenziata eistenti, come considera quello del porta a porta.

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 82%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato secondo lei come si può considerare l'azione informativa verso i cittadini per ben illustrare il servizio di raccolta differenziata effettuata dal comune.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 36%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la sua capacità e conoscenza dei diversi materiali da differenziare.

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 91%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica gli orari di raccolta dei rifiuti da parte degli operatori.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 73%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la frequenza di raccolta delle diverse tipologie di raccolta differenziata.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 64%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica il rispetto da parte del personale incaricato delle frequenze e degli orari di raccolta previsti.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 73%.

Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica l'impatto sulla pulizia e sull'igiene della sua zona della raccolta differenziata.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 45%.

5.2 Raccolta indifferenziata

Di seguito è riportato il questionario attraverso il quale è stata svolta l'indagine della qualità del servizio di raccolta indifferenziata, somministrato ad un popolazione segmentata come segue: sesso, età, titolo di studio, professione svolta, componenti nucleo familiare, località.

Il questionario è stato strutturato individuando gli ambiti di interesse significativi per rilevare la percezione di gradimento dei fruitori dei servizi offerti dalla società.

Per ogni ambito sono stati stabili uno o più attribuiti necessari per meglio specificarlo e ai quali collegare le domande da somministrare agli intervistati.

Domanda
A - Contenuto Servizio
A.01 - Pulizia della città
A.01.01 - Quanto e soddisfatto della pulizia di strade e marciapiedi nella Città nel suo complesso?
A.02 - Ritiro rifiuti a domicilio
A.02.01 - Come considera il servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti?
B - Organizzazione
B.01 - Collocazione cassonetti
B.01.01 - Come considera la vicinanza dei cassonetti rispetto alla sua abitazione?
B.02 - Orari raccolta
B.02.01 - Come considera gli orari di svuotamento in relazione a traffico e rumore?
C - Parametri del servizio
C.01 - Decoro cassonetti
C.01.01 - Come considera l'igiene e il decoro dei cassonetti?
C.02 - Decoro aree cassonetti
C.02.01 - Come considera la pulizia e l'igiene nelle aree circostanti i cassonetti?

La popolazione che ha partecipato alla rilevazione della qualità dei servizi è stata segmentata per:

- Sesso
- Età
- Titolo di studio
- Tipologia di utente
- Componenti nucleo familiare

- Località.

Complessivamente sono stati raccolti **52** questionari. Nella seguente tabella sono riportate le variabili collegate ai diversi segmenti con accanto, il numero delle persone che hanno compilato il questionario e la relativa percentuale per segmento.

Numero Questionari per Segmento e Variabile		
Segmento	**Totale**	**Percentuale**
S01 - Sesso		
Maschio	52	100,00%
S02 - Età		
0 - 20	10	19,23%
36 - 45	12	23,08%
46 - 65	30	57,69%
S03 - Titolo di studio		
Diploma	32	61,54%
Licenza Media	20	38,46%
S04 - Tipologia di utente		
Lavoratore autonomo	2	3,85%
Lavoratore dipendente	30	57,69%
Pensionato	10	19,23%
Studente	10	19,23%
S05 - Componenti nucleo familiare		
2	2	3,85%
3	20	38,46%
4	30	57,69%
S06 - Località		
Aprilia Centro	12	23,08%
Selciatella	10	19,23%
Toscanini	30	57,69%

Il questionario sottoposto ai cittadini era composto di sei domande tese ad indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- Contenuti del servizio: intesi come giudizio di qualità generale sul servizio di raccolta indifferenziata e di pulizia delle strade.

- Organizzazione: intesa come la collocazione dei cassonetti sul territorio e frequenza dello svuotamento degli stessi.
- I parametri del servizio: intesi come pulizia e decoro dei contenitori per la raccolta dei rifiuti e delle aree circostanti.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato quanto e soddisfatto della pulizia di strade e marciapiedi nella città nel suo complesso.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 23%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come considera il servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 19%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come considera la vicinanza dei cassonetti rispetto alla sua abitazione.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 62%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come considera gli orari di svuotamento in relazione a traffico e rumore.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 38%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come considera l'igiene e il decoro dei cassonetti.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 4%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come considera la pulizia e l'igiene nelle aree circostanti i cassonetti.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 0%.

5.3 Isola ecologica

Di seguito è riportato il questionario attraverso il quale è stata svolta l'indagine della qualità del servizio dell'Isola ecologica, somministrato ad un popolazione segmentata come segue: sesso, età, titolo di studio, professione svolta, componenti nucleo familiare, località.

Il questionario è stato strutturato individuando gli ambiti di interesse significativi per rilevare la percezione di gradimento dei fruitori dei servizi offerti dalla società.

Per ogni ambito sono stati stabili uno o più attribuiti necessari per meglio specificarlo e ai quali collegare le domande da somministrare agli intervistati.

Domanda
A - Accessibilità
A.01 - Orari apertura

A.01.01 - Come considera gli orari di apertura dell'Isola Ecologica?
A.02 - Informazioni
A.02.01 - Come giudica la diffusione delle informazioni rispetto alle modalità di funzionamento dell'Isola Ecologica (orari e tipologie di materiali conferibili)?
B - Efficacia
B.01 - Presenza sul territorio
B.01.01 - Come considera l'eventualità che nel territorio vengano istituite nuove isole ecologiche?
B.02 - Tutela dell'ambiente
B.02.01 - Come considera la tutela dell'ambiente circostante l'Isola Ecologica?
B.03 - Raccolta capillare
B.03.01 - Come considera l'efficacia (attuale o eventuale) della dislocazione capillare sul territorio della raccolta di rifiuti ingombranti, (Es. grandi cassonetti per la raccolta differenziata non custoditi)?
C - Organizzazione
C.01 - Professionalità addetti
C.02.01 - Come giudica la professionalità, intesa come giusta combinazione fra competenza e disponibilità, degli operatori dell'Isola Ecologica?

La popolazione che ha partecipato alla rilevazione della qualità dei servizi è stata segmentata per:

- Sesso
- Età
- Titolo di studio
- Tipologia di utente
- Componenti nucleo familiare
- Località.

Complessivamente sono stati raccolti **98** questionari. Nella seguente tabella sono riportate le variabili collegate ai diversi segmenti con accanto, il numero delle persone che hanno compilato il questionario e la relativa percentuale per segmento.

Numero Questionari per Segmento e Variabile		
Segmento	**Totale**	**Percentuale**
S01 - Sesso		
Femmina	24	24,49%

Maschio	74	75,51%
S02 - Età		
21 - 35	24	24,49%
36 - 45	36	36,73%
46 - 65	38	38,78%
S03 - Titolo di studio		
Diploma	50	51,02%
Laurea	36	36,73%
Licenza Media	12	12,24%
S04 - Tipologia di utente		
Casalinga	12	12,24%
Lavoratore dipendente	86	87,76%
S05 - Componenti nucleo familiare		
1	12	12,24%
2	48	48,98%
3	26	26,53%
4	12	12,24%
S06 - Località		
Aprilia Centro	38	38,78%
Aprilia Nord	12	12,24%
Fossignano	24	24,49%
Frassineto	12	12,24%
Genio Civile	12	12,24%

Il questionario sottoposto ai cittadini era composto di sei domande tese ad indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- Accessibilità: intesa sia rispetto agli orari di apertura sia rispetto alle informazioni sul funzionamento dell'isola ecologica.
- Efficacia: intesa come la capacità dell'isola ecologica di far fronte ai problemi dei rifiuti pericolosi sul territorio comunale
- Contenuti del servizio: intesi come giudizio di qualità generale sul servizio di raccolta indifferenziata e di pulizia delle strade.
- Organizzazione: intesa come la professionalità degli addetti al servizio.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come considera gli orari di apertura dell'isola ecologica.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 76%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la diffusione delle informazioni rispetto alle modalità di funzionamento dell'isola ecologica (orari e tipologie di materiali conferibili).

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 37%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come considera l'eventualità che nel territorio vengano istituite nuove isole ecologiche.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come considera la tutela dell'ambiente circostante l'isola ecologica.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 76%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come considera l'efficacia (attuale o eventuale) della dislocazione capillare sul territorio della raccolta di rifiuti ingombranti, (es. grandi cassonetti per la raccolta differenziata non custoditi).

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 12%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la professionalità, intesa come giusta combinazione fra competenza e disponibilità, degli operatori dell'isola ecologica.

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 88%.