

La parola ai cittadini

Customer Satisfaction Survey

URP

Anno 2021

**Elaborazione a cura
dell'Ufficio Comunale di Statistica
e Customer Satisfaction
statistica@comune.verona.it**

Normativa di riferimento

- DLgs 286/1999, Capo III “Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi”
- DLgs 150/2009 Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza della P.A. – art. 8 co. 1 “sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, con i soggetti interessati, con gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione interattive”
- DLgs 174/2012 conv. L 213/2012 sistema integrato di controlli (amministrativo contabile, di gestione, strategico, degli equilibri finanziari, sugli organismi gestionali esterni e sulle società partecipate non quotate, della qualità dei servizi). Novellato dal DLgs 74/2017 – ruolo attivo dei cittadini nella valutazione delle performance “in rapporto alla qualità dei servizi resi dall’amministrazione” che concretizza il controllo di qualità dei servizi erogati (di cui all’art. 147 co.2 del TUEL)

Destinatari dell'indagine	Clienti che hanno usufruito dei servizi erogati presso l'URP
Rilevazione e Somministrazione	Intervista online Questionario online somministrato tramite e-mail

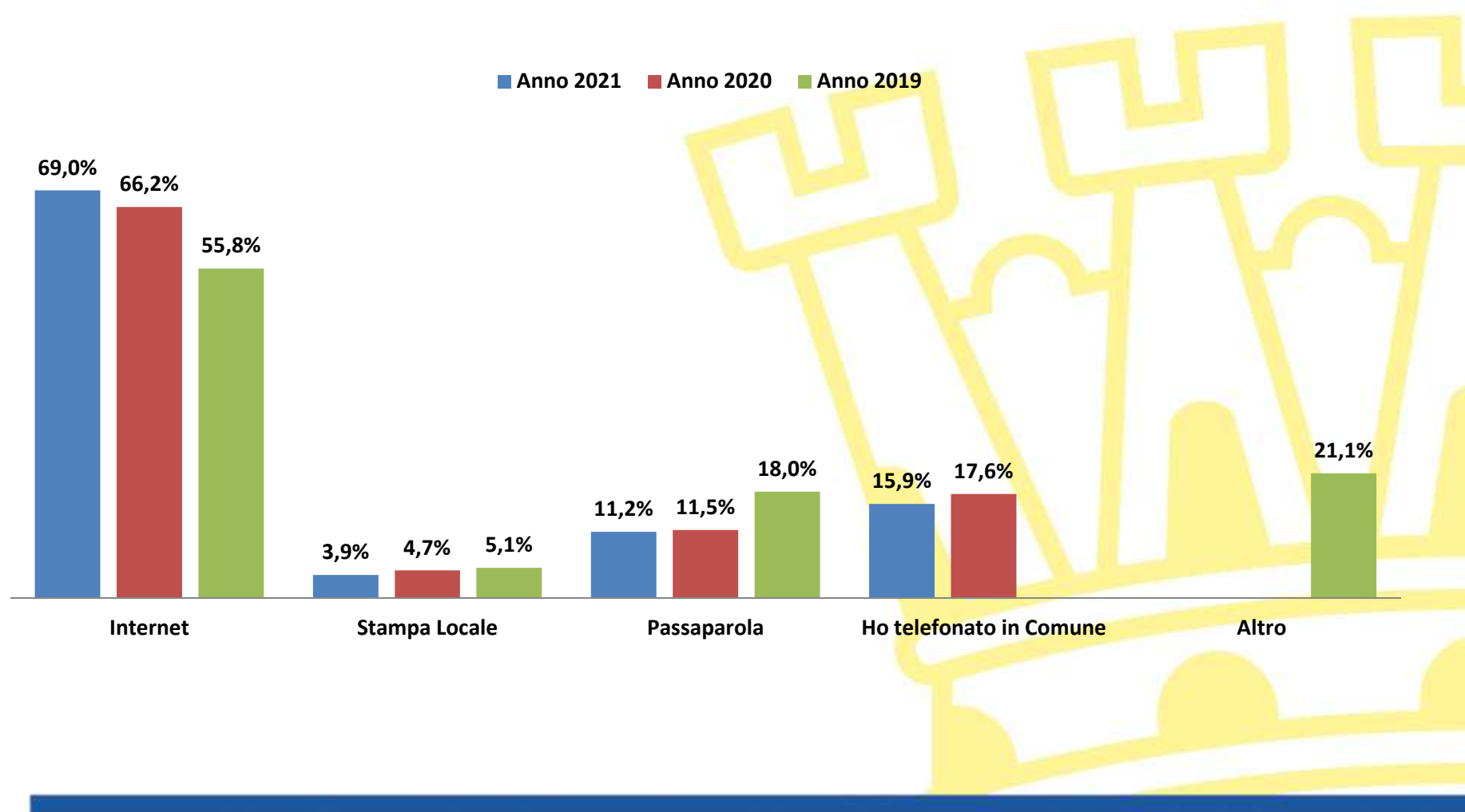
Interviste On Line e dirette URP

Interviste valide: **651**
Su **4.118** utenti contattati

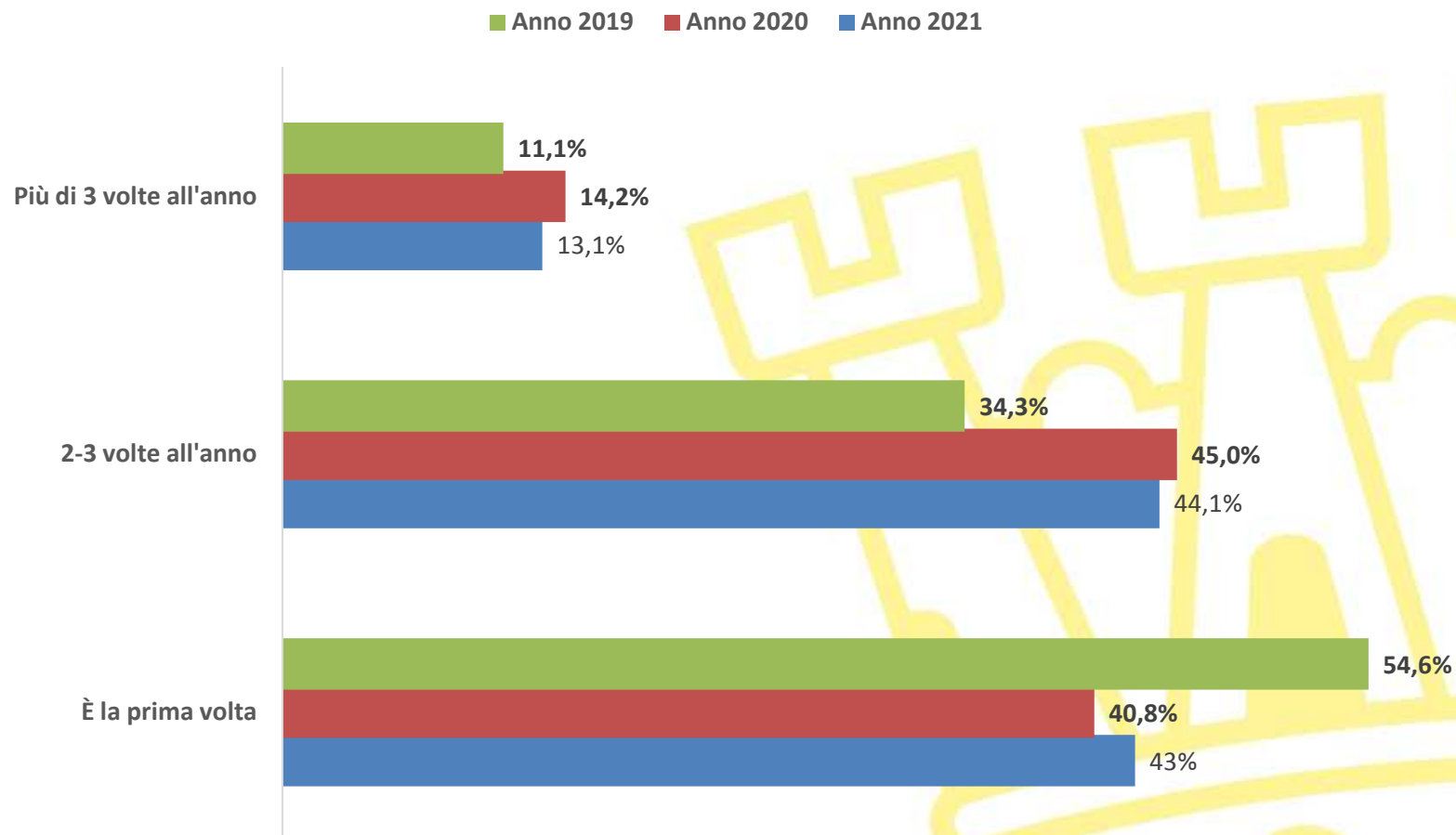


Come i cittadini sono venuti a conoscenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

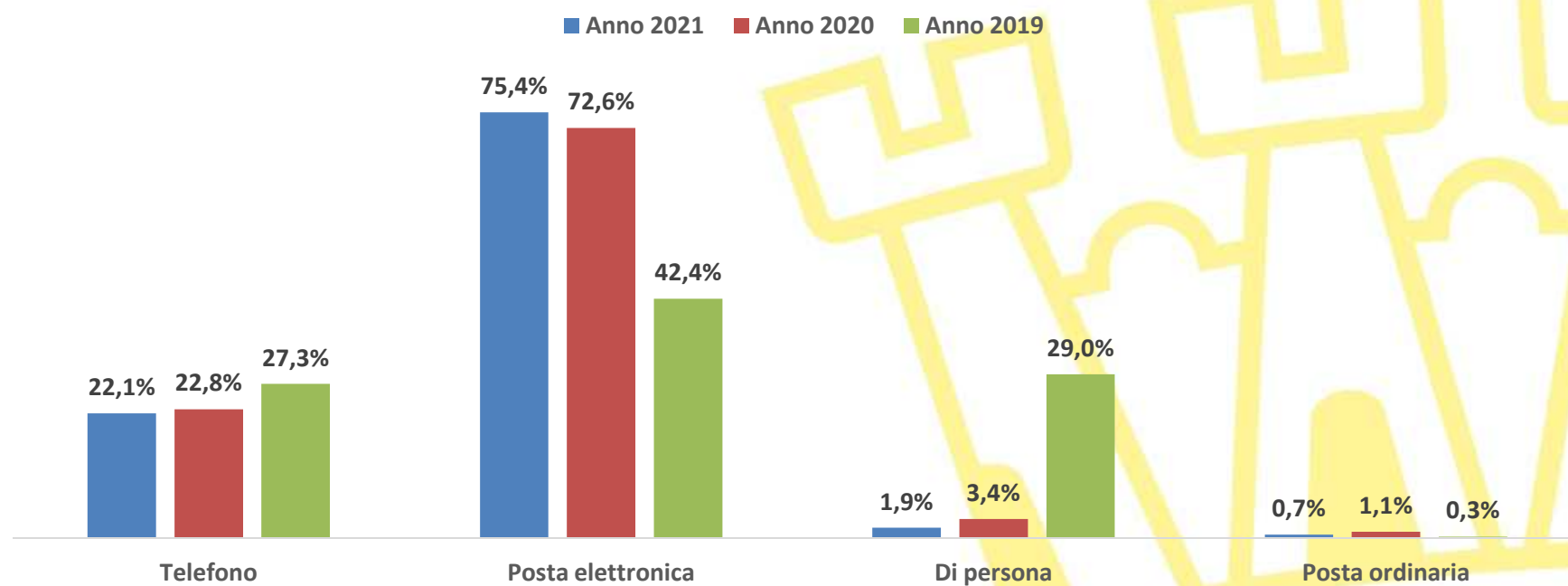
(a dato mancante corrisponde la mancanza di opzione di risposta)



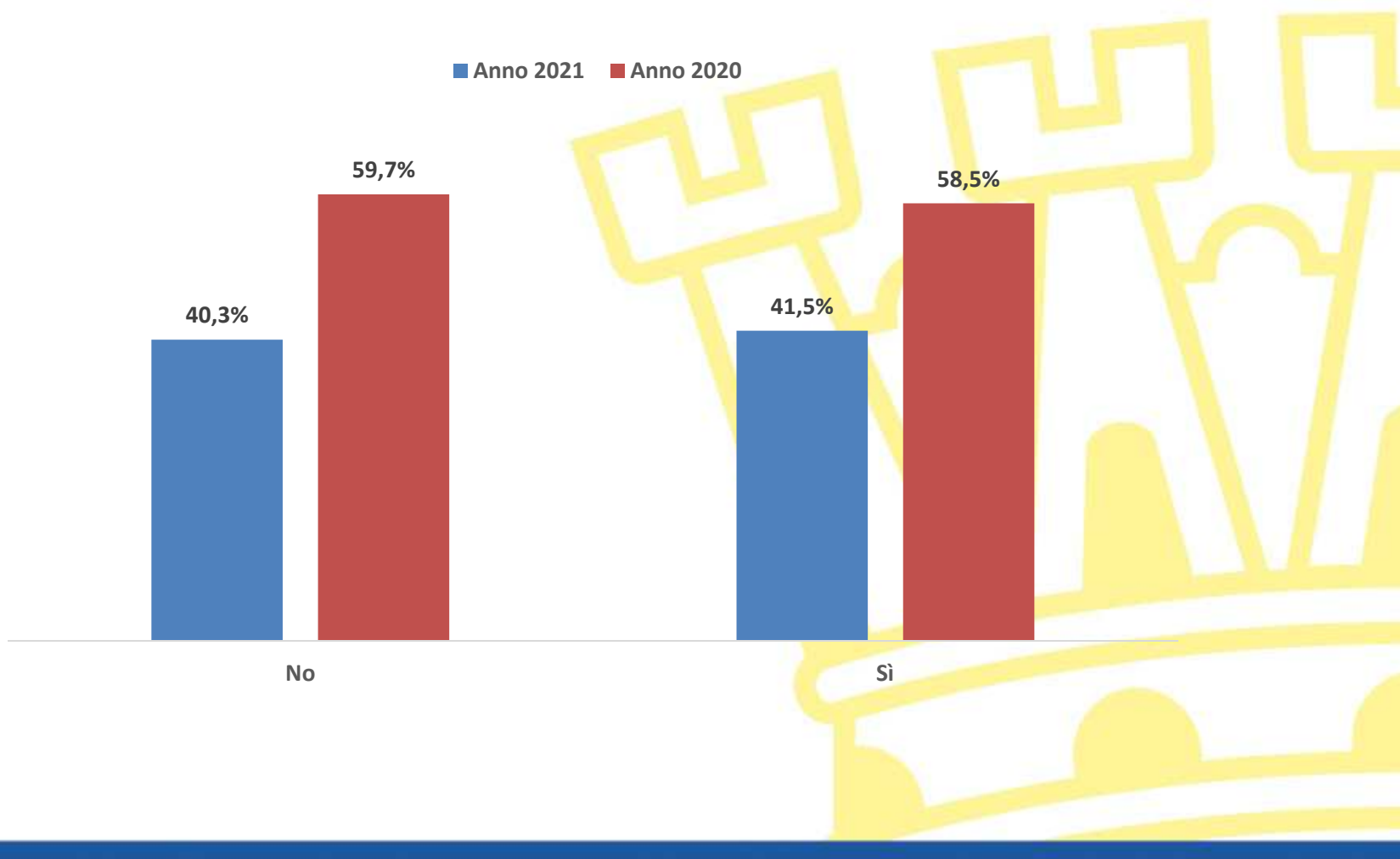
Frequenza di utilizzo dell'URP nell'arco di un anno



Come i cittadini entrano in contatto con l'URP

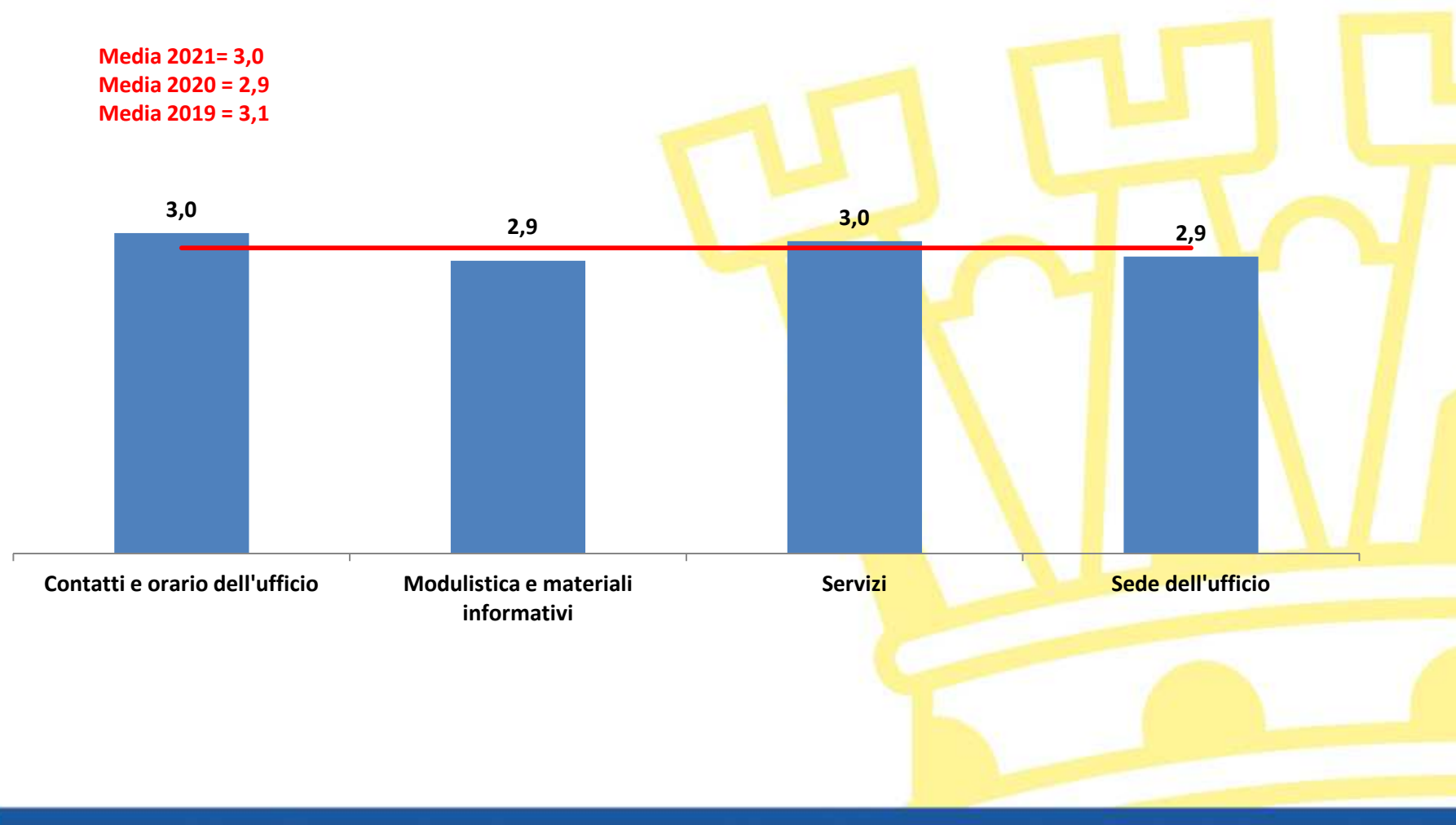


Conoscenza pagine URP presenti sul sito del Comune di Verona

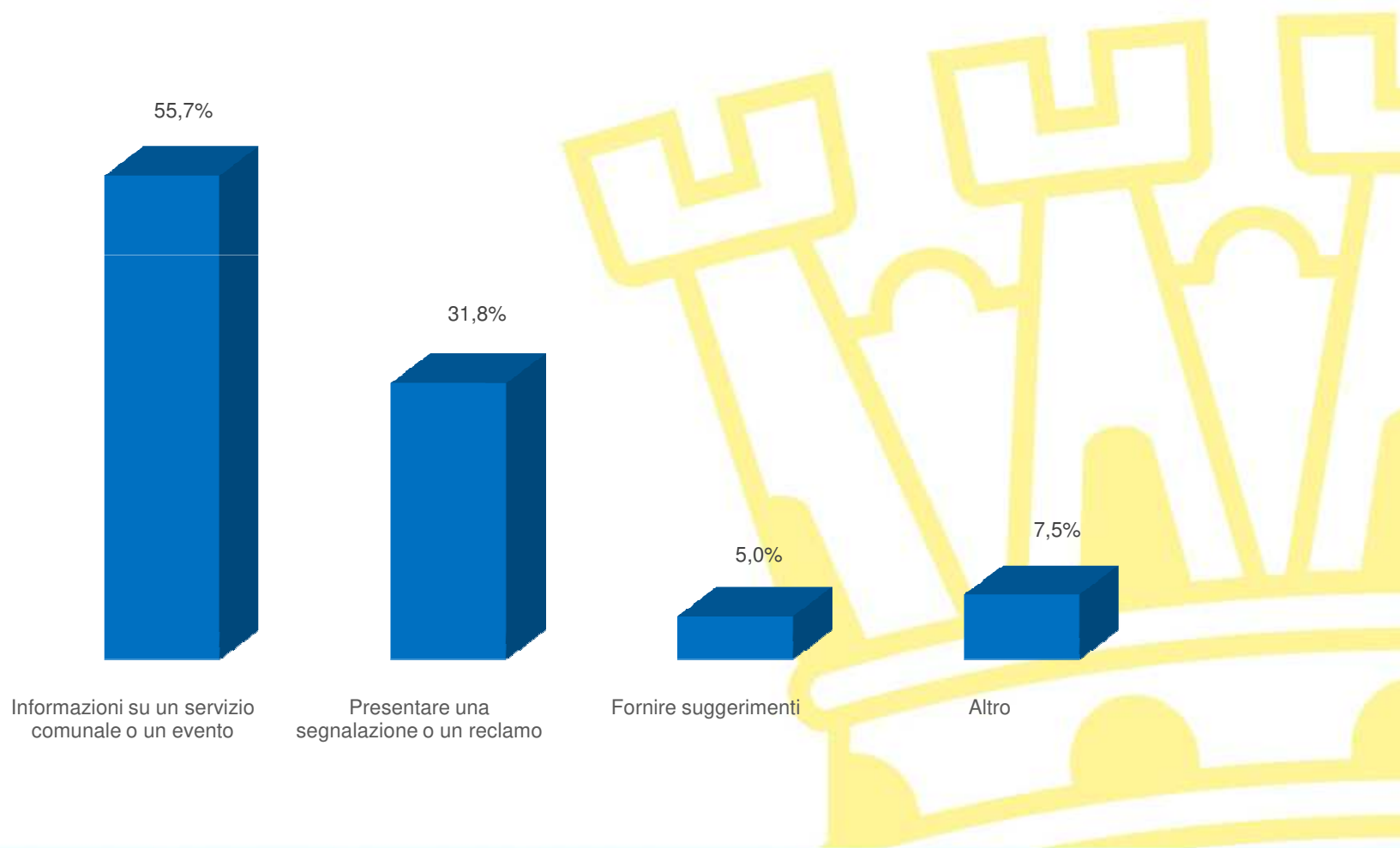


Soddisfazione pagine URP sul sito del Comune di Verona

1 = Per niente, 2 = Poco, 3 = Abbastanza, 4 = Molto

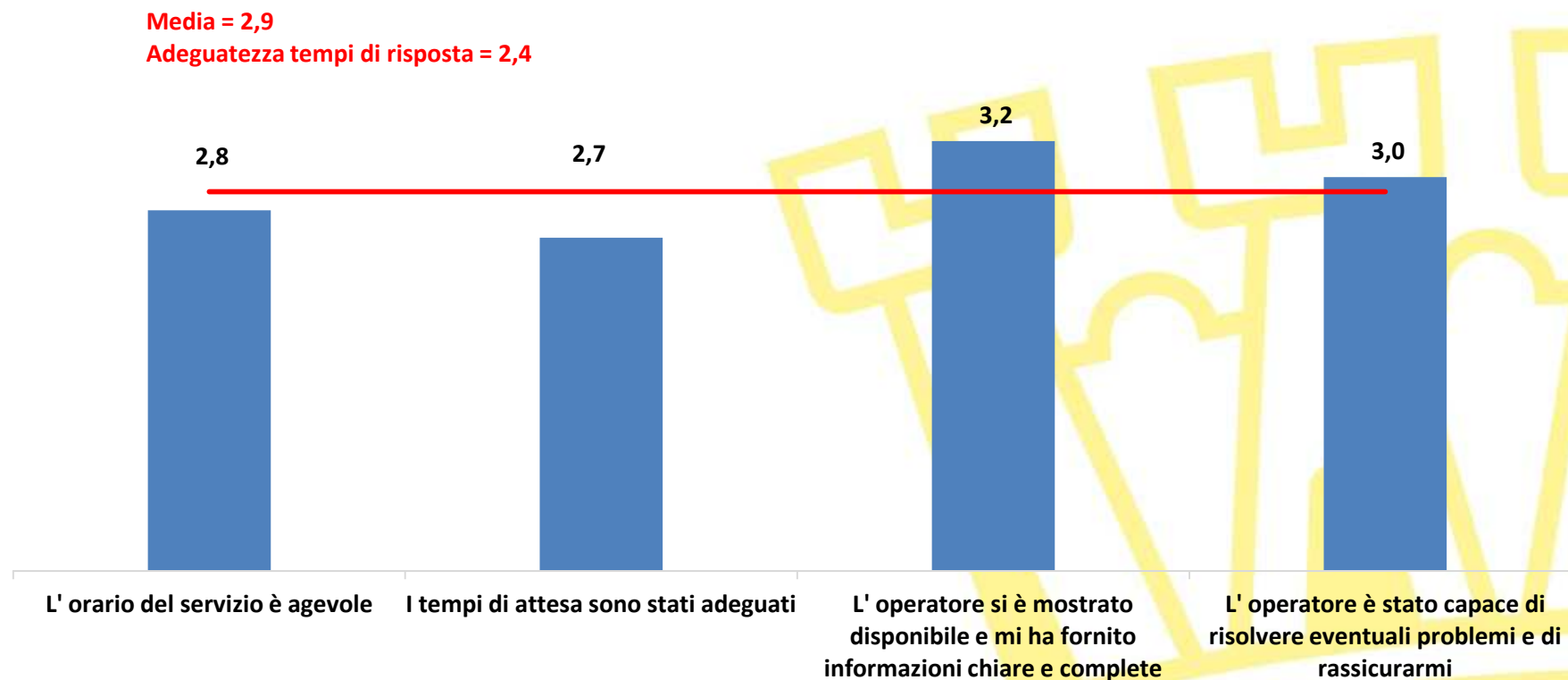


Per quale motivo l'Urp è stato contatto telefonicamente

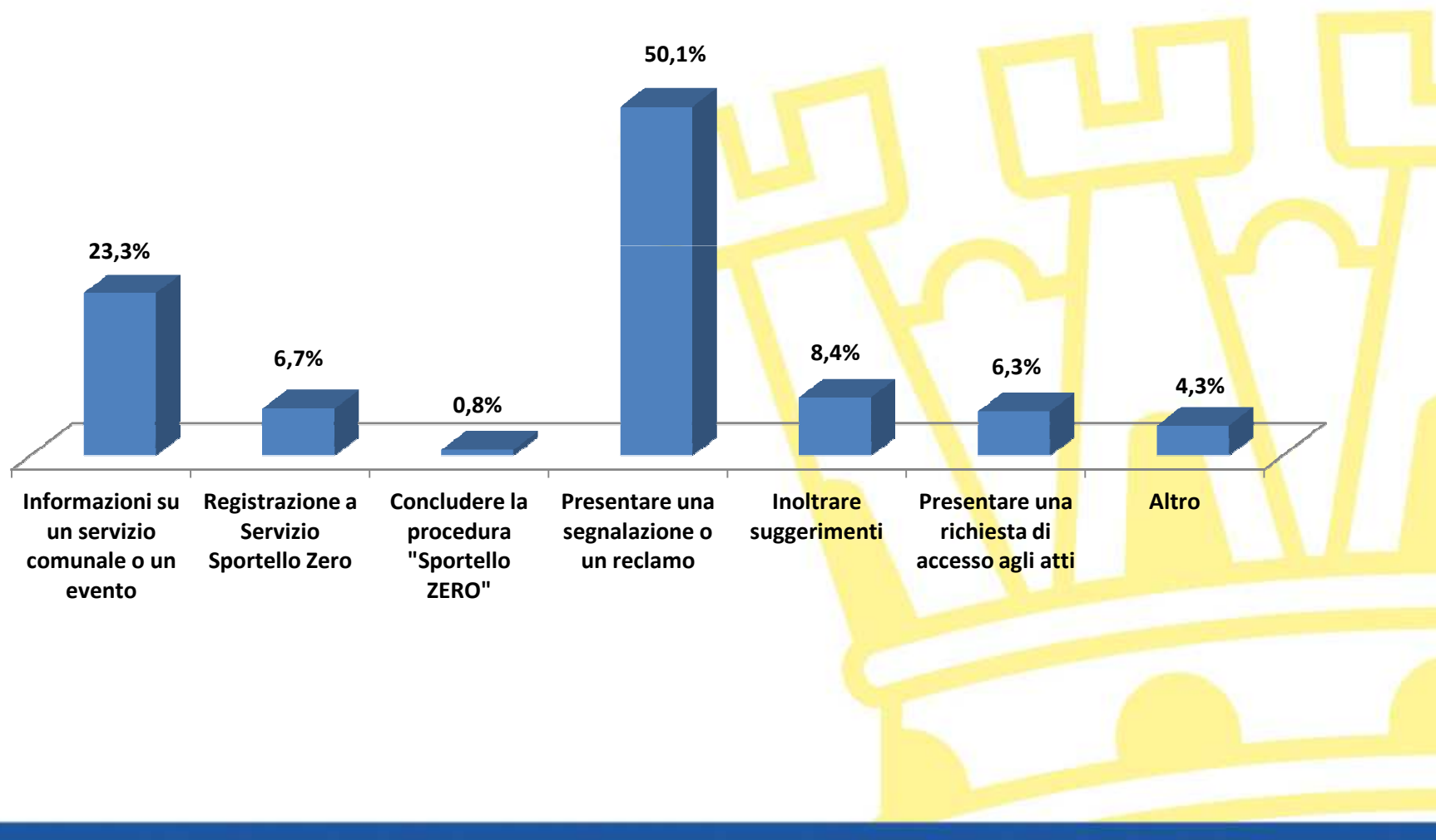


Soddisfazione contatti telefonici

1 = Per niente, 2 = Poco, 3 = Abbastanza, 4 = Molto

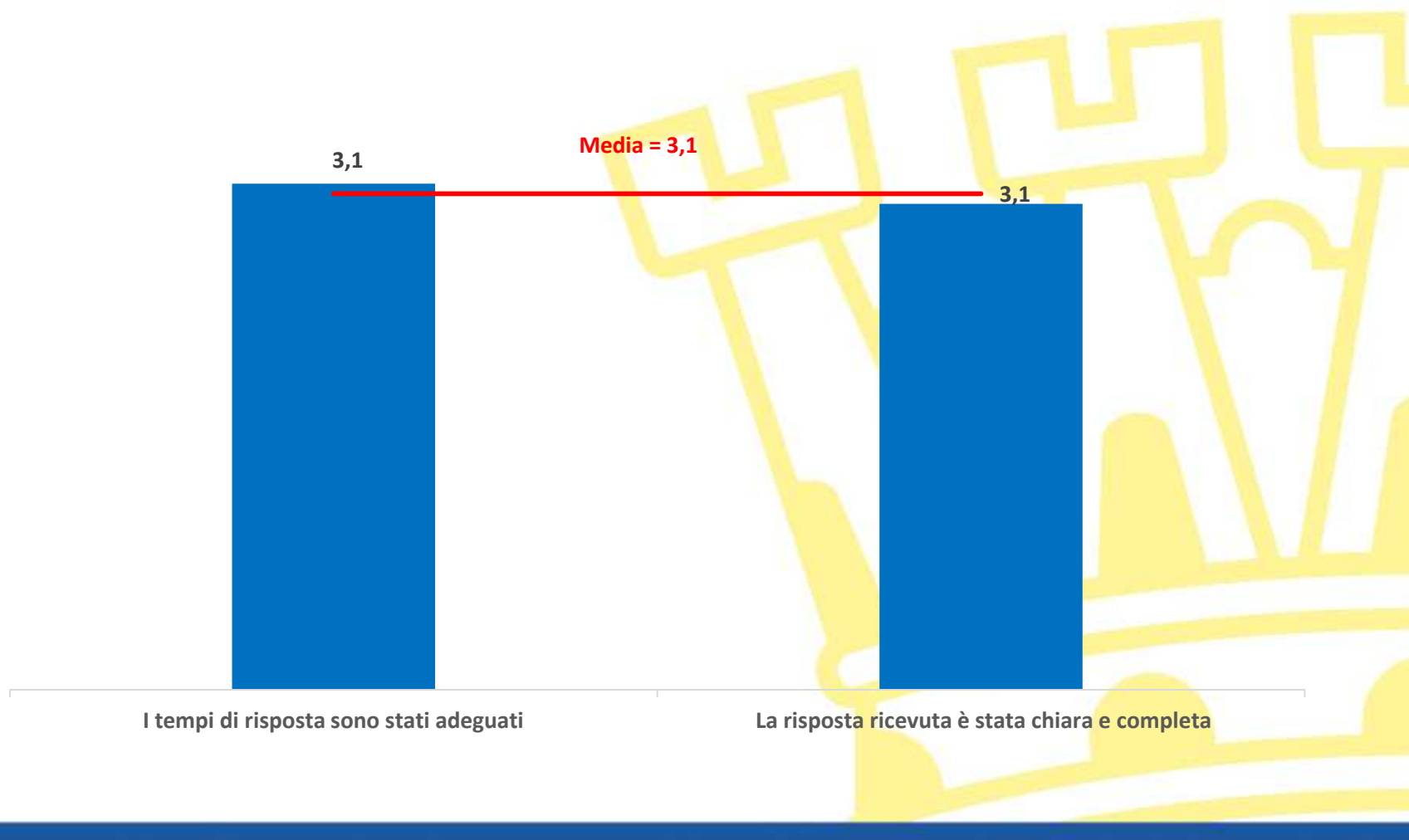


Per quale motivo l'Urp è stato contatto tramite posta elettronica

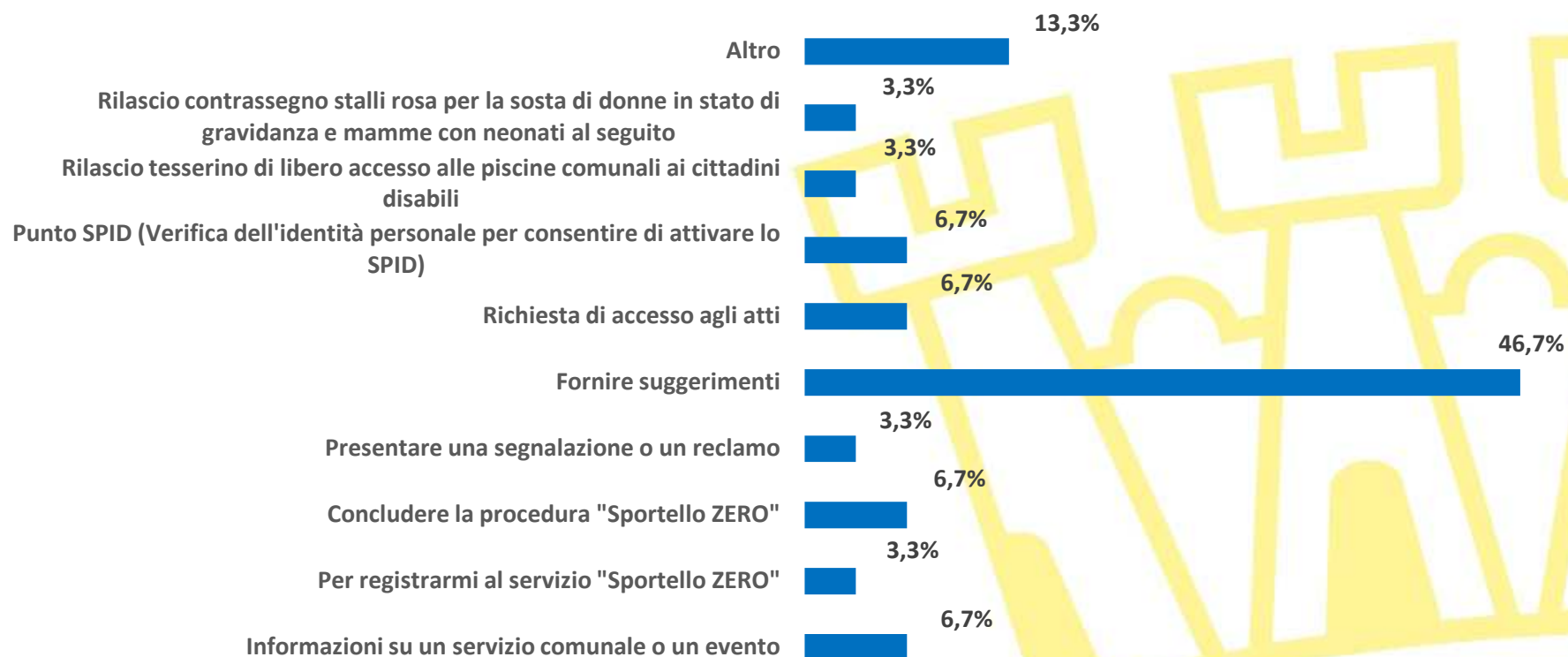


Soddisfazione contatti tramite posta elettronica

1 = Per niente, 2 = Poco, 3 = Abbastanza, 4 = Molto

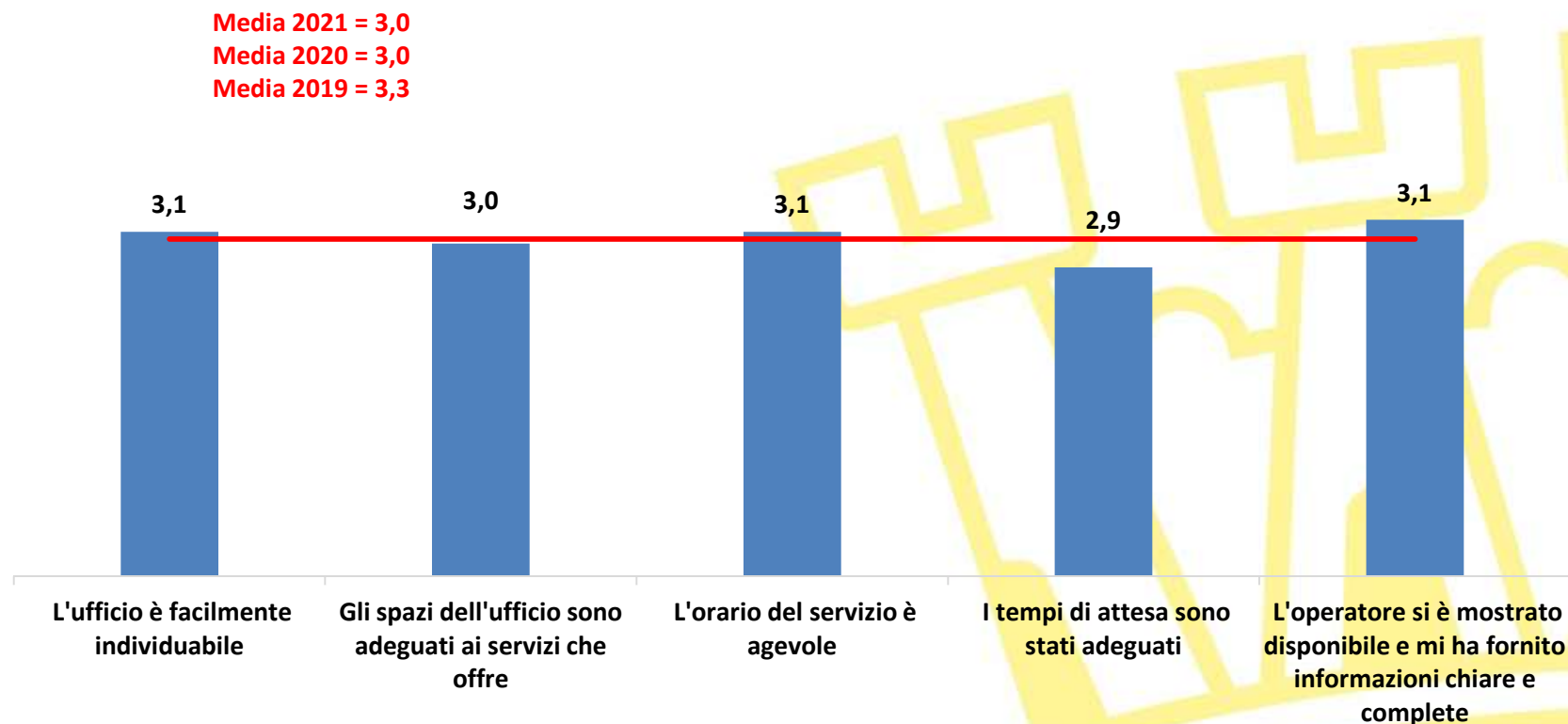


Per quale motivo si è usufruito del servizio allo sportello dell'Urp



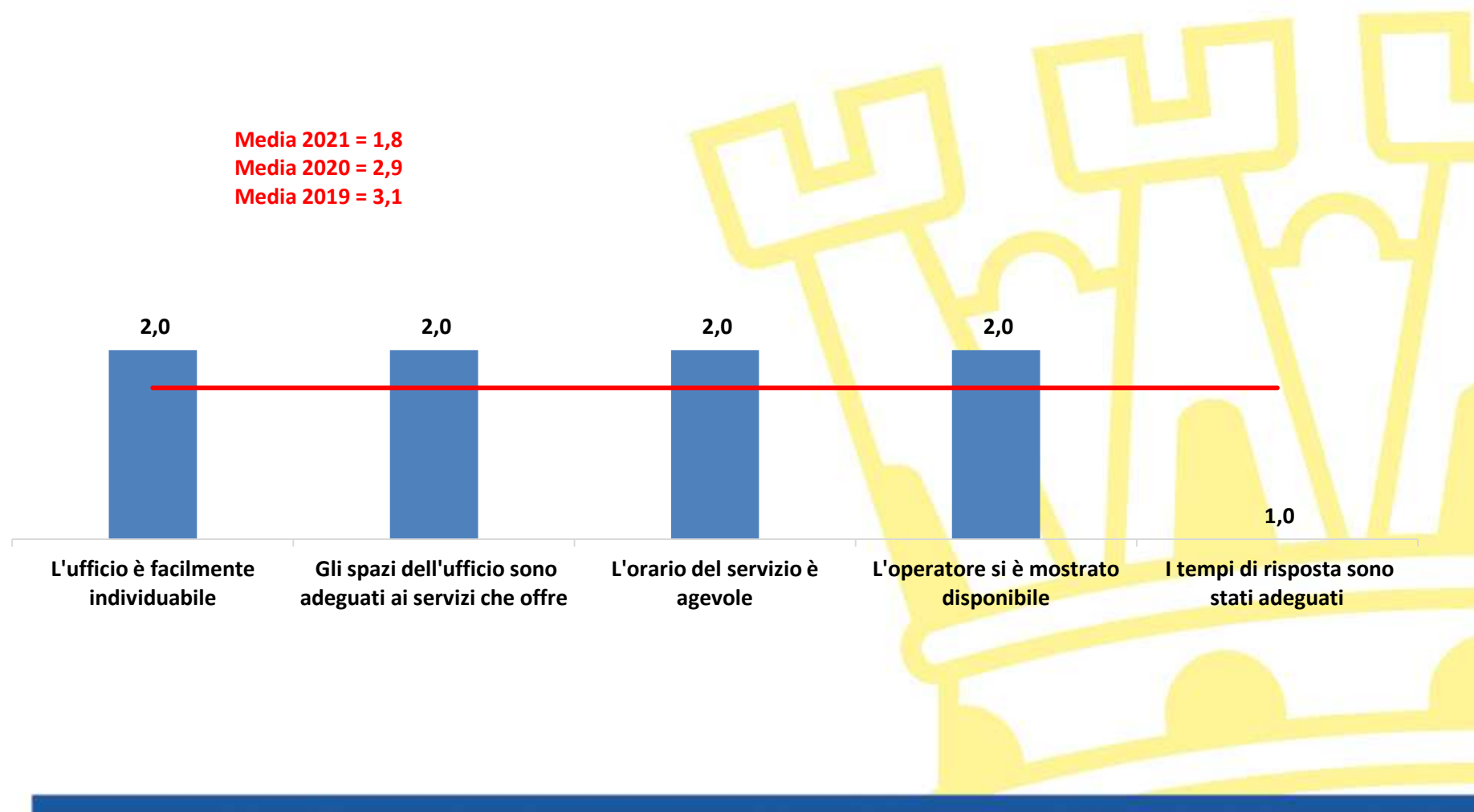
Soddisfazione servizio allo sportello

1 = Per niente, 2 = Poco, 3 = Abbastanza, 4 = Molto



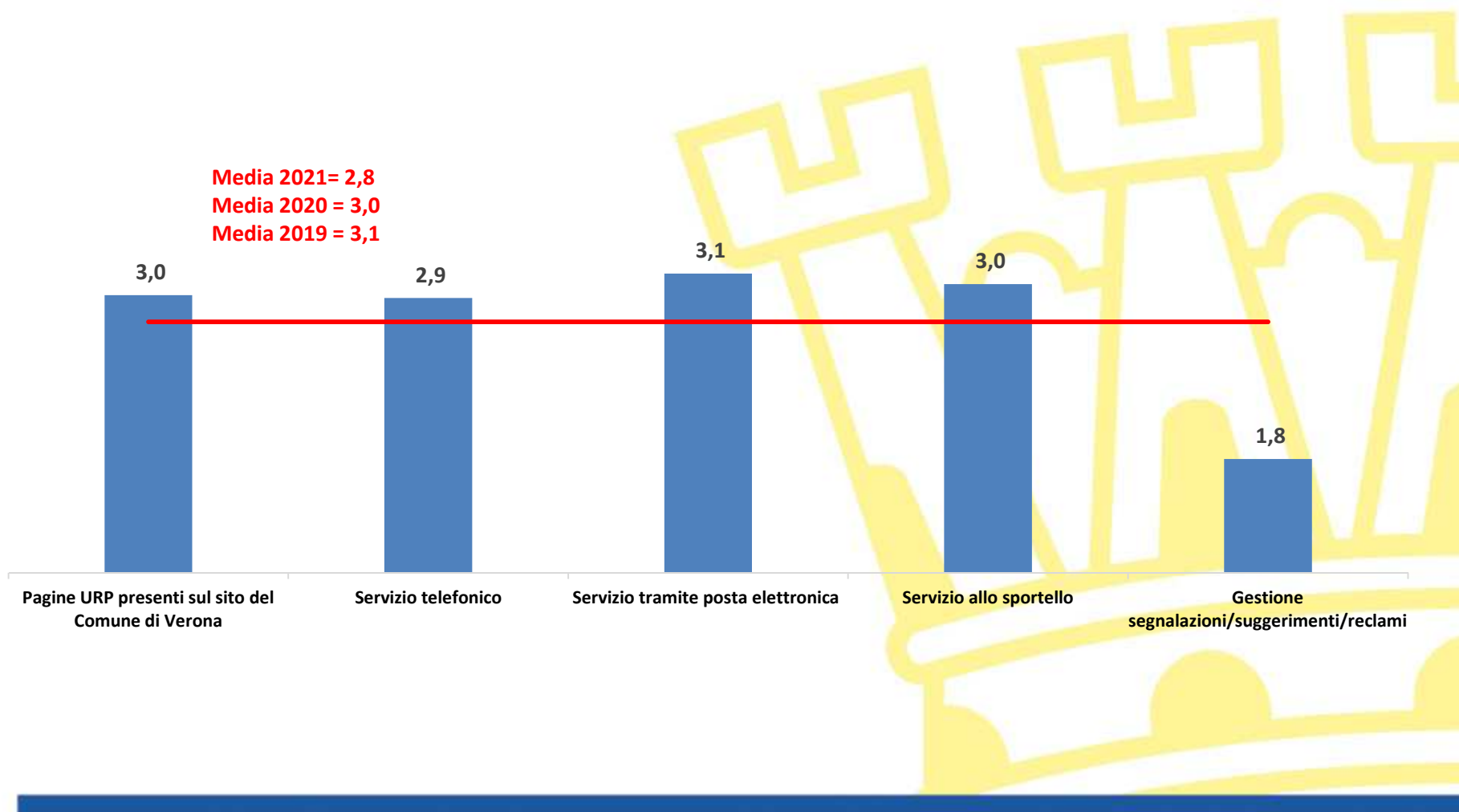
Soddisfazione invio segnalazioni/suggerimenti/reclami

1 = Per niente, 2 = Poco, 3 = Abbastanza, 4 = Molto



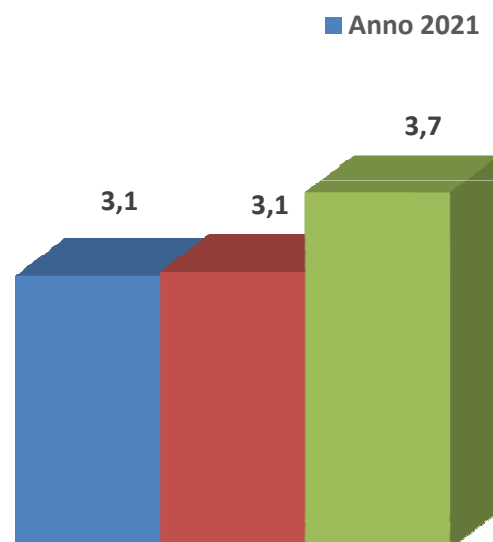
Indice di soddisfazione complessiva calcolata in base ai fattori di qualità che compongono il servizio offerto

(1 = Per niente, 2= Poco, 3 = Abbastanza, 4 = Molto)

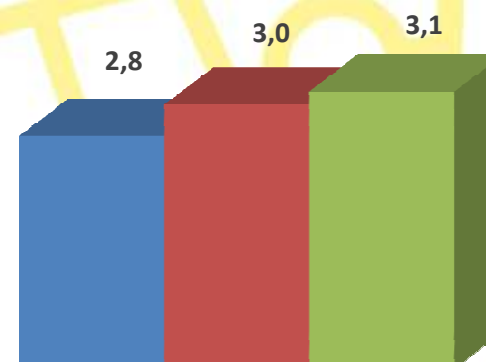


Indice di soddisfazione complessiva e percepita a confronto

(1 = Per niente, 2= Poco, 3 = Abbastanza, 4 = Molto)



Giudizio Complessivo attribuito dall'intervistato



Indice di soddisfazione complessiva calcolata in
base ai fattori di qualità che compongono il
servizio offerto

L'IMPEGNO DELL'AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione s'impegna a tenere conto dei risultati dell'indagine e a proseguire nel miglioramento del servizio.

Si ringrazia il personale che ha collaborato all'indagine.