

La parola ai cittadini

Customer Satisfaction Survey

URP

anno 2019-2020

Quarto trimestre

7 dicembre 2020 – 31 dicembre 2020

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

Destinatari dell'indagine	Clients che hanno usufruito dei servizi erogati presso l'URP
Rilevazione e Somministrazione	Intervista online Questionario online somministrato tramite e-mail ai clienti che avevano fornito tale recapito: 3655 questionari compilati in maniera completa: 745

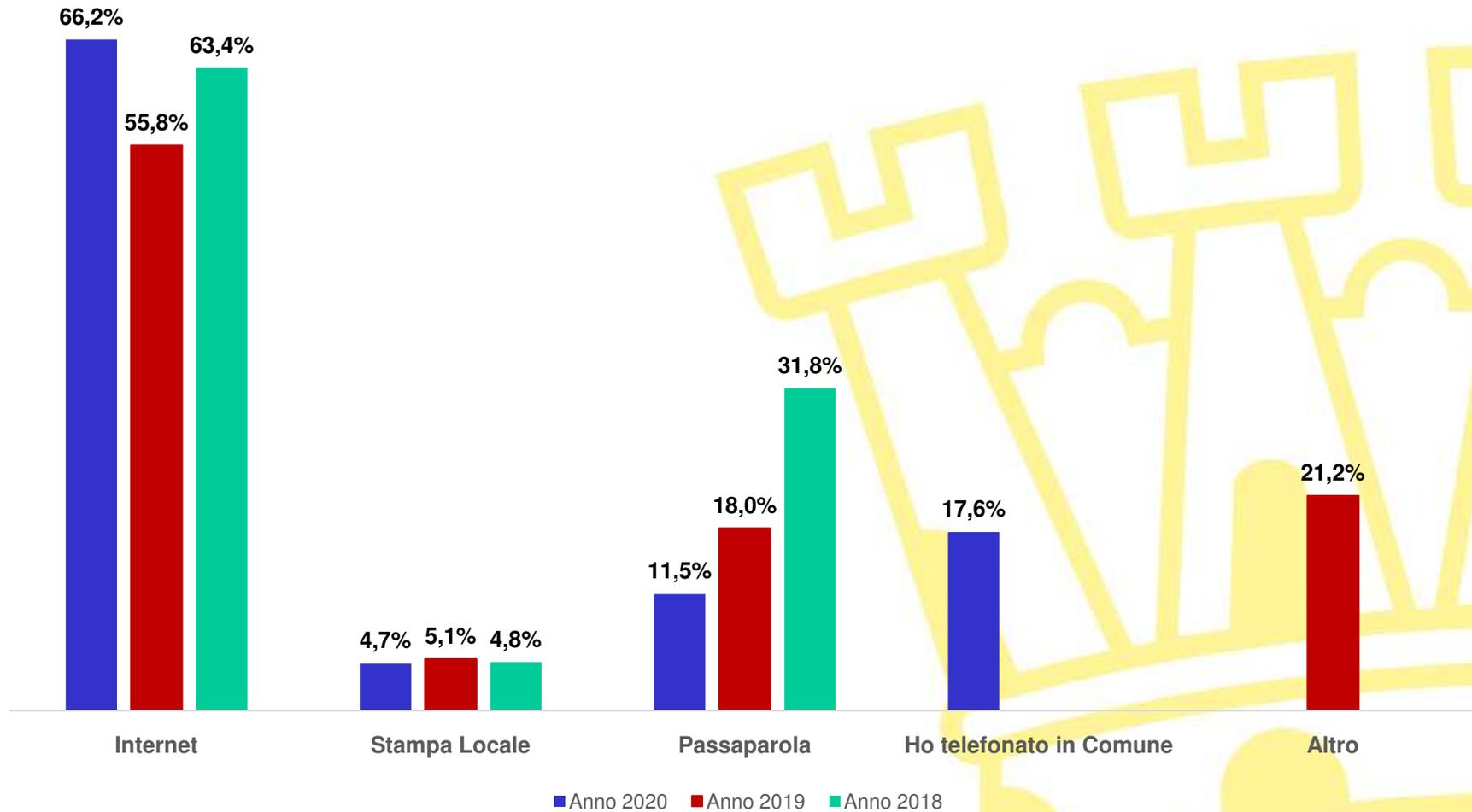
Interviste On Line e dirette URP

Interviste valide: **745**
su **3655** utenti contattati

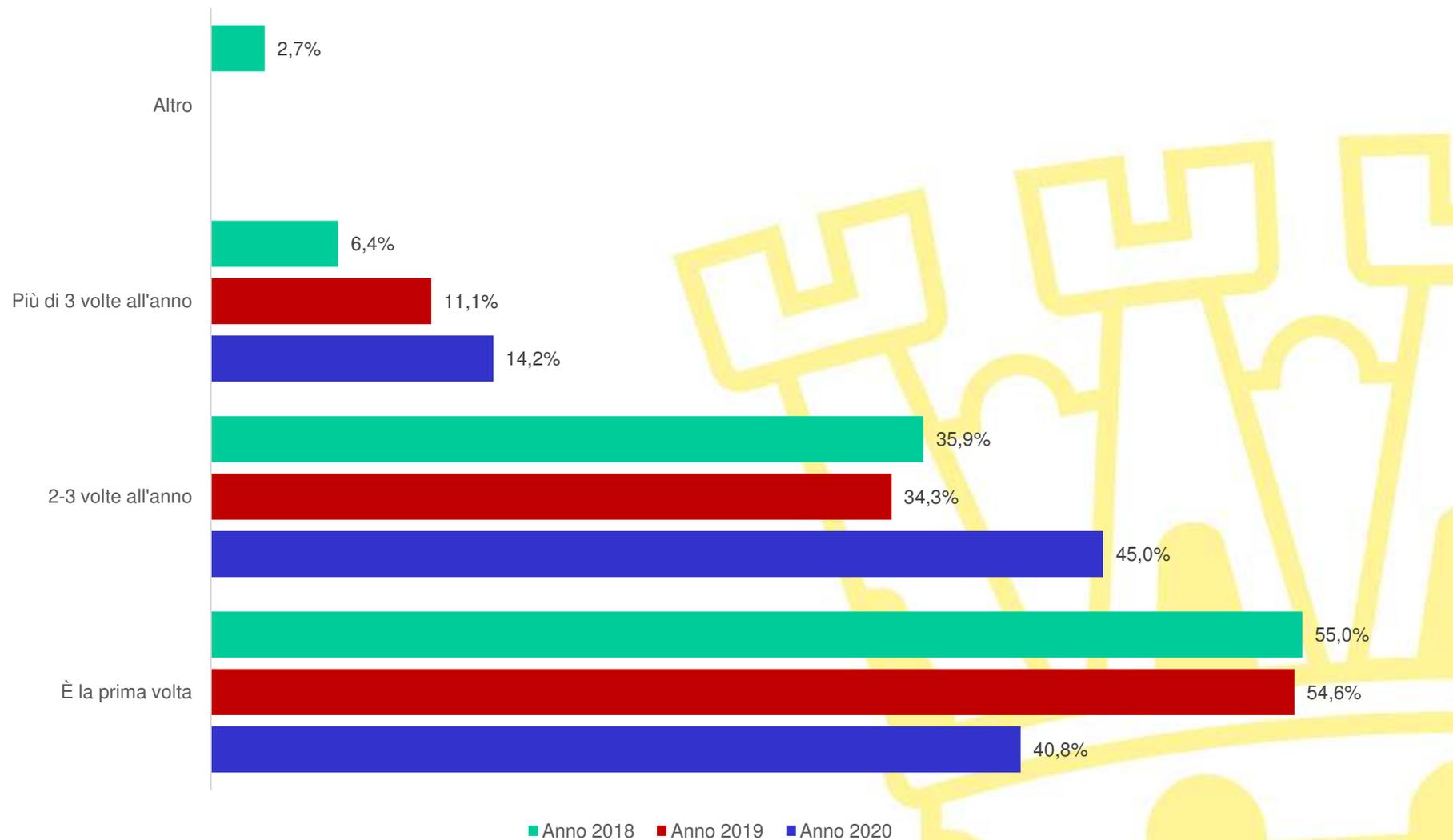


Come i cittadini sono venuti a conoscenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

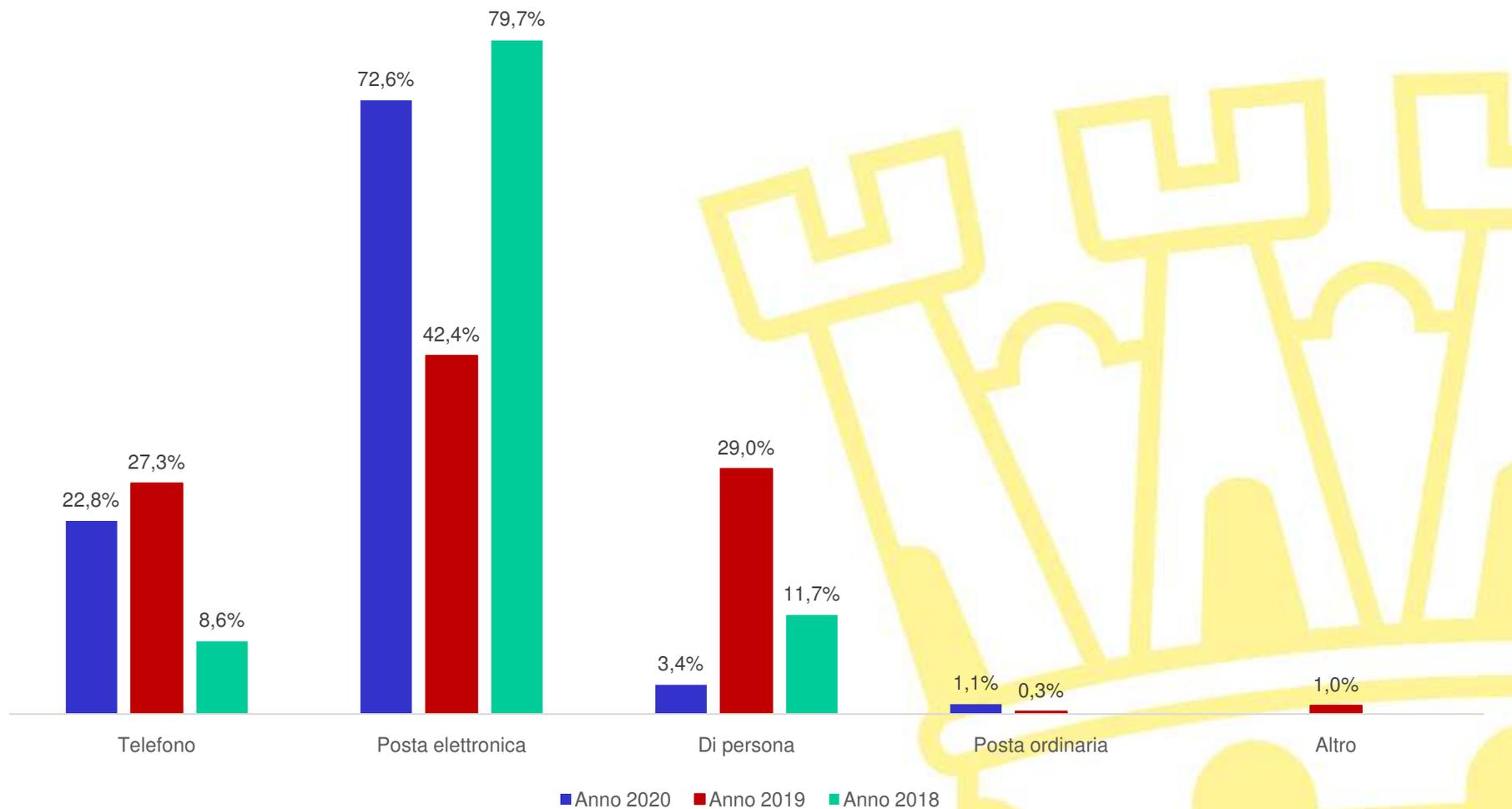
(a dato mancante corrisponde la mancanza di opzione di risposta)



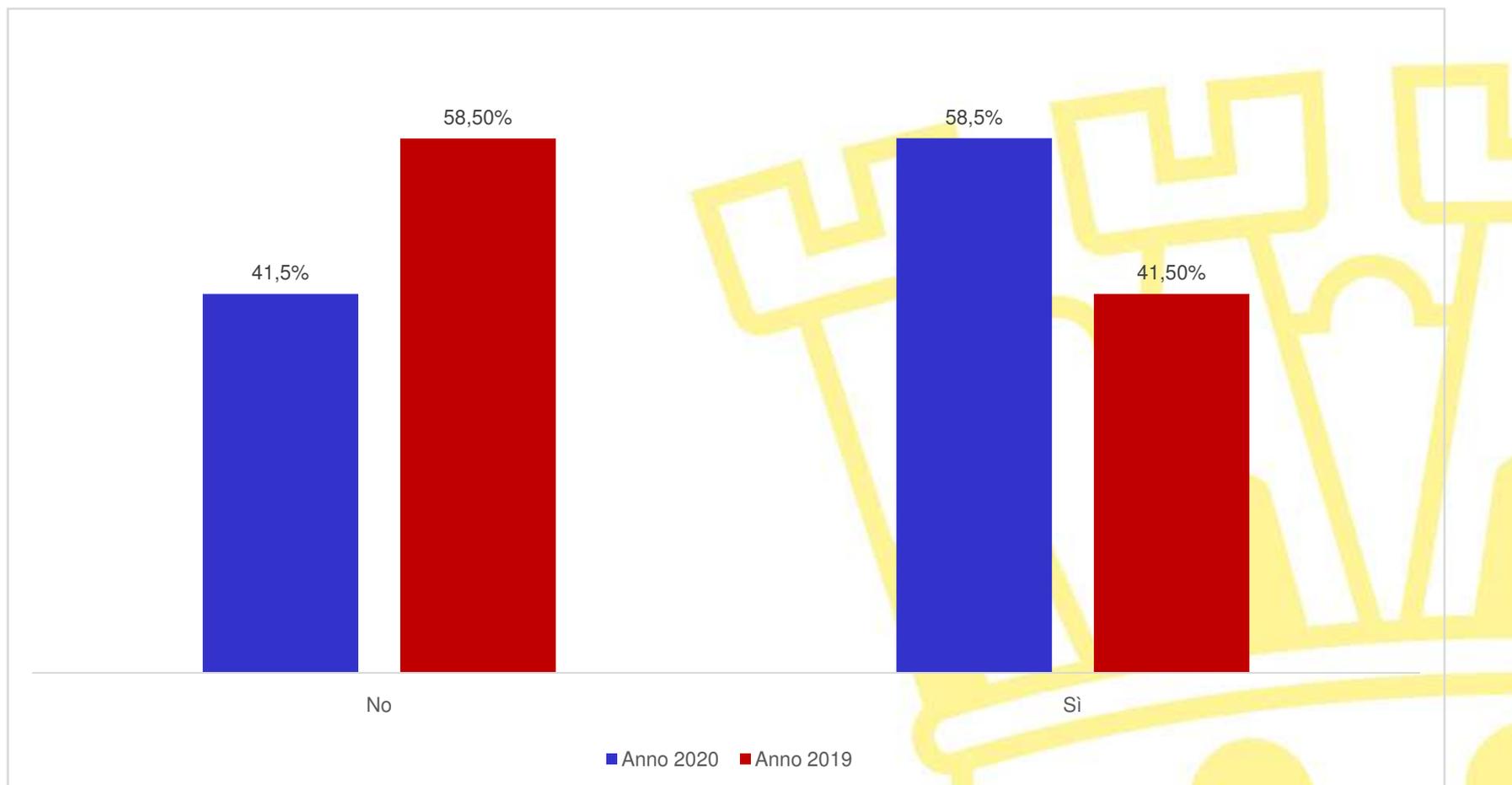
Frequenza di utilizzo dell'URP nell'arco di un anno



Come i cittadini entrano in contatto con l'URP



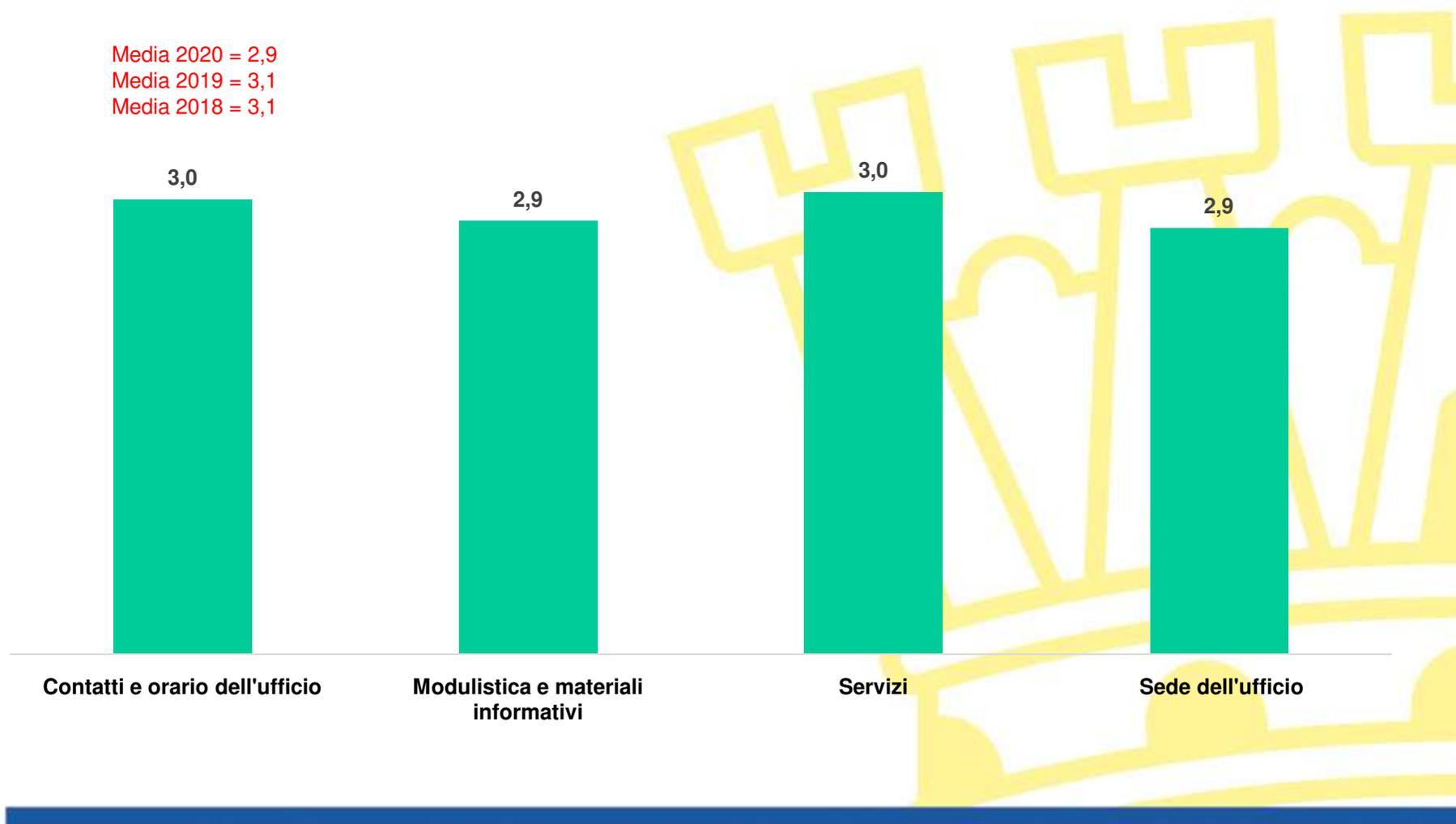
Conoscenza pagine URP presenti sul sito del Comune di Verona



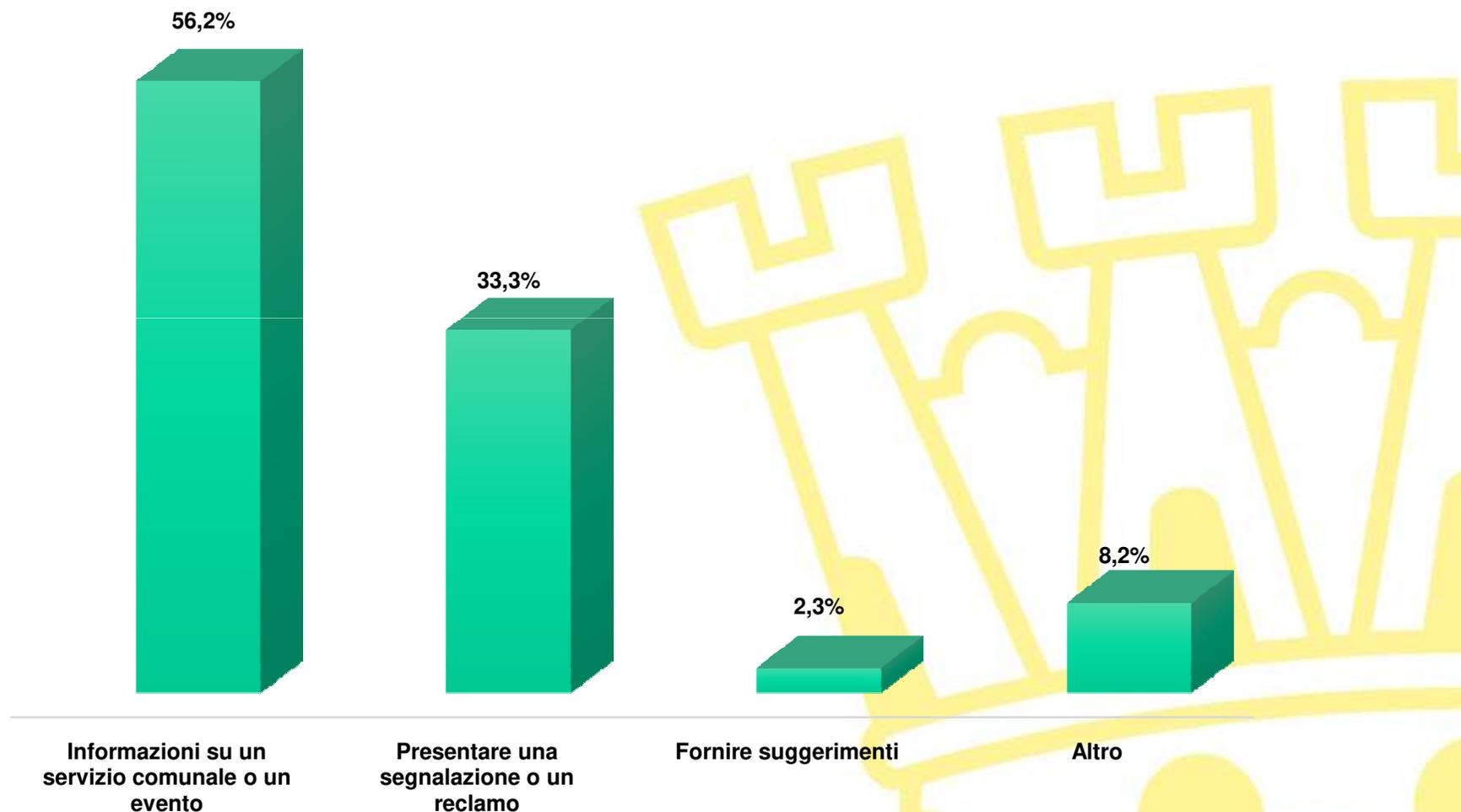
Soddisfazione pagine URP sul sito del Comune di Verona

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

Media 2020 = 2,9
Media 2019 = 3,1
Media 2018 = 3,1

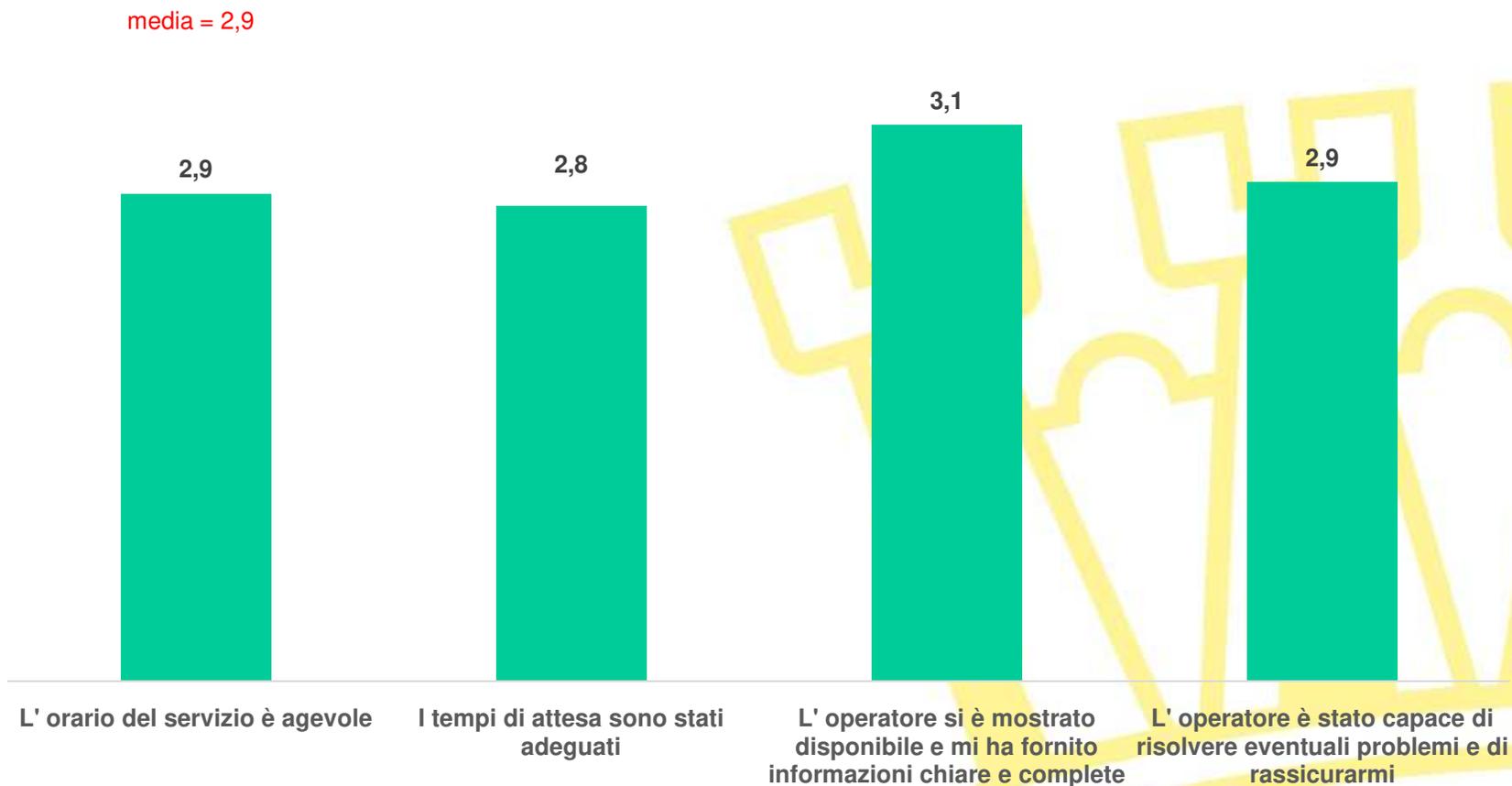


Per quale motivo l'Urp è stato contatto telefonicamente



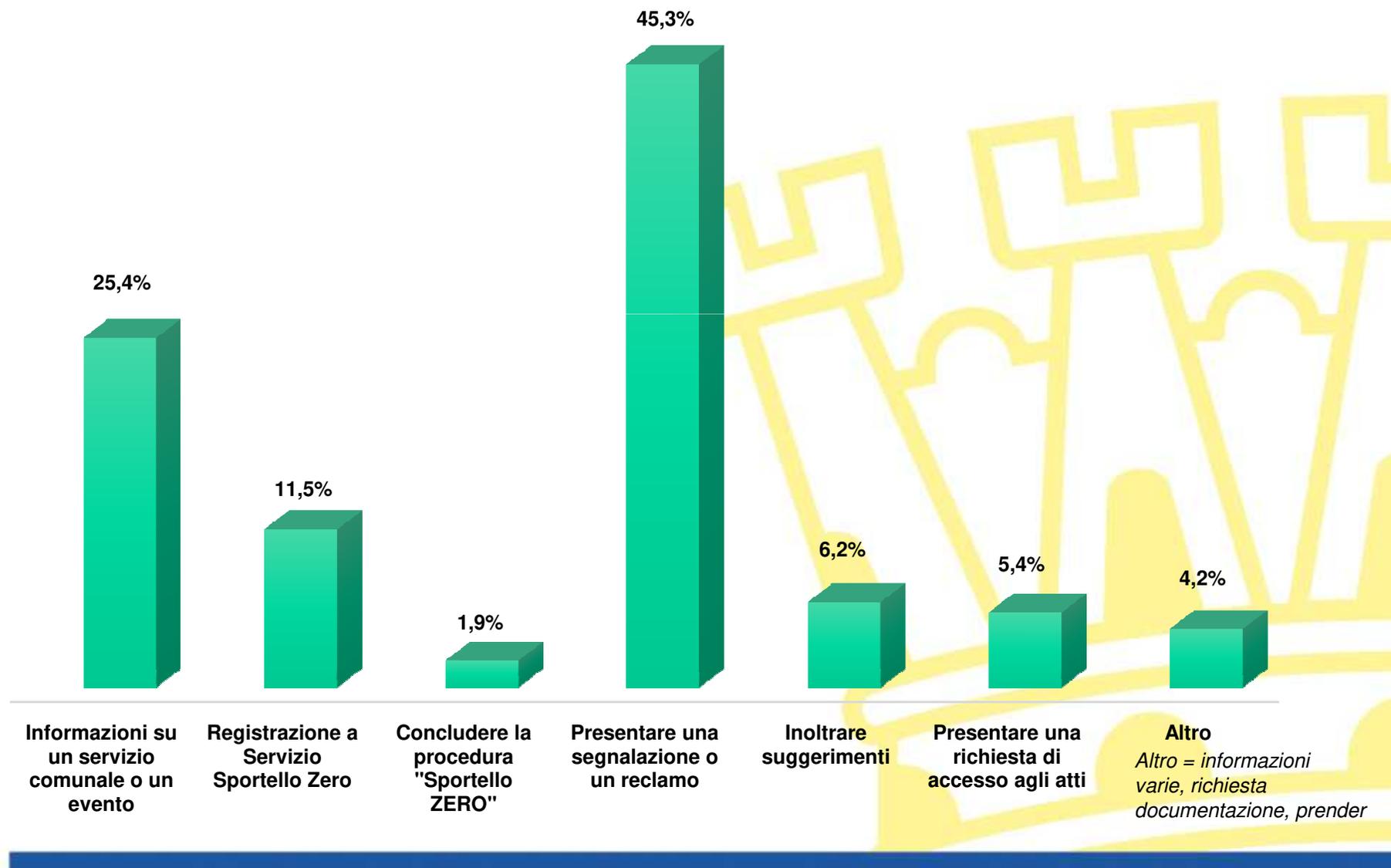
Soddisfazione contatti telefonici

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



N.B. Rilevato a partire dall'anno 2020

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



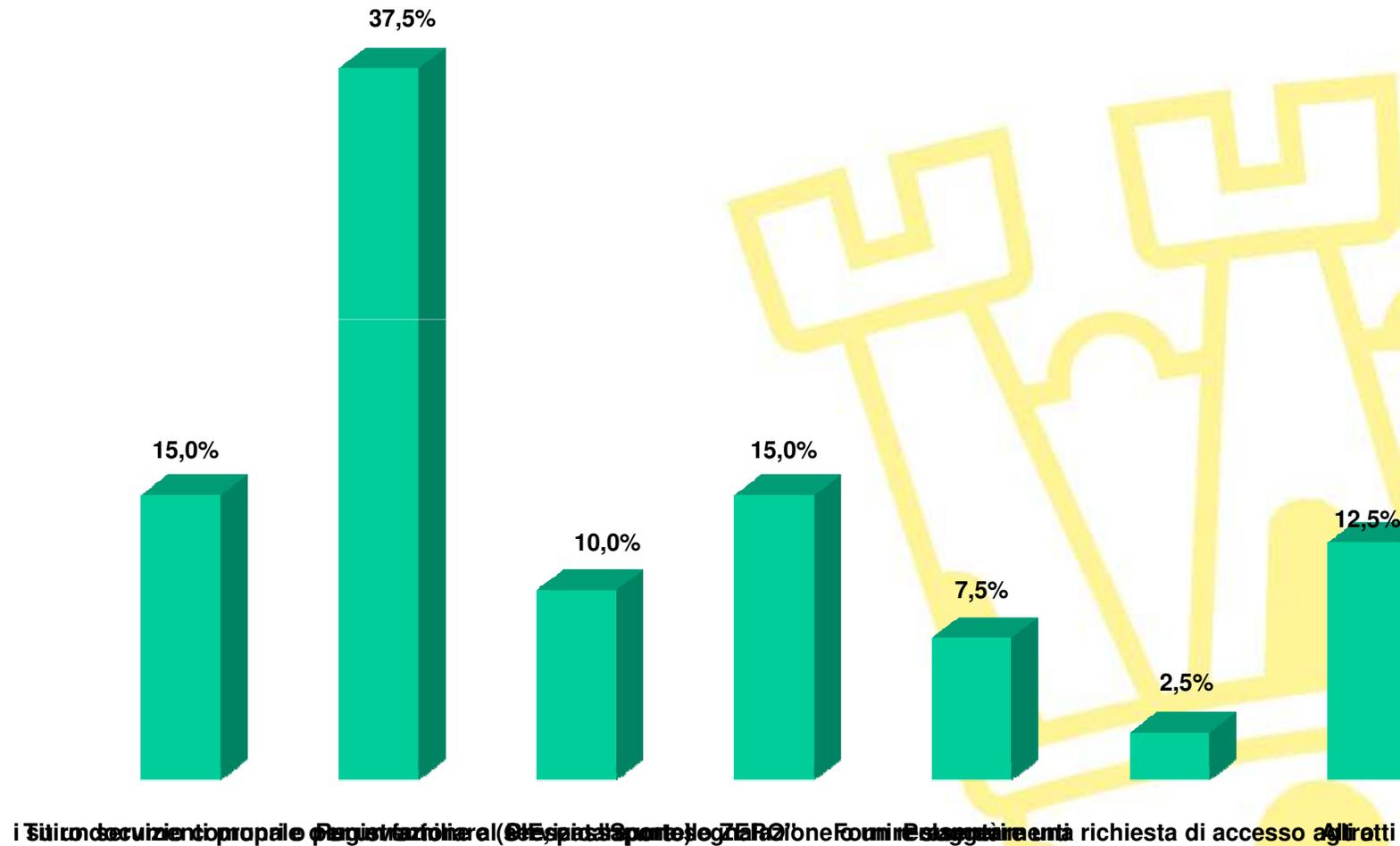
Soddisfazione contatti tramite posta elettronica

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

Media = 3,1



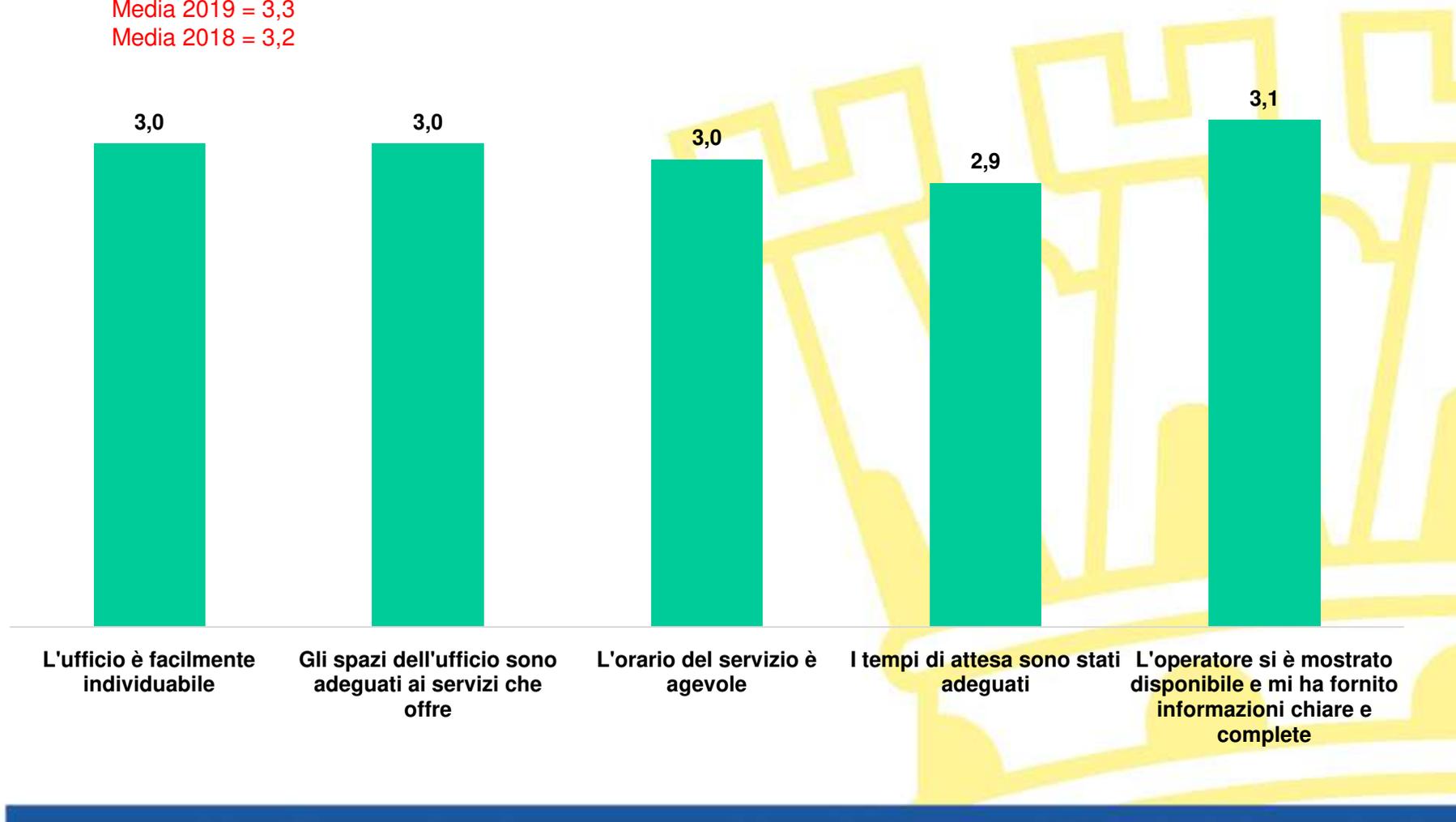
Per quale motivo si è usufruito del servizio allo sportello dell'Urp



Soddisfazione servizio allo sportello

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

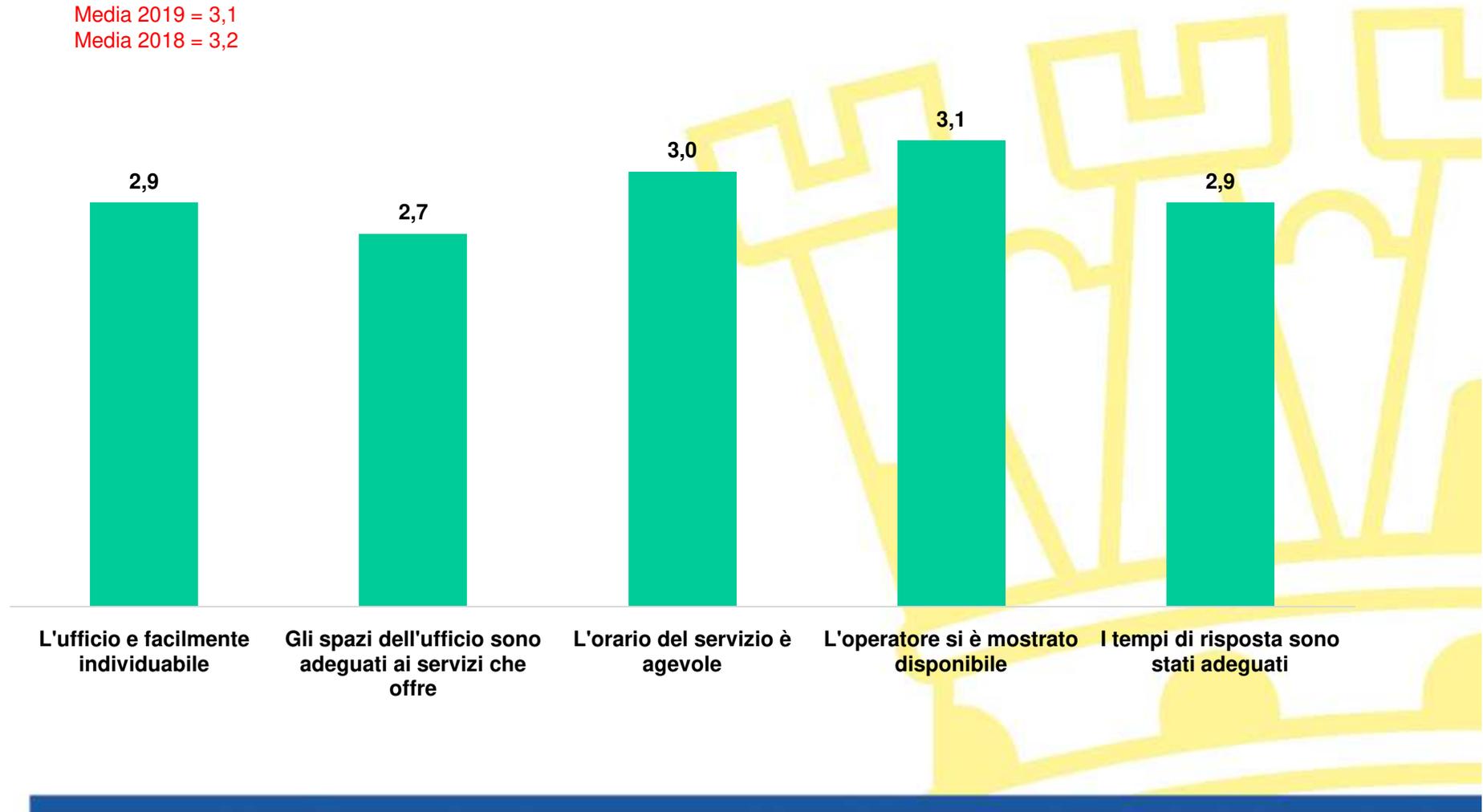
Media 2020 = 3,0
Media 2019 = 3,3
Media 2018 = 3,2



Soddisfazione invio segnalazioni/suggerimenti/reclami

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

Media 2020 = 2,9
Media 2019 = 3,1
Media 2018 = 3,2



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

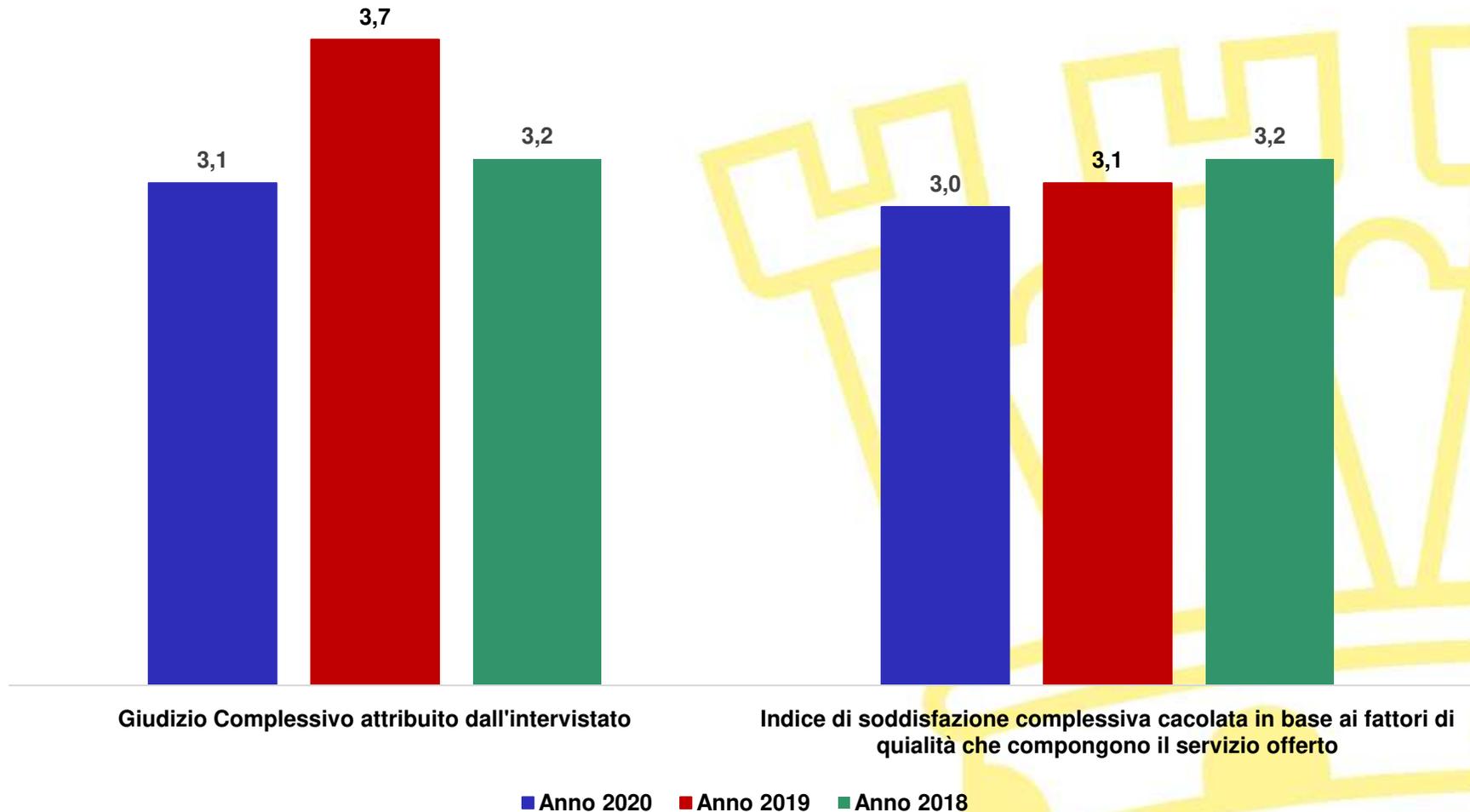
(1 = Per niente, 2= Poco, 3 = Abbastanza, 4 = Molto)

Media 2020 = 3,0
Media 2019 = 3,1
Media 2018 = 3,2



Indice di soddisfazione complessiva e percepita a confronto

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



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.