COMUNE DI APRILIA
PROVINCIA DI LATINA

RISULTATI DELLA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2015

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. **14**

4.1 Servizio Demografico (Anagrafe - Stato Civile - Elettorale) *14*

4.2 Servizio attività produttive (SUAP) *15*

4.3 Ufficio Protocollo *17*

4.4 Ufficio Urbanistica *18*

4.5 Ufficio Ambiente *19*

4.6 Ufficio servizi sociali *20*

4.7 Ufficio Pubblica istruzione *21*

4.8 Ufficio Tributi *22*

4.9 Polizia Locale *23*

4.10 Segreteria Generale *24*

4.11 Ufficio tecnologico, rapporti con le ditte di manutenzione ordinaria *25*

4.12 Servizio comunicazione con i cittadini *27*

4.13 Ufficio sinistri *28*

4.14 C.I.L.O. Informagiovani *29*

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 2015 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 2015, portando a raccogliere complessivamente 488 questionari distribuiti in maniera omogenea fra i diversi

uffici/servizi oggetto di indagine. Nell'anno 2014 i questionari raccolti erano stati 491, dimostrando quindi una sostanziale stabilità nel numero di cittadini che utilizzano lo strumento per far conoscere all'amministrazione il loro gradimento rispetto ai servizi erogati.

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 una 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

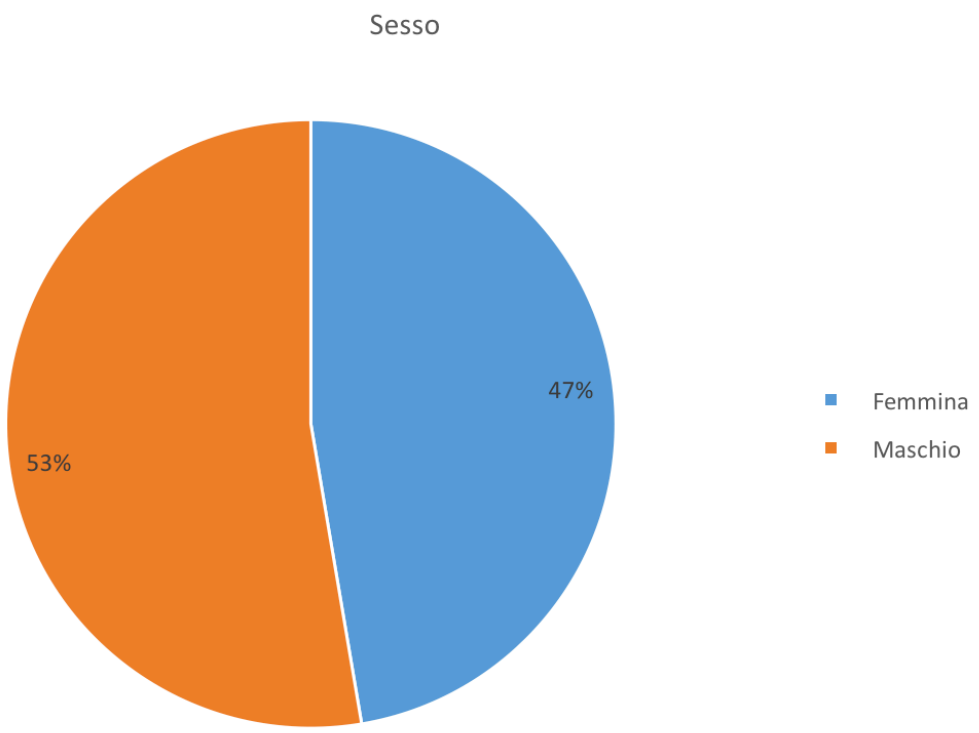
Complessivamente sono stati raccolti **488** questionari.

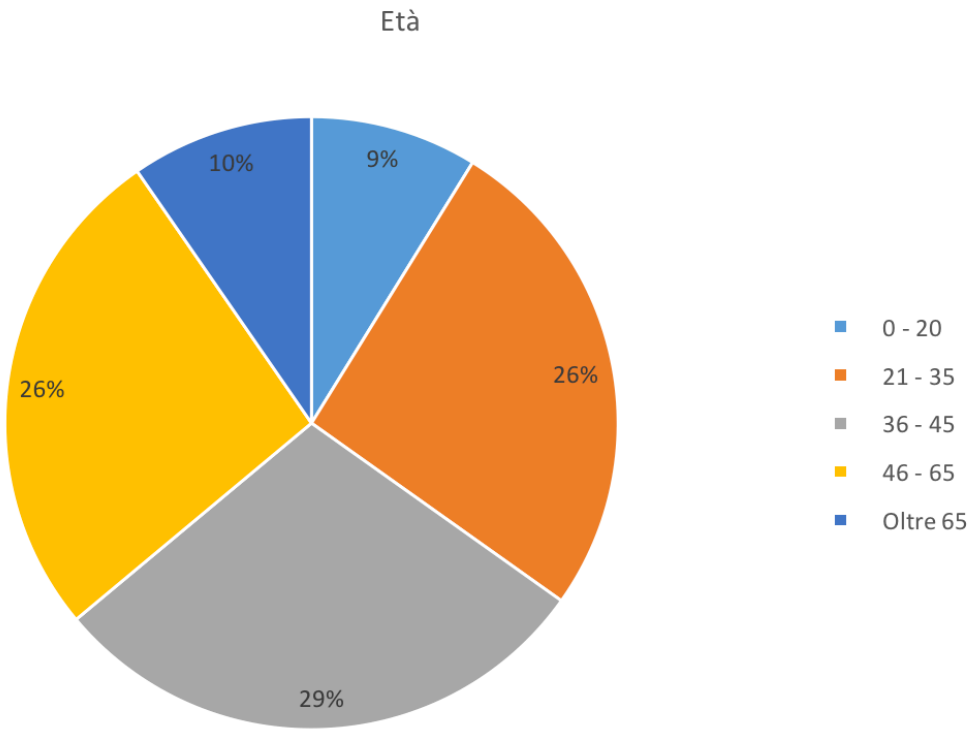
Nella seguente tabella sono riportate le variabili collegate ai diversi segmenti con accanto, il numero delle persone che hanno compilato il questionario e la relativa percentuale per segmento.

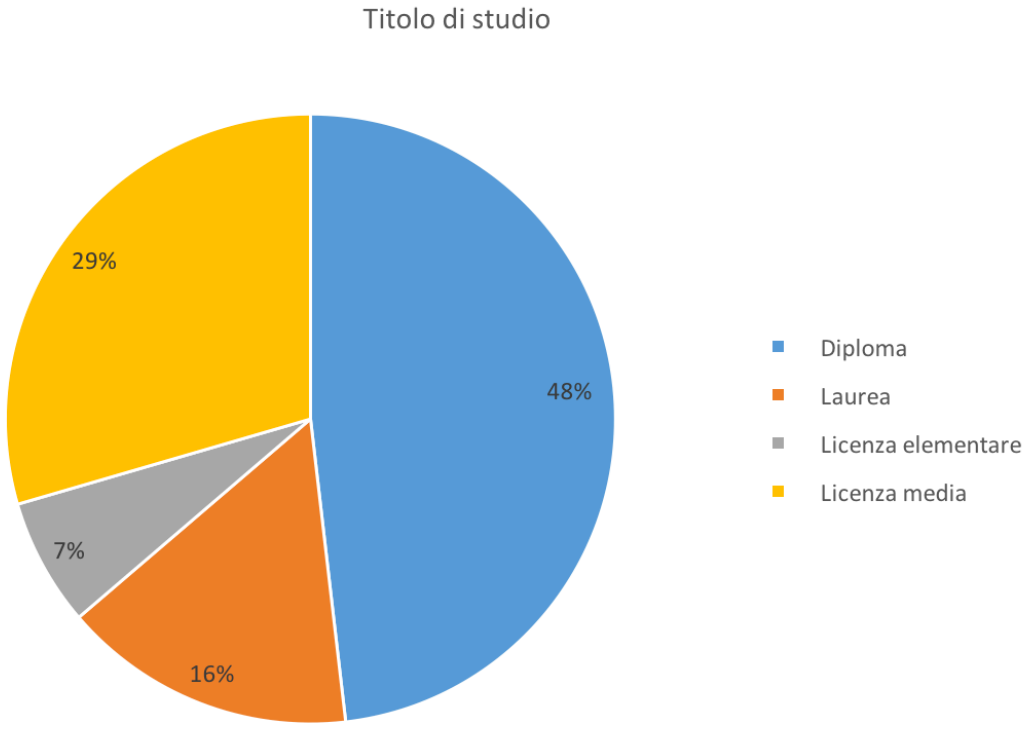
Numero Questionari per Segmento e Variabile		
Segmento	**Totale**	**Percentuale**
01 - Sesso		
Femmina	231	47,34 %
Maschio	257	52,66 %
02 - Età		
0 - 20	43	8,81 %
21 - 35	127	26,02 %
36 - 45	142	29,10 %
46 - 65	129	26,43 %
Oltre 65	47	9,63 %
03 - Titolo di studio		
Diploma	235	48,16 %
Laurea	76	15,57 %
Licenza elementare	33	6,76 %
Licenza media	144	29,51 %
04 - Tipologia di utente		
Altro	14	2,87 %
Casalinga	47	9,63 %
Disoccupato	92	18,85 %
Lavoratore autonomo	81	16,60 %
Lavoratore dipendente	157	32,17 %
Pensionato	67	13,73 %
Studente	30	6,15 %
05 - A quale servizio comunale si è rivolto		
C.I.L.O. Informagiovani	57	11,68 %
Polizia Locale	41	8,40 %
Segreteria Generale	6	1,23 %

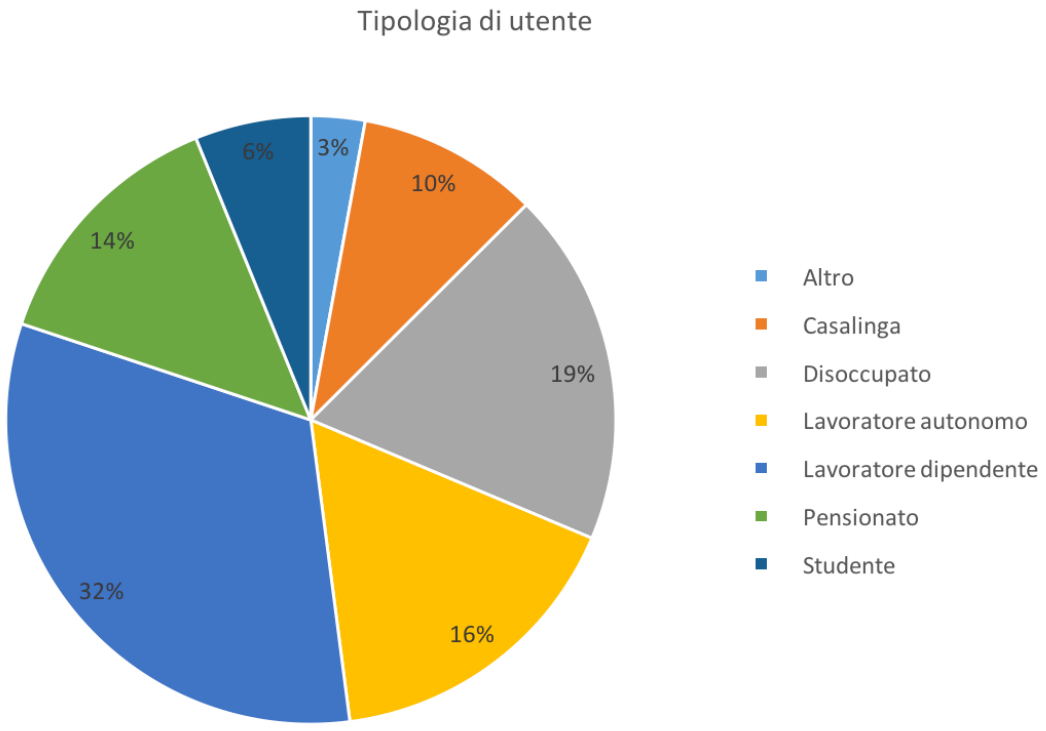
Servizio attività produttive (SUAP)	14	2,87 %
Servizio comunicazione con i cittadini	43	8,81 %
Servizio Demografico (Anagrafe - Stato Civile - Elettorale)	124	25,41 %
Ufficio Ambiente	35	7,17 %
Ufficio protocollo	24	4,92 %
Ufficio Pubblica istruzione	5	1,02 %
Ufficio Servizi Sociali	5	1,02 %
Ufficio sinistri	3	0,61 %
Ufficio tecnologico, rapporti con le ditte di manutenzione ordinaria	23	4,71 %
Ufficio Tributi	76	15,57 %
Ufficio urbanistica	32	6,56 %

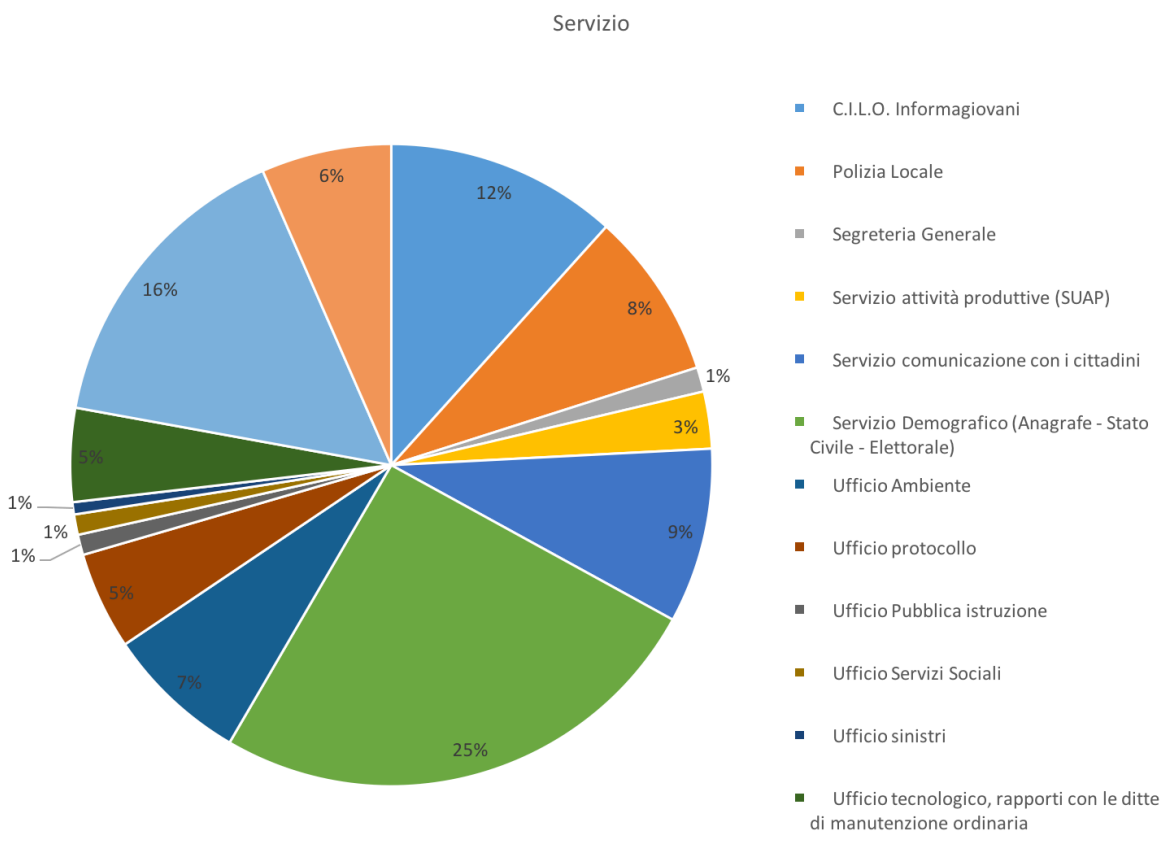
Si riporta di seguito un'analisi grafica dei dati relativi alla segmentazione della popolazione che ha risposto al questionario.




Età
9%
26%
29%
26%
10%
0 - 20
21 - 35
36 - 45
46 - 65
Oltre 65


Titolo di studio
48%
16%
7%
29%
Diploma
Laurea
Licenza elementare
Licenza media


Tipologia di utente
3%
10%
19%
16%
32%
14%
6%
Altro
Casalinga
Disoccupato
Lavoratore autonomo
Lavoratore dipendente
Pensionato
Studente


Servizio
12%
8%
1%
3%
9%
25%
7%
5%
1%
1%
1%
5%
16%
6%
C.I.L.O. Informagiovani
Polizia Locale
Segreteria Generale
Servizio attività produttive (SUAP)
Servizio comunicazione con i cittadini
Servizio Demografico (Anagrafe - Stato Civile - Elettorale)
Ufficio Ambiente
Ufficio protocollo
Ufficio Pubblica istruzione
Ufficio Servizi Sociali
Ufficio sinistri
Ufficio tecnologico, rapporti con le ditte di manutenzione ordinaria

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 nei successivi paragrafi 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 62%.

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 52%.

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 **è positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 77%.

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 positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 71%.

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 59%.

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 48%.

Dai risultati delle singole domande appena esposti è possibile calcolare **l'indice di gradimento complessivo dei servizi erogati dal Comune di Aprilia che è pari a 4 (pari a 3 nel 2014),** ovvero, interpretando il risultato con la scala di valutazioni utilizzata per il questionario è pari a "Buono". In base alle considerazioni sopra esposte, il risultato seppur positivo, non denota una stabilità generale rispetto al gradimento complessivo dei servizi dell'ente e minimi disservizi potrebbero portare i cittadini ad esprimere valutazioni insufficienti, peggiorando pertanto il risultato generale.

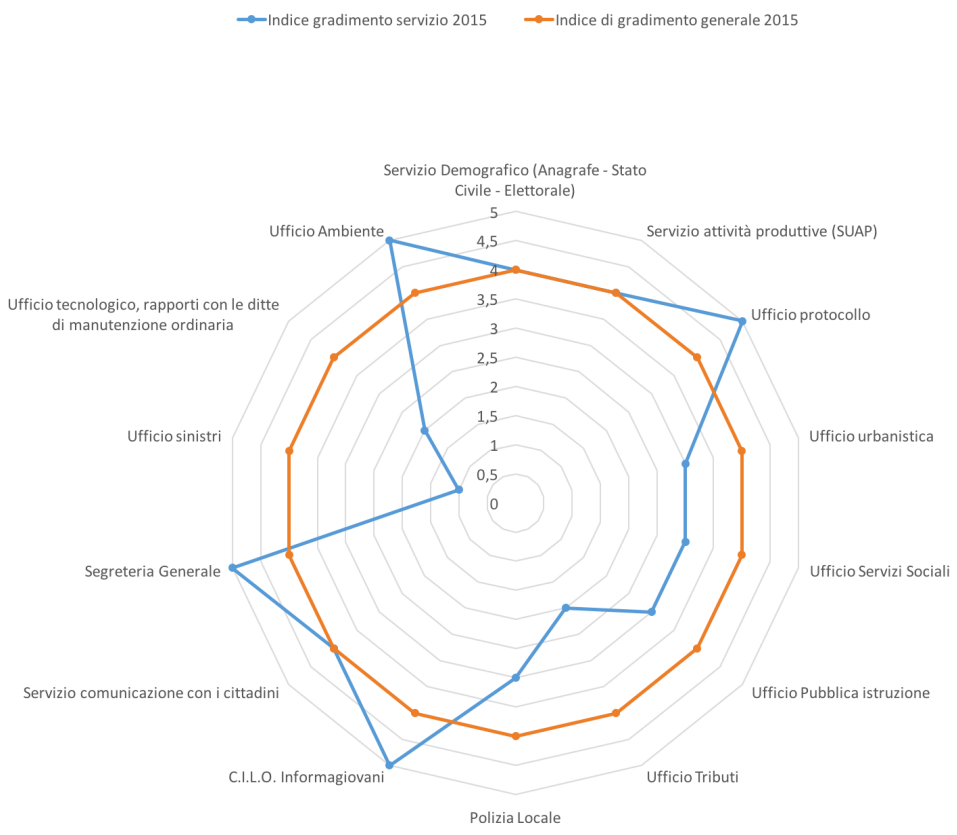
Proseguendo l'analisi complessiva dei risultati conseguiti, appare utile effettuare una comparazione anno su anno, per ciascuna domanda, confrontando i risultati 2015 con quelli 2014 al fine di capire se ci siano stati miglioramenti e in quali aree.

Dall'analisi del grafico, appare evidente come il gradimento per i servizi dell'ente fra il 2014 ed il 2015 sia migliorato, in particolar modo per la domanda 4 relativa alle informazioni fornite dal servizio visitato e alla domanda 5 relativa alla disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

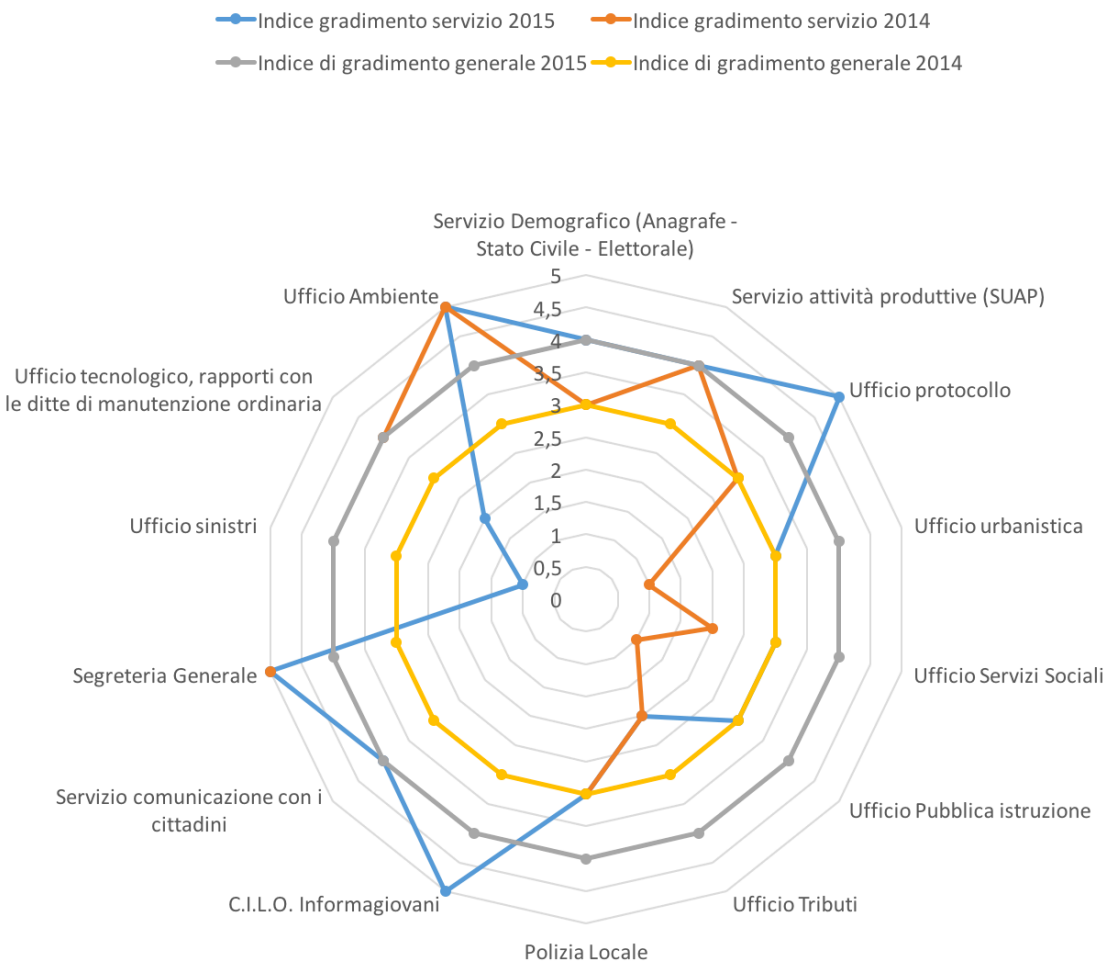
Ulteriore elemento di analisi generale da introdurre, al fine di indagare il gradimento dei servizi erogati dal Comune di Aprilia è rappresentato dal confronto fra l'indice di gradimento generale e l'indice di gradimento calcolato per ciascun ufficio, servizio.

	Indice gradimento servizio	**Indice di gradimento generale**	**Scostamento**
Servizio Demografico (Anagrafe - Stato Civile - Elettorale)	4	4	0
Servizio attività produttive (SUAP)	4	4	0
Ufficio protocollo	5	4	1
Ufficio urbanistica	3	4	-1
Ufficio Servizi Sociali	3	4	-1
Ufficio Pubblica istruzione	3	4	-1
Ufficio Tributi	2	4	-2
Polizia Locale	3	4	-1
C.I.L.O. Informagiovani	5	4	1
Servizio comunicazione con i cittadini	4	4	0
Segreteria Generale	5	4	1
Ufficio sinistri	1	4	-3
Ufficio tecnologico, rapporti con le ditte di manutenzione ordinaria	2	4	-2
Ufficio Ambiente	5	4	1

La lettura della tabella, in particolar modo della colonna "Scostamento", consente di evidenziare in maniera immediata quali sono gli uffici che si collocano in corrispondenza, al disopra o al di sotto dell'indice generale di gradimento. Data la grande variabilità del numero di risposte ottenute da ciascun servizio e l'estrema eterogeneità dei servizi forniti da ciascun ufficio oggetto di indagine, nonché del pubblico di riferimento, la tabella di cui sopra ed il relativo grafico sotto riportato, non vogliono proporre una comparazione fra i differenti uffici, ma fra questi e il risultato generale dell'amministrazione, al fine di fornire un elemento di comparazione circa il dato rilevato.



Anche rispetto all'analisi dell'indice di gradimento dei singoli servizi appare utile analizzare il risultato del 2015 confrontandolo con quello del 2014, sempre al fine di contestualizzare i dati e poter verificare eventuali scostamenti positivi o negetaivi rispetto all'anno precedente.



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) **124** cittadini che rappresentano il 25% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.

L'indice di gradimento complessivo del servizio è 4.

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 64%.

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 73%.

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 571.

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 66%.

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

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) **14** cittadini che rappresentano il 3% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.

L'indice di gradimento complessivo del servizio è 4.

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 63%.

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 **è positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 77%.

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 **24** cittadini che rappresentano il 5% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.

L'indice di gradimento complessivo del servizio è 5.

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 68%.

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

Il risultato **è molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 90%.

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 molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 92%.

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

4.4 Ufficio Urbanistica

Complessivamente hanno risposto al questionario dell'Ufficio Urbanistica **32** cittadini che rappresentano il 7% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.

L'indice di gradimento complessivo del servizio è 3.

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 60%.

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 65%.

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 68%.

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 70%.

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

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 48%.

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 24%.

4.5 Ufficio Ambiente

Complessivamente hanno risposto al questionario dell'Ufficio Ambiente **35** cittadini che rappresentano il 7% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.

L'indice di gradimento complessivo del servizio è 5.

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 69%.

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 69%.

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 **5** cittadini che rappresentano il 1% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.

L'indice di gradimento complessivo del servizio è 3.

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 63%.

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 55%.

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 62%.

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 70%.

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

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 38%.

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 26%.

4.7 Ufficio Pubblica istruzione

Complessivamente hanno risposto al questionario dell'Ufficio Pubblica Istruzione **5** cittadini che rappresentano il 1% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.

L'indice di gradimento complessivo del servizio è 3.

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 60%.

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 50%.

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 62%.

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

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 41%.

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 28%.

4.8 Ufficio Tributi

Complessivamente hanno risposto al questionario dell'Ufficio Tributi **76** cittadini che rappresentano il 16% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.

L'indice di gradimento complessivo del servizio è 2.

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 **41** cittadini che rappresentano il 8% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.

L'indice di gradimento complessivo del servizio è 3.

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 65%.

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 55%.

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 65%.

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 evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 35%.

4.10 Segreteria Generale

Complessivamente hanno risposto al questionario della Segreteria Generale **6** cittadini che rappresentano il 1% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.

L'indice di gradimento complessivo del servizio è 5.

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 **23** cittadini che rappresenta lo 5% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.

L'indice di gradimento complessivo del servizio è 2.

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 66%.

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 40%.

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 **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 89%.

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 50%.

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%.

4.12 Servizio comunicazione con i cittadini

Complessivamente hanno risposto al questionario del Servizio comunicazione con i cittadini **43** cittadini che rappresenta il 9% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.

L'indice di gradimento complessivo del servizio è 4.

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 68%.

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

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 **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 71%.

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 10%.

4.13 Ufficio sinistri

Complessivamente hanno risposto al questionario dell'Ufficio sinistri **3** cittadini che rappresenta il 1% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.

L'indice di gradimento complessivo del servizio è 1.

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 10%.

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 23%.

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 15%.

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 11%.

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 17%.

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 19%.

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 23%.

4.14 C.I.L.O. Informagiovani

Complessivamente hanno risposto al questionario del C.I.L.O. Informagiovani **57** cittadini che rappresenta il 12% della popolazione intervistata, così suddivisi in base ai segmenti di analisi.

L'indice di gradimento complessivo del servizio è 5.

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 **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 86%.

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 **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto Buono o Ottimo è pari ad un totale del 89%.

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