

# La parola ai cittadini

## Customer Satisfaction Survey

### URP

Anno 2018

Quarto trimestre

3 dicembre – 19 dicembre

Elaborazione a cura  
dell'Ufficio Comunale di Statistica  
e Customer Satisfaction

Via Pallone, 9B – [statistica@comune.verona.it](mailto:statistica@comune.verona.it)

# Normativa di riferimento

## **Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94

## **Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi**

D.Lgs n. 286 del 30/07/99 Art. 11 (Recepito dal TUEL)

## **Rilevazione della qualità percepita dai cittadini**

Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24/03/04

## **Direttiva per la qualità dei servizi online e la misuraz. della soddisfazione degli utenti**

Direttiva dei Ministri per l'Innovazione e le Tecnologie e per la Funzione Pubblica.  
27/07/05

## **Direttiva per le riforme e le innovazioni nella P.A. per una P.A. di qualità**

Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica. 11/12/06

## **Per una nuova qualità dei servizi e delle funzioni pubbliche**

Memorandum Nicolais del 18/01/07

## **Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle P.A.**

D.Lgs. 150/2009

<p><b>Destinatari dell'indagine</b></p>	<p><b>Clienti</b> che hanno usufruito dei servizi erogati presso l'URP</p>
<p><b>Rilevazione e Somministrazione</b></p>	<p><b>Intervista diretta</b></p>
	<p><b>Intervista online</b> Questionario online somministrato tramite email ai clienti che avevano fornito tale recapito</p>

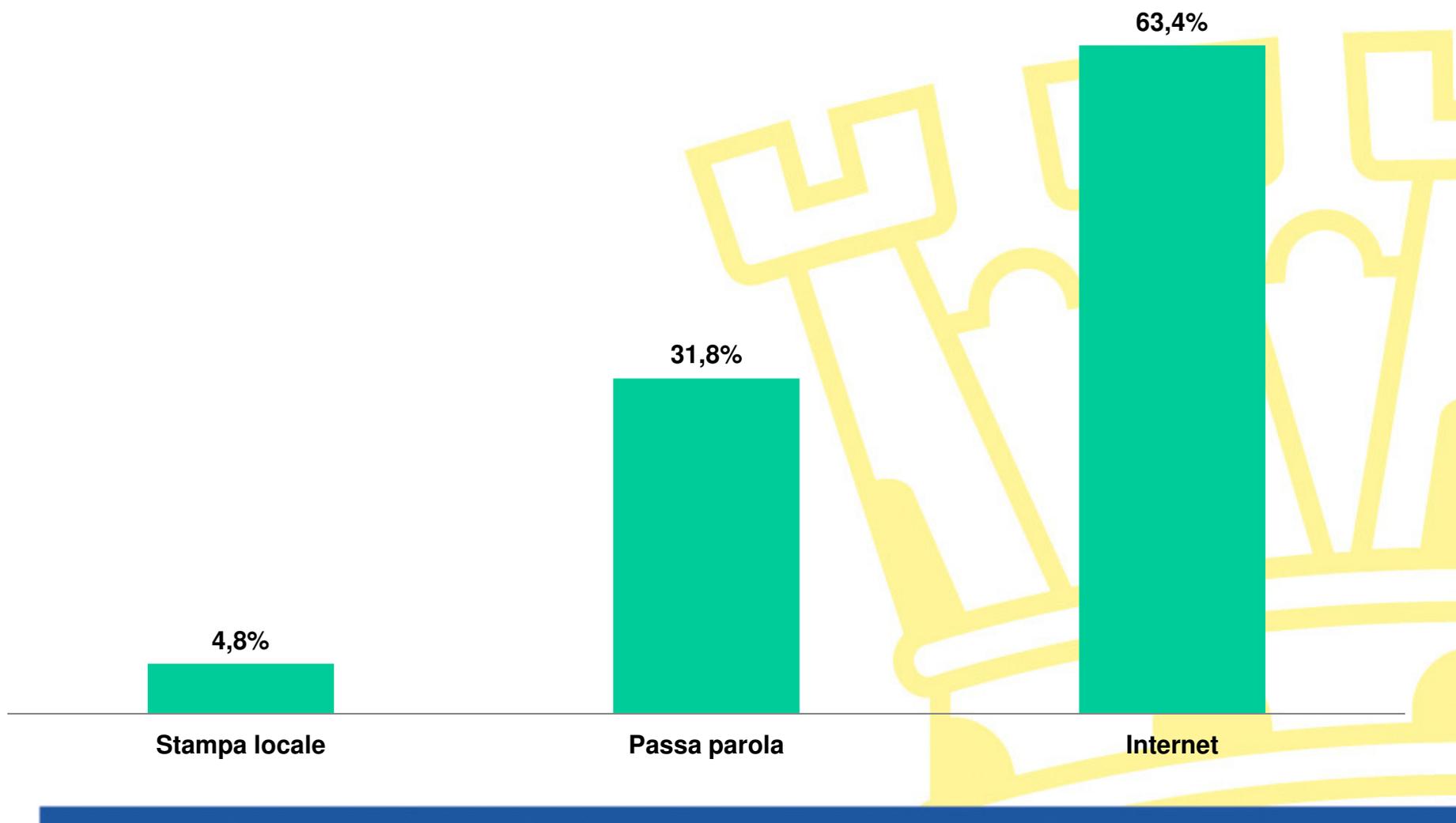
# Interviste On Line e dirette URP

interviste valide: **428**

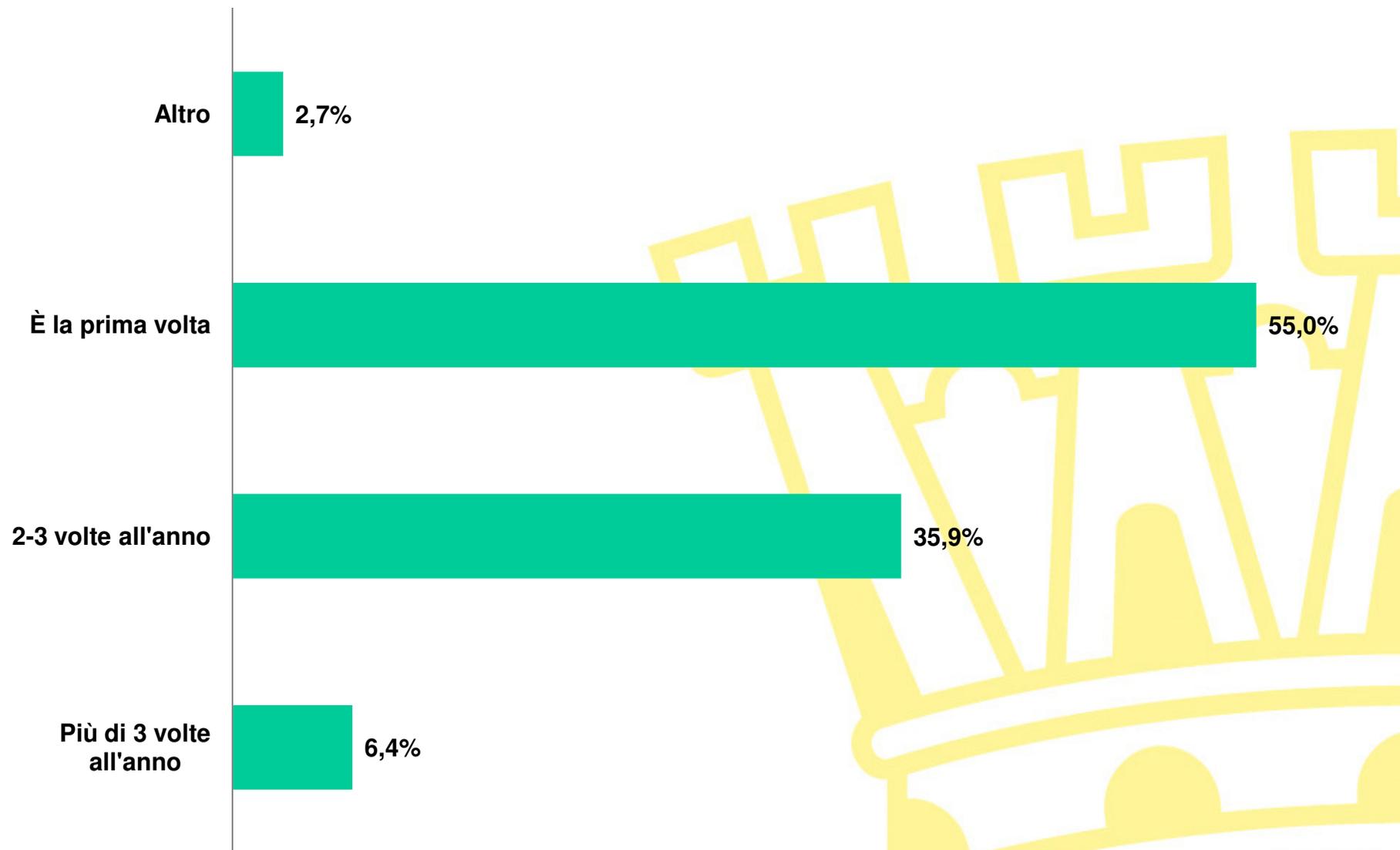


---

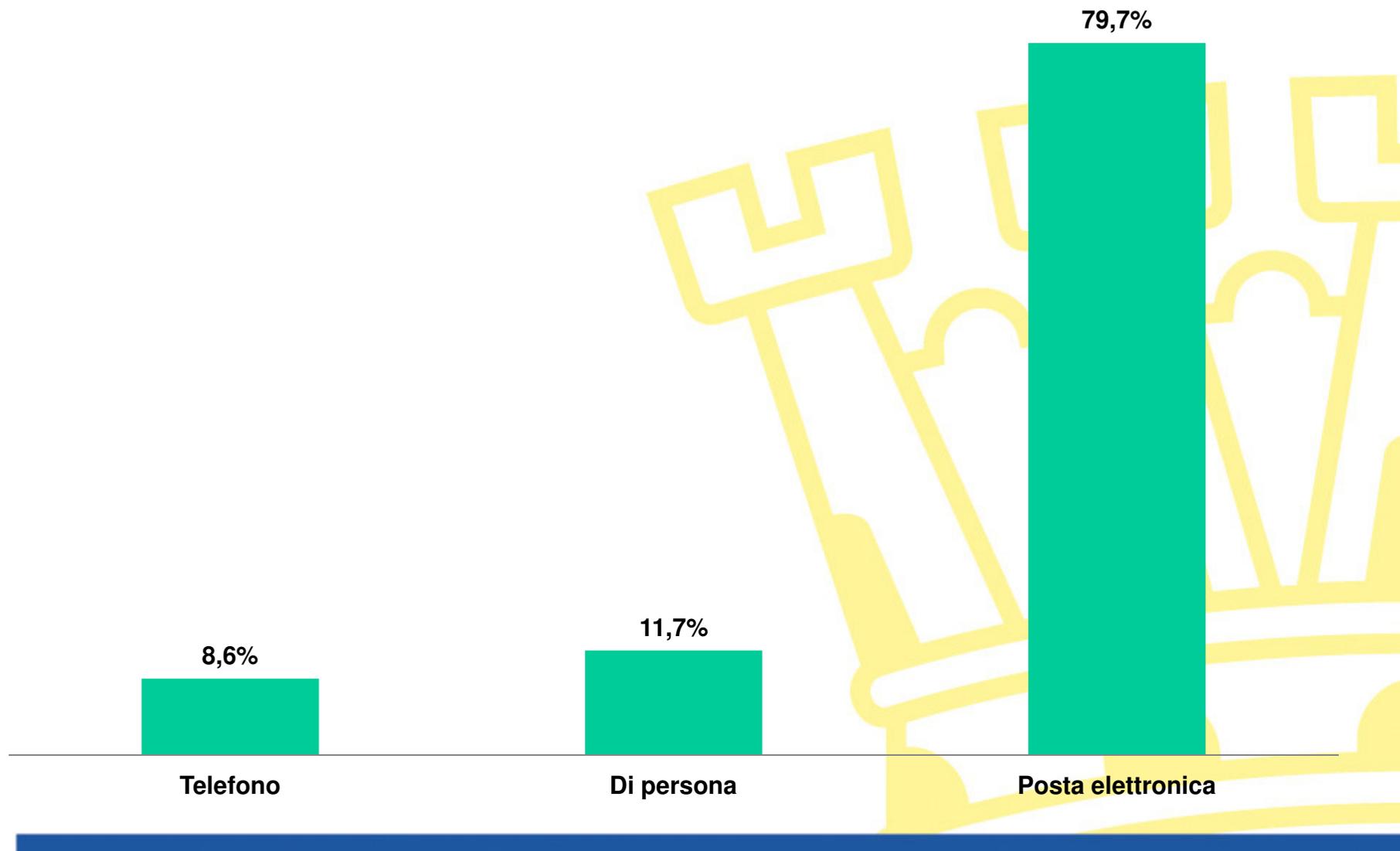
## Come i cittadini sono venuti a conoscenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico



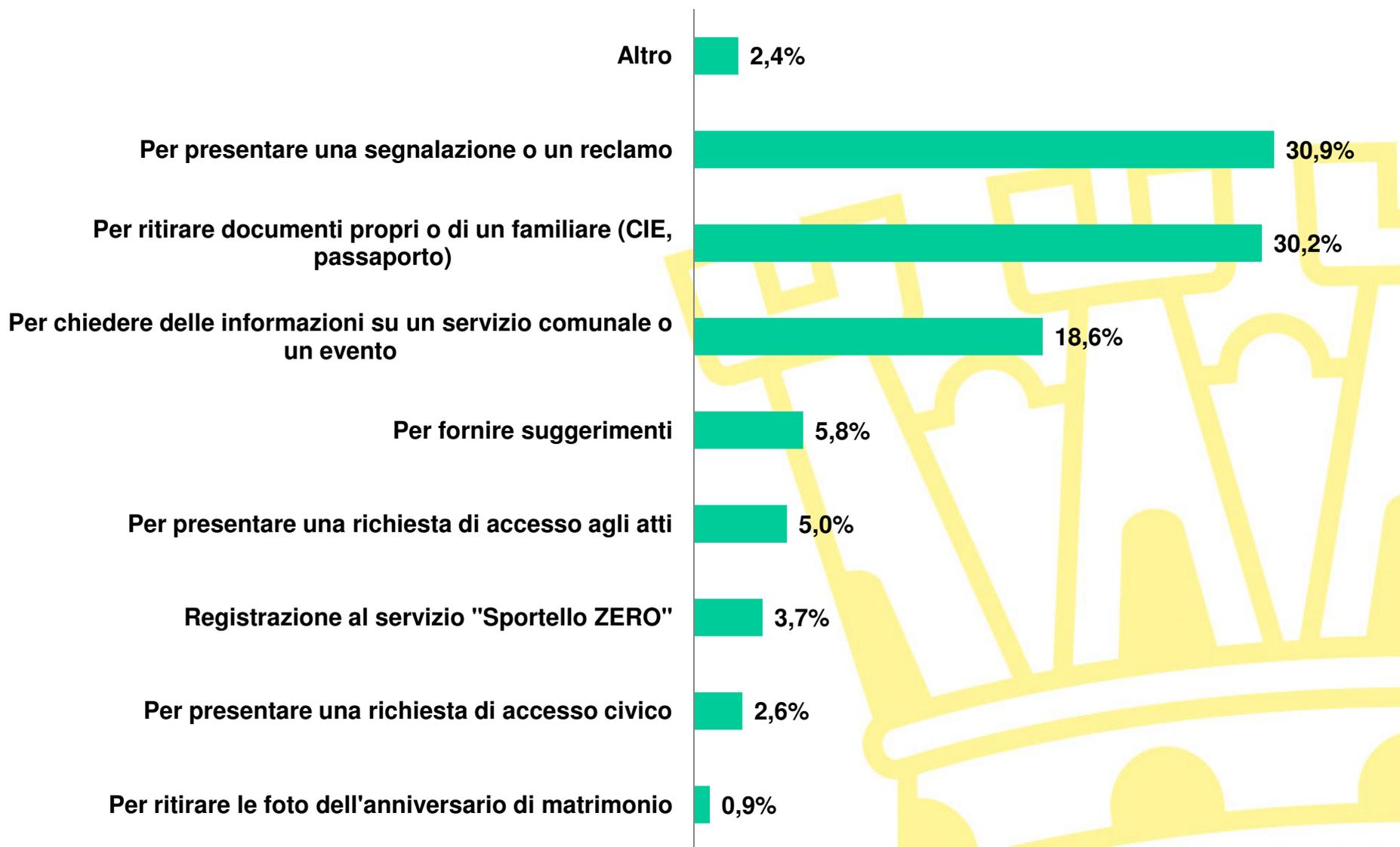
## Frequenza di utilizzo dell'URP nell'arco di un anno



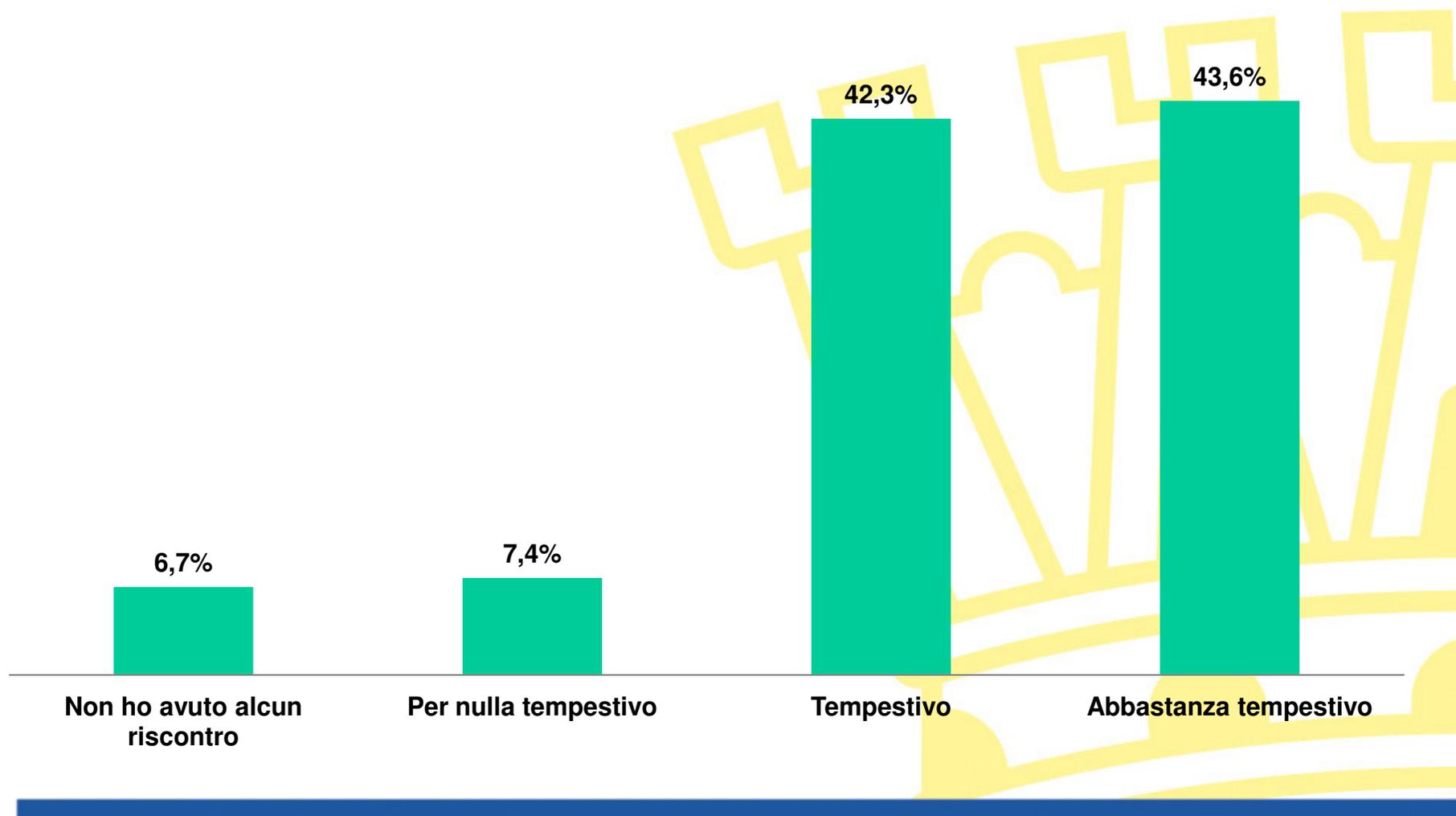
# Come i cittadini entrano in contatto con l'URP



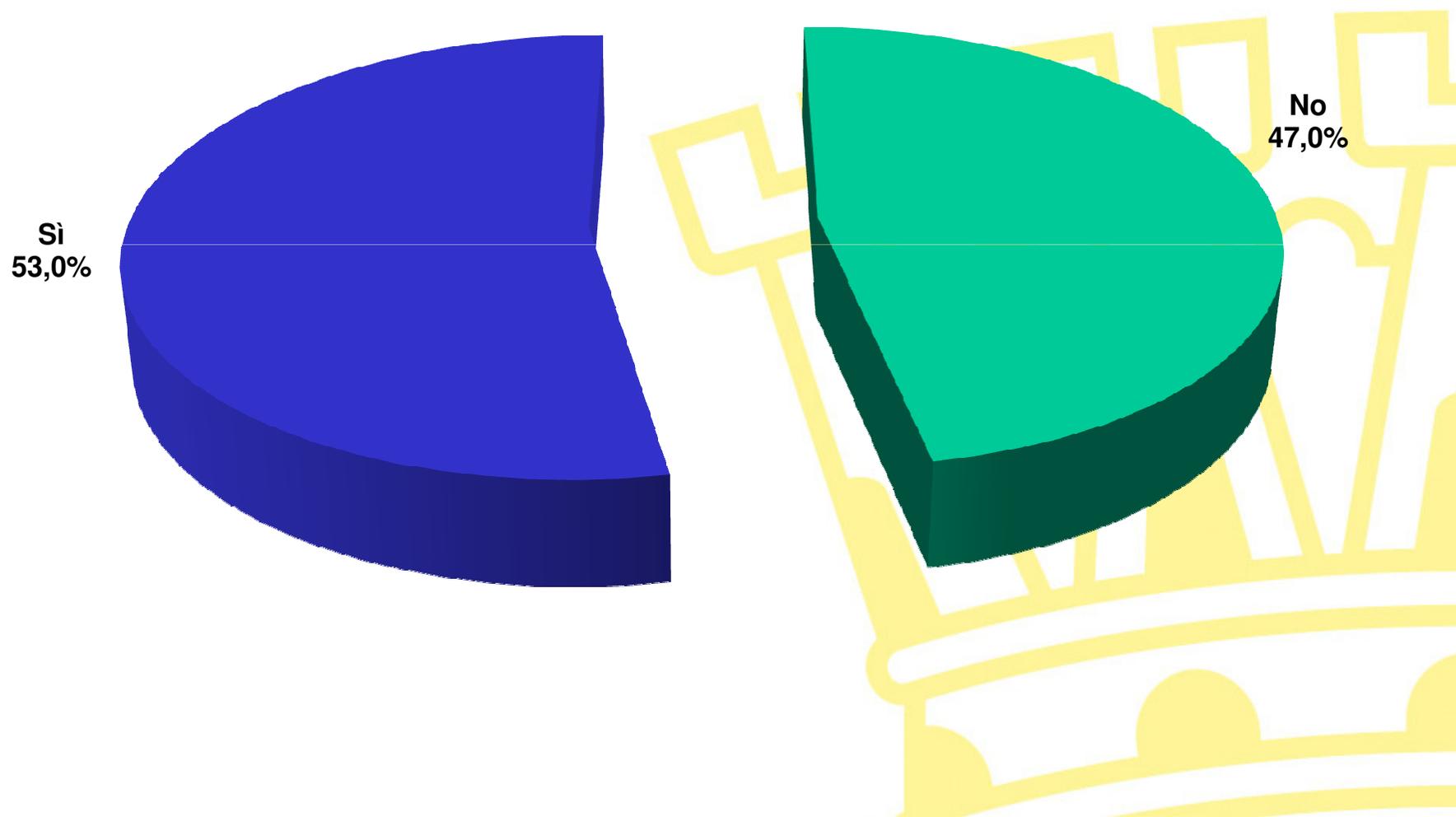
# Per quale motivi i cittadini si rivolgono all'URP



## A seguito dell'invio di segnalazione/suggerimento/reclamo il riscontro da parte dell'ufficio è stato:

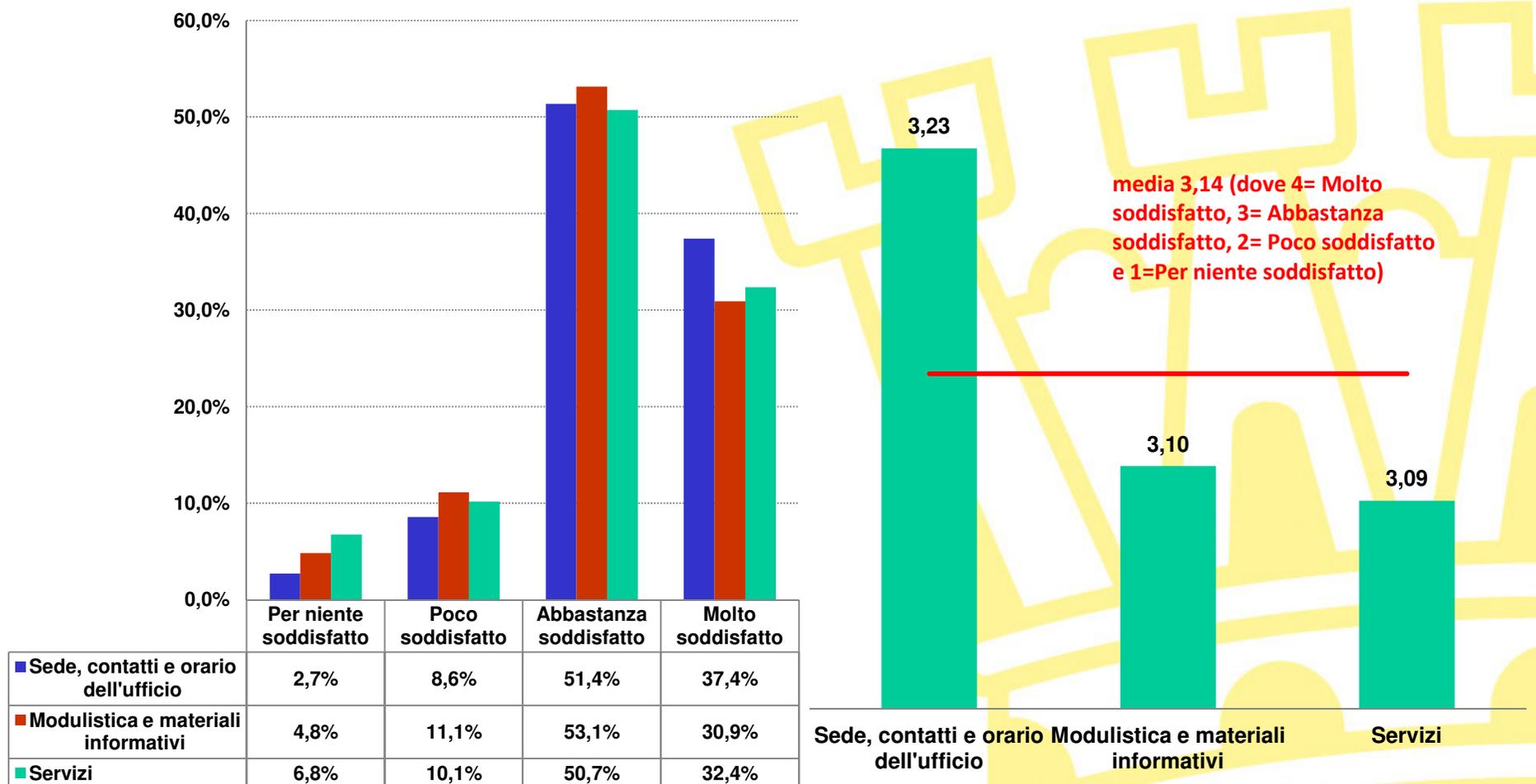


## Hai visitato le pagine URP presenti su [www.comune.verona.it](http://www.comune.verona.it)?

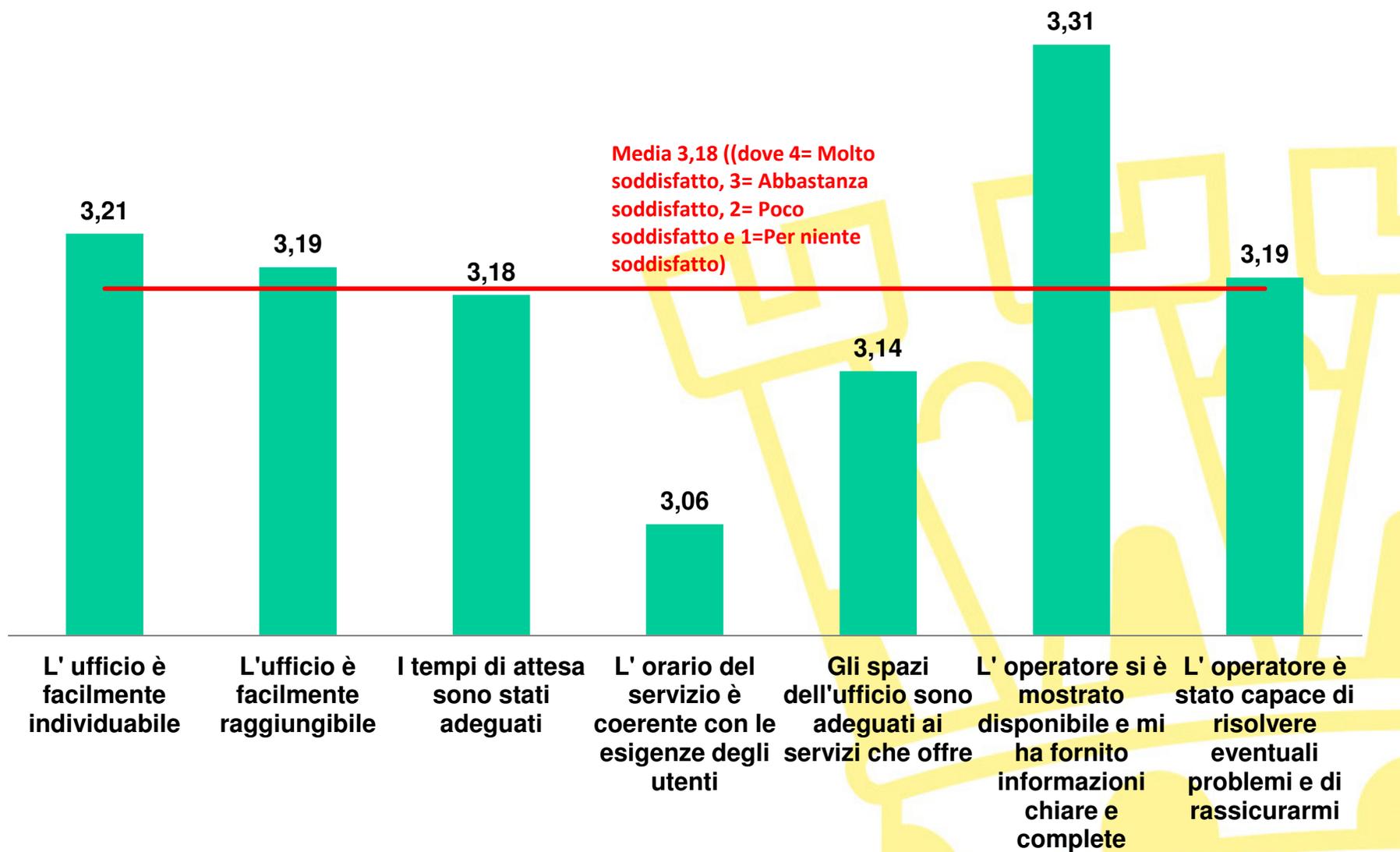


# Soddisfazione pagine URP presenti su [www.comune.verona.it](http://www.comune.verona.it)

## Soddisfazione informazioni sul portale

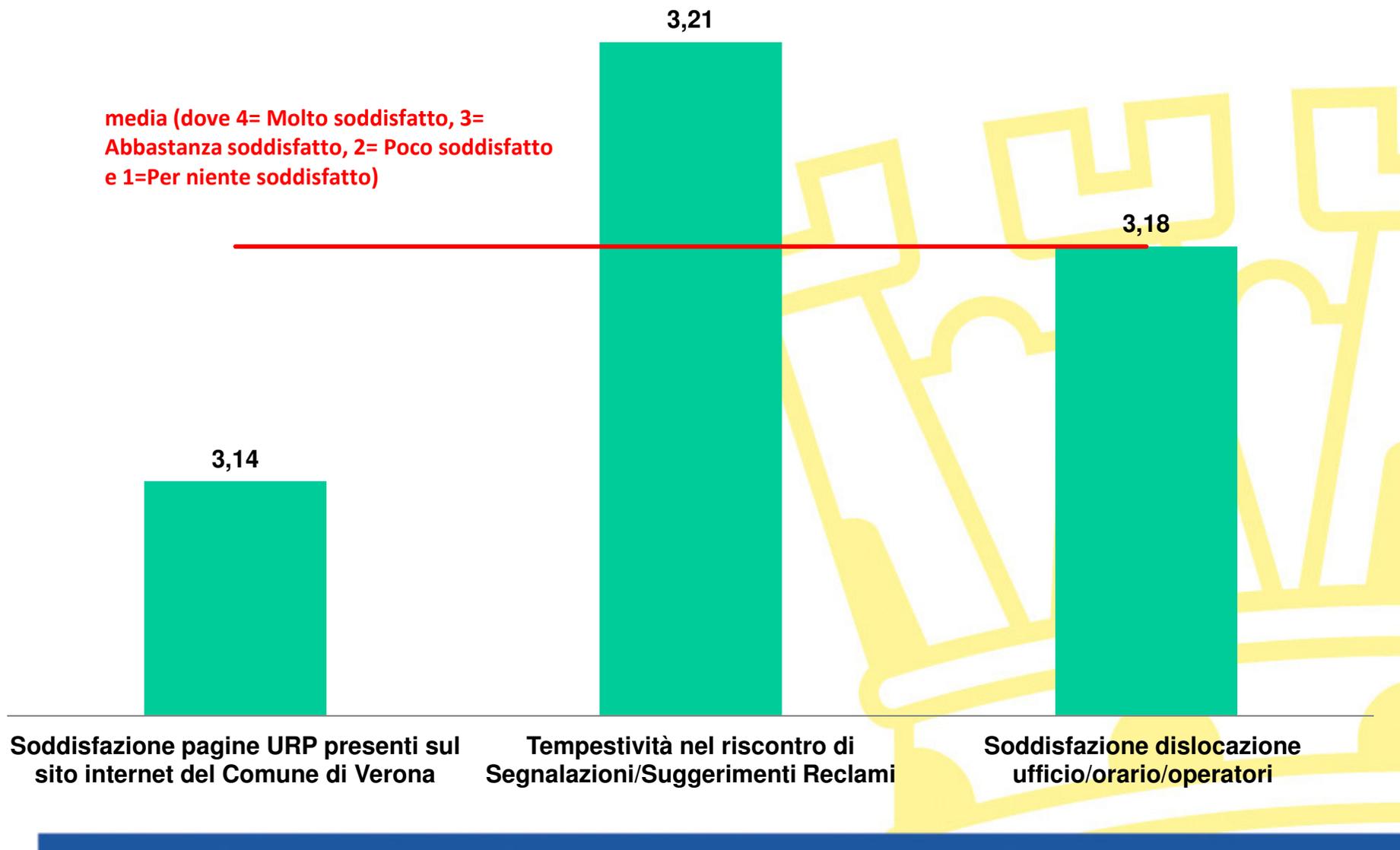


# CS servizio allo sportello



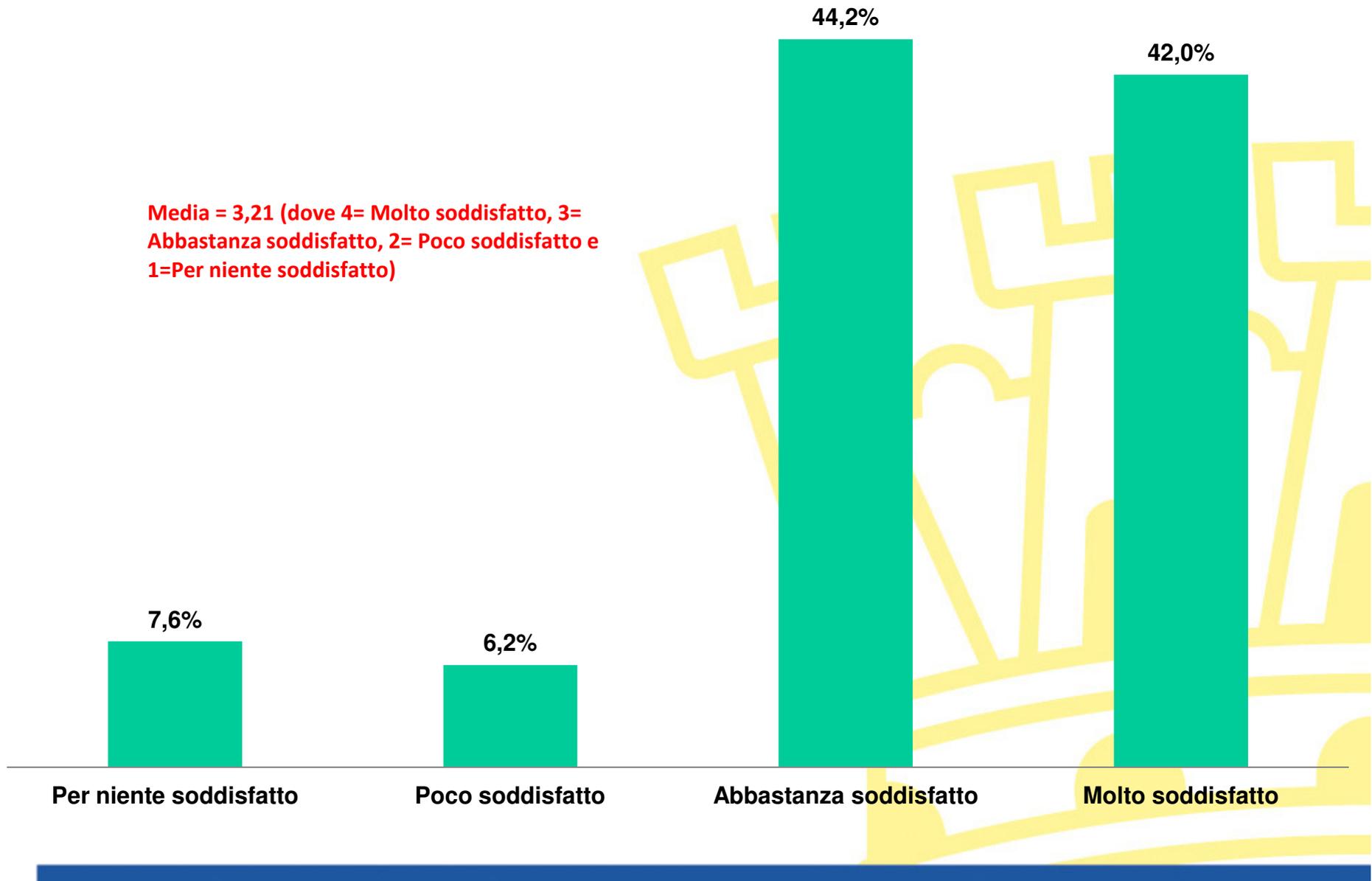
# CS totale calcolata

media (dove 4= Molto soddisfatto, 3=  
Abbastanza soddisfatto, 2= Poco soddisfatto  
e 1=Per niente soddisfatto)

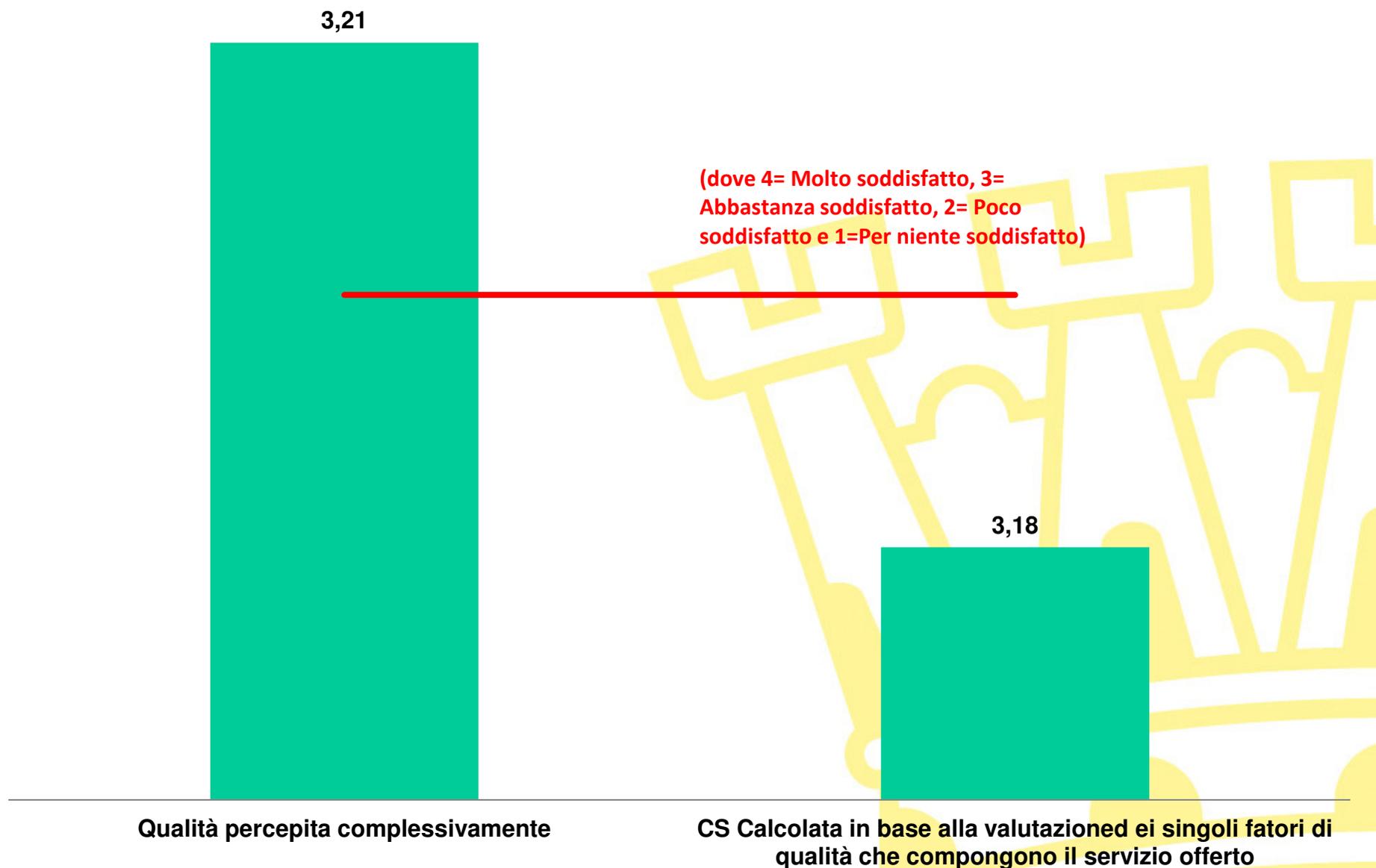


# CS totale percepita

Media = 3,21 (dove 4= Molto soddisfatto, 3=  
Abbastanza soddisfatto, 2= Poco soddisfatto e  
1=Per niente soddisfatto)



# CS calcolata e percepita a confronto



## 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.

