

La parola ai cittadini

Customer Satisfaction Survey

URP

anno 2019-2020

Quarto trimestre

11 dicembre 2019 – 11 gennaio 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	Clienti che hanno usufruito dei servizi erogati presso l'URP
Rilevazione e Somministrazione	Intervista diretta 211 questionari compilati in maniera completa
	Intervista online Questionario online somministrato tramite e-mail ai clienti che avevano fornito tale recapito: 336 questionari compilati in maniera completa

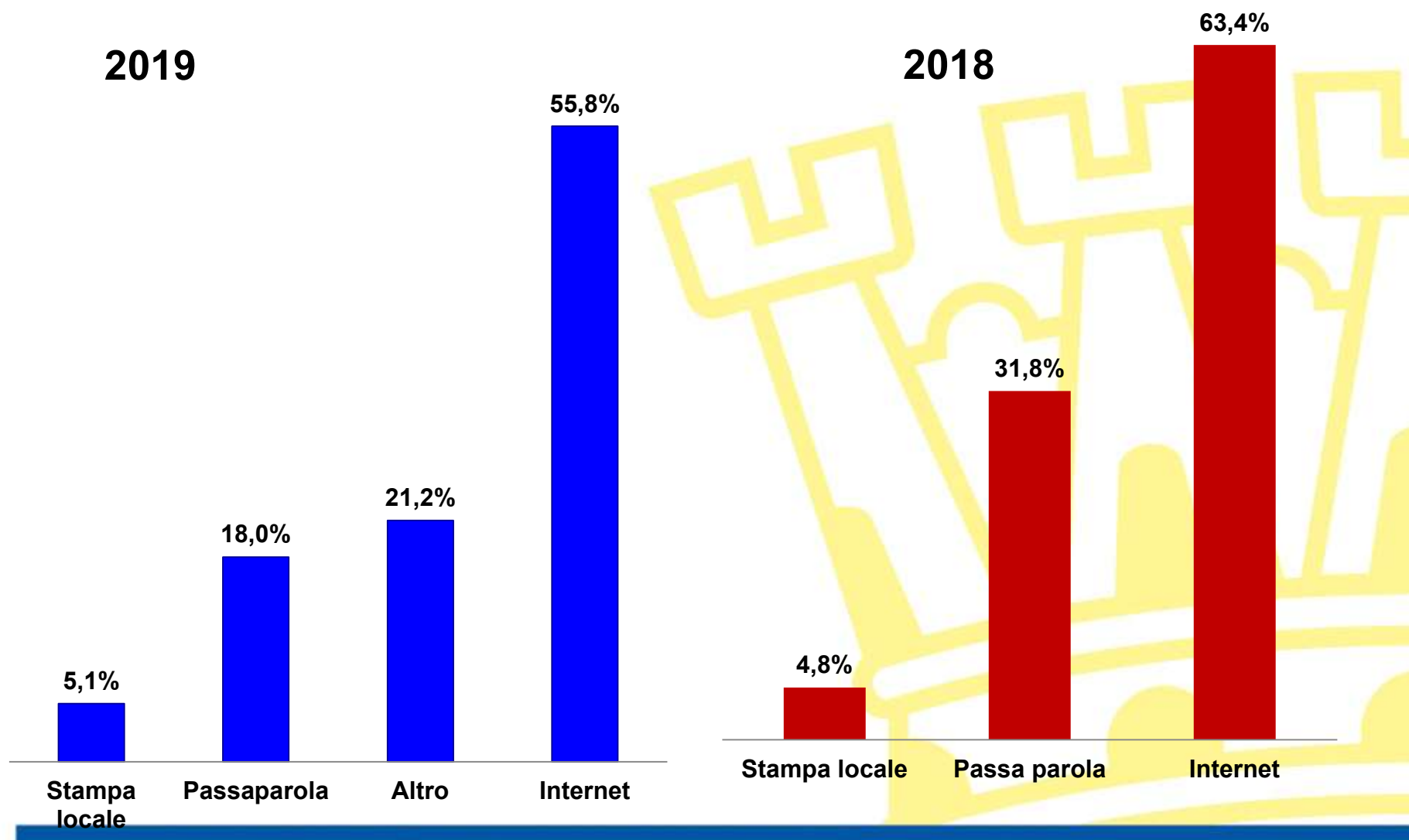
Interviste On Line e dirette URP

Interviste valide: **557**

Allo sportello 211

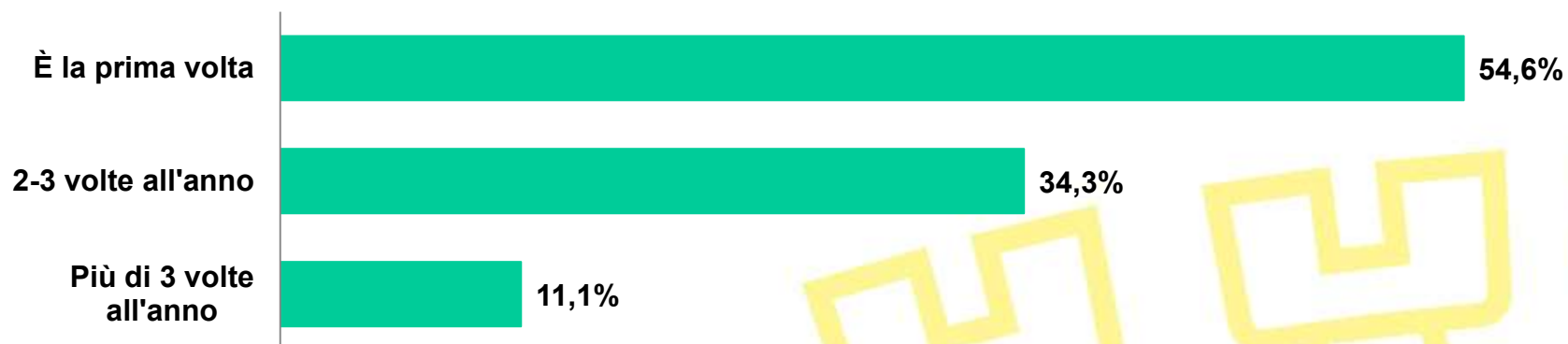
On line e 346 on line su 2500
utenti contattati

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



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

2019

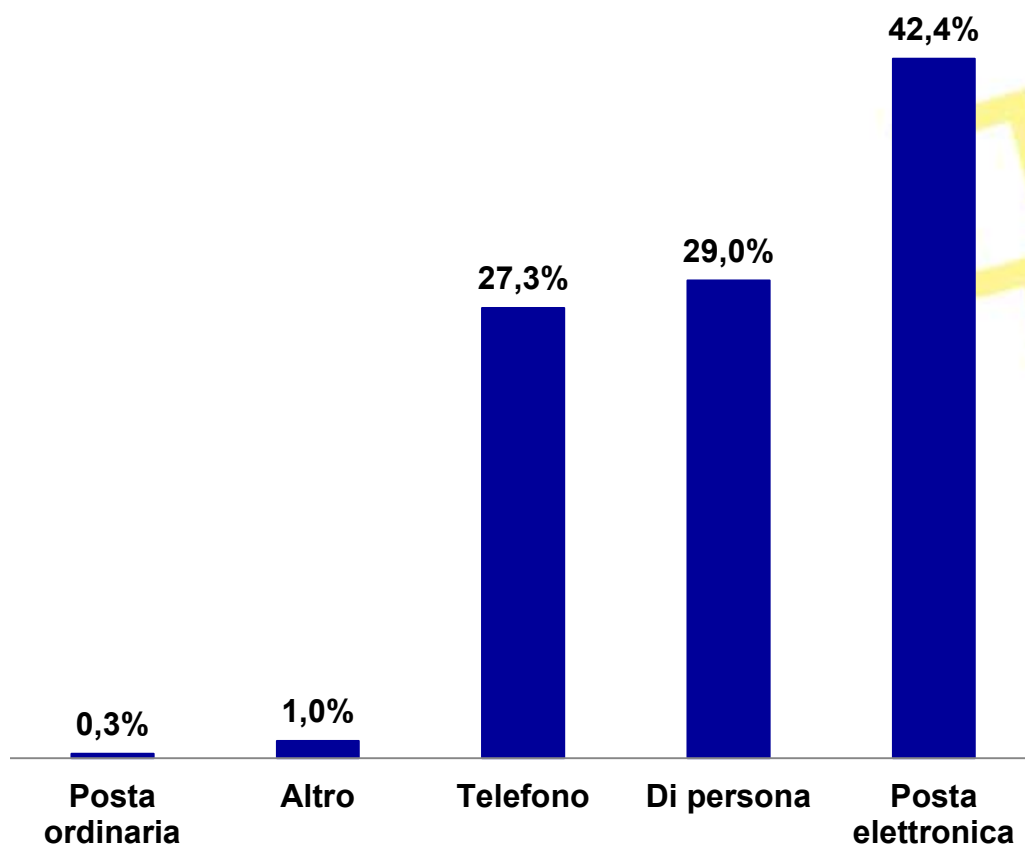


2018

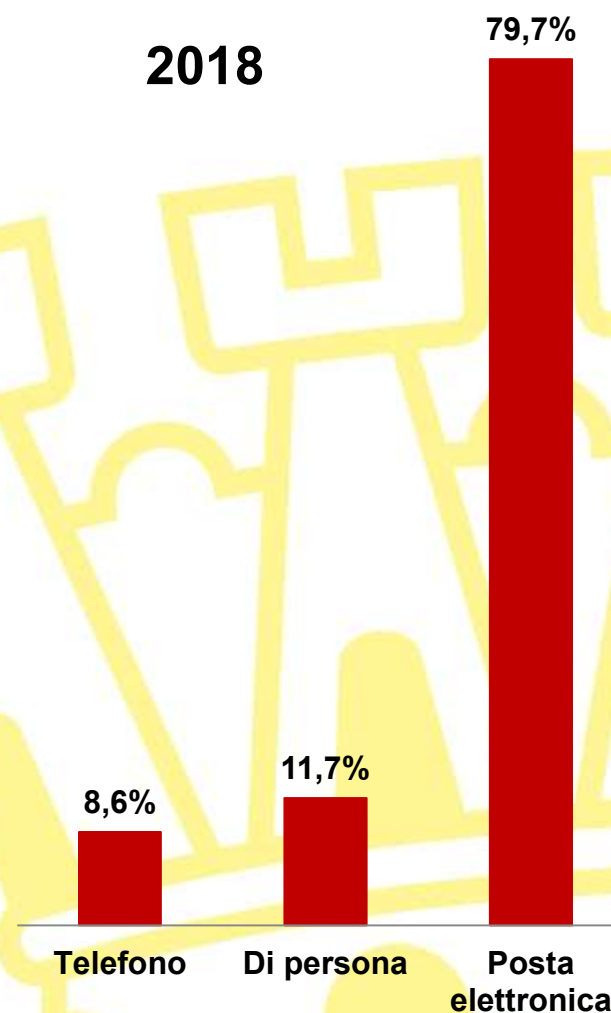


Come i cittadini entrano in contatto con l'URP

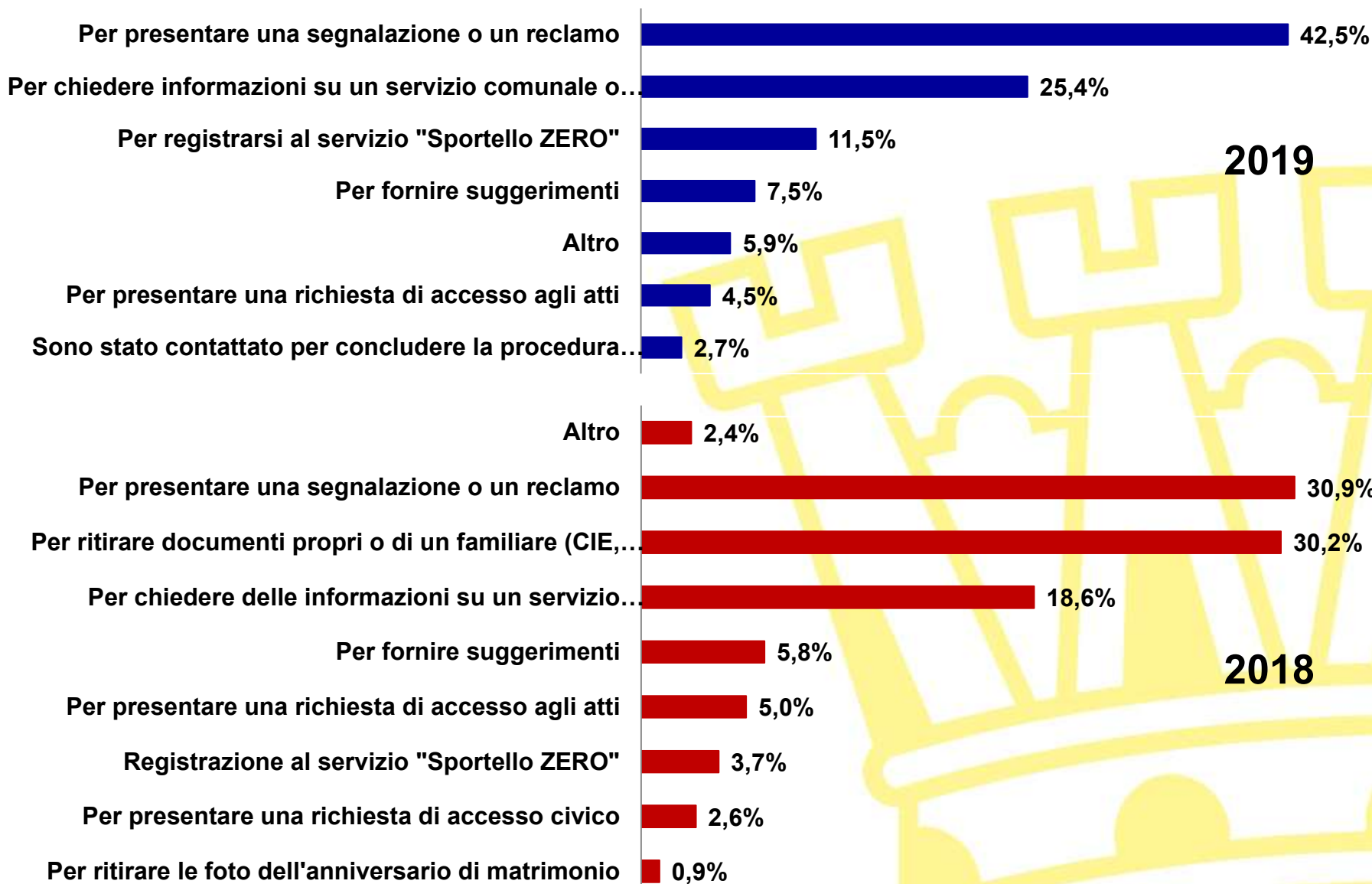
2019



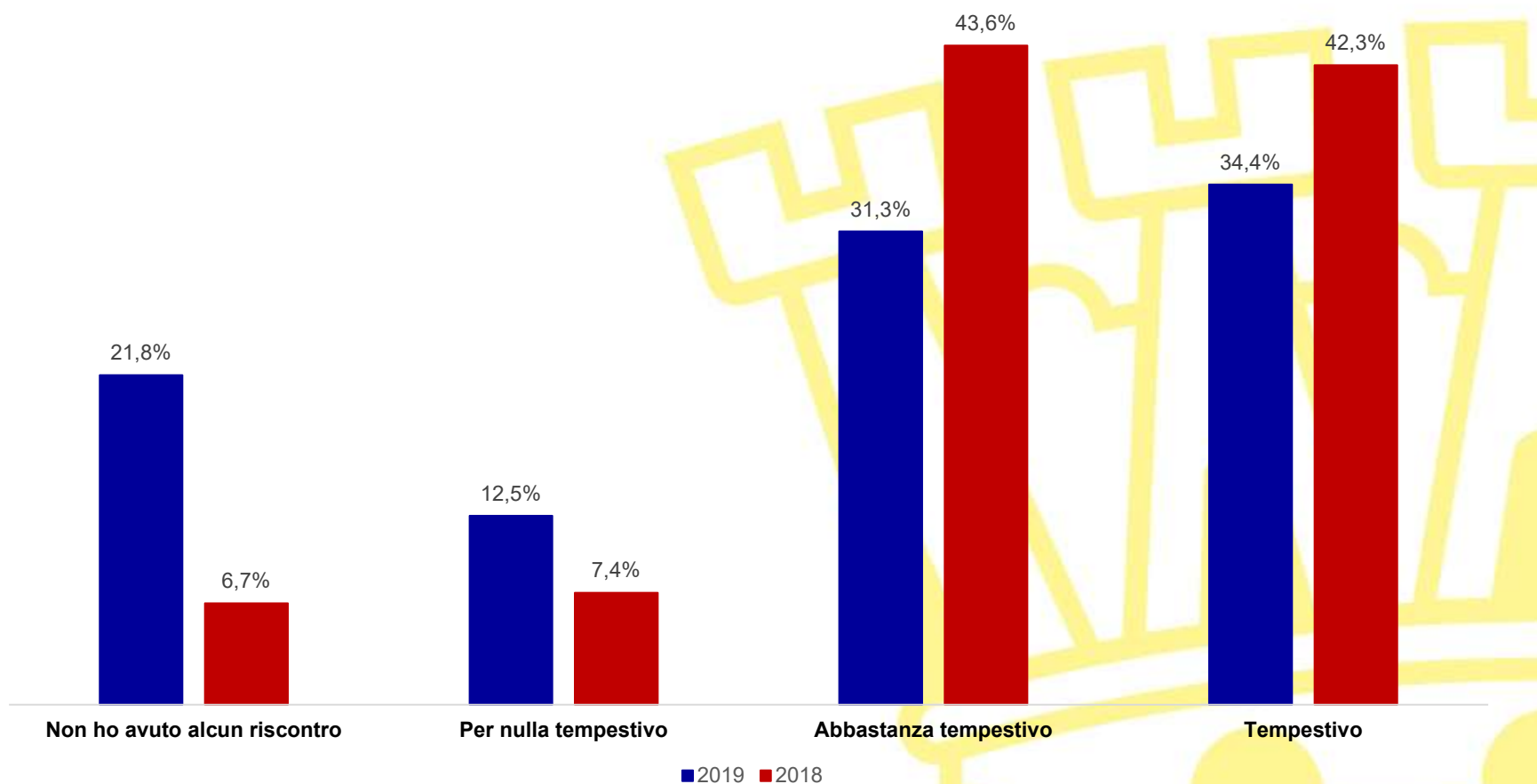
2018



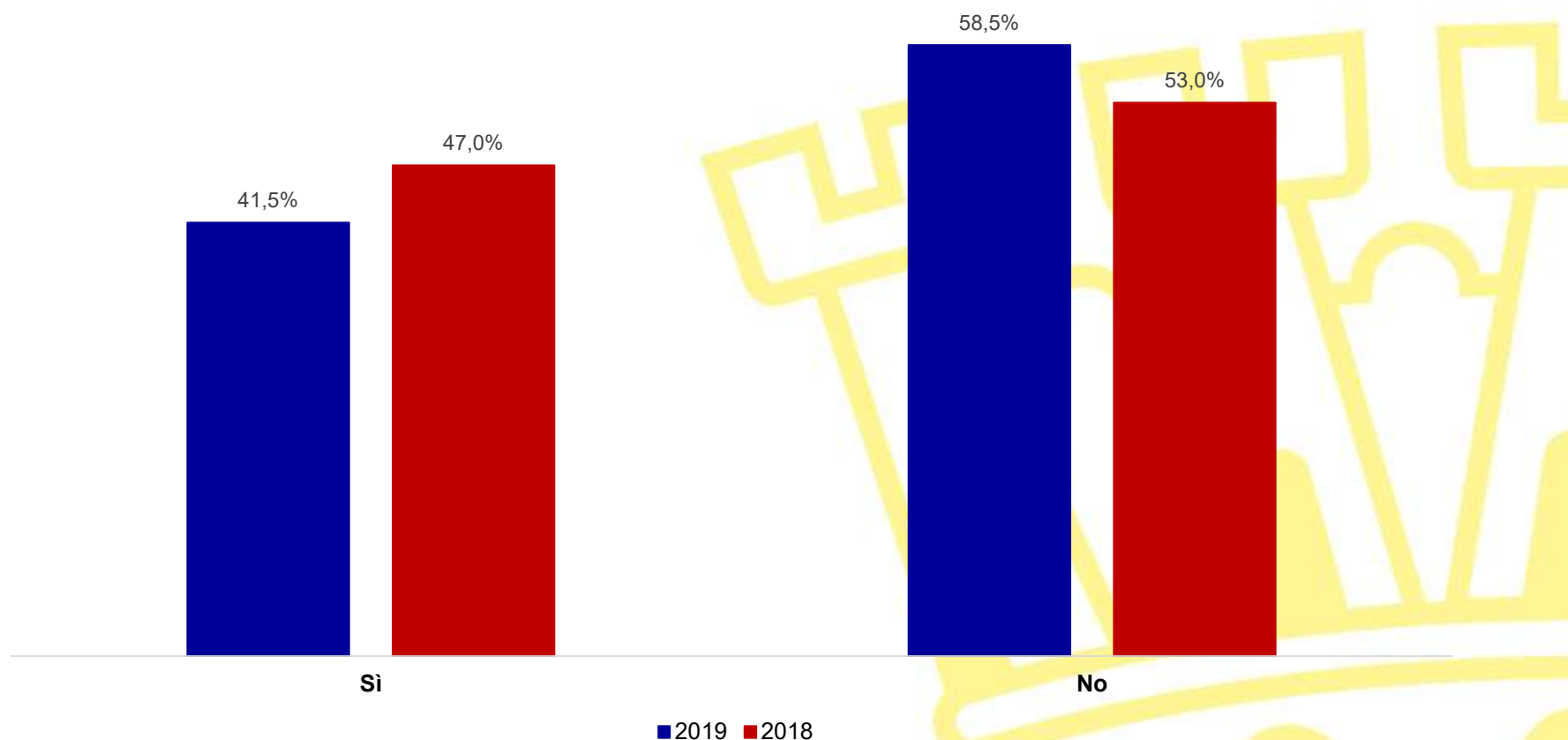
Per quale motivo i cittadini si rivolgono all'URP



Riscontro dell'Urp a segnalazioni/suggerimenti/reclami



Hai visitato le pagine URP presenti su www.comune.verona.it?

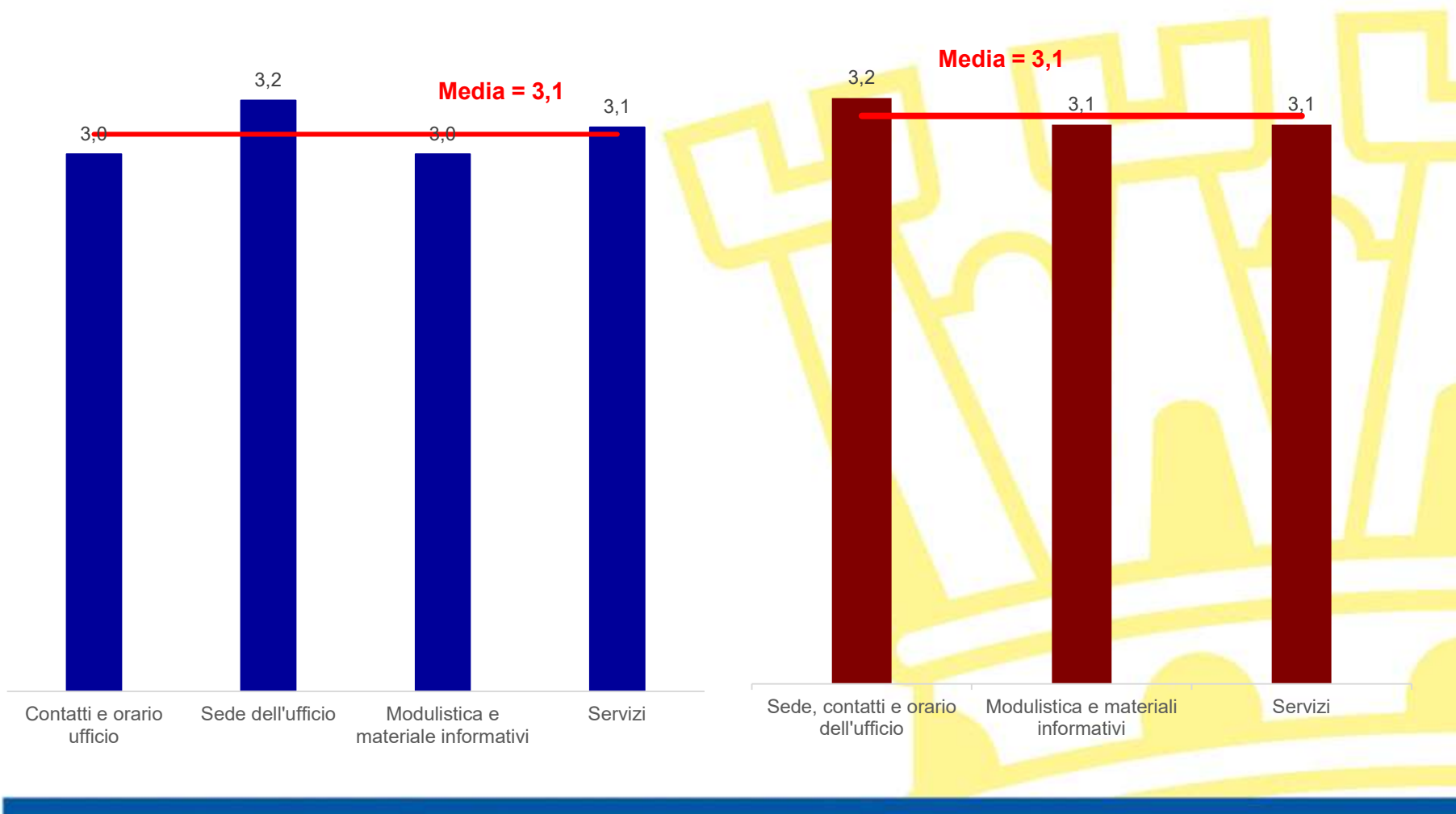


Soddisfazione pagine URP presenti su www.comune.verona.it

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

2019

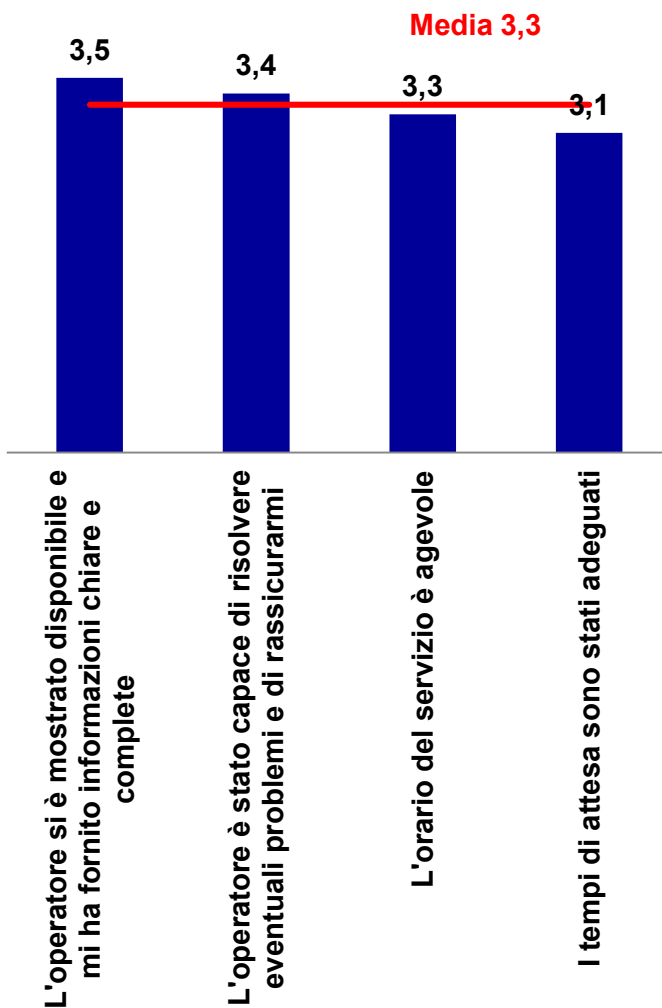
2018



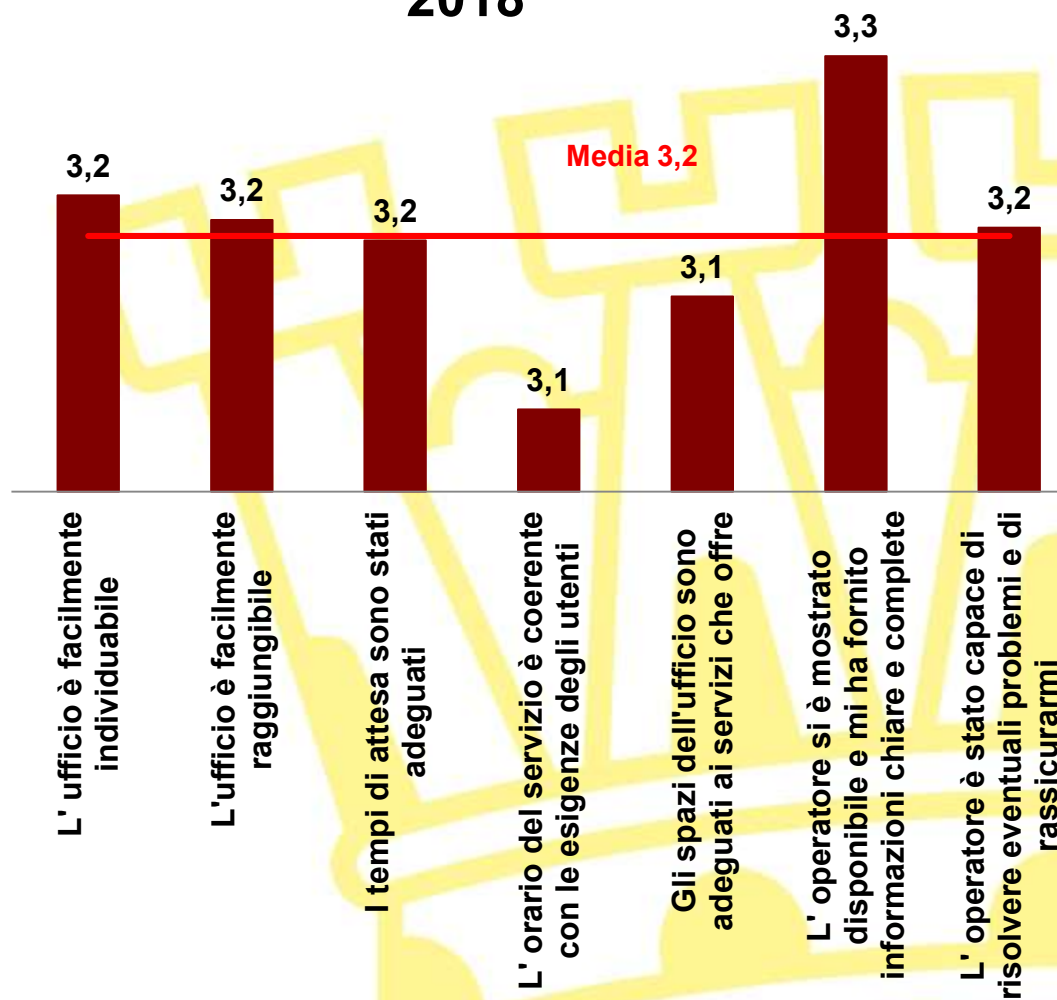
Soddisfazione servizio allo sportello

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

2019



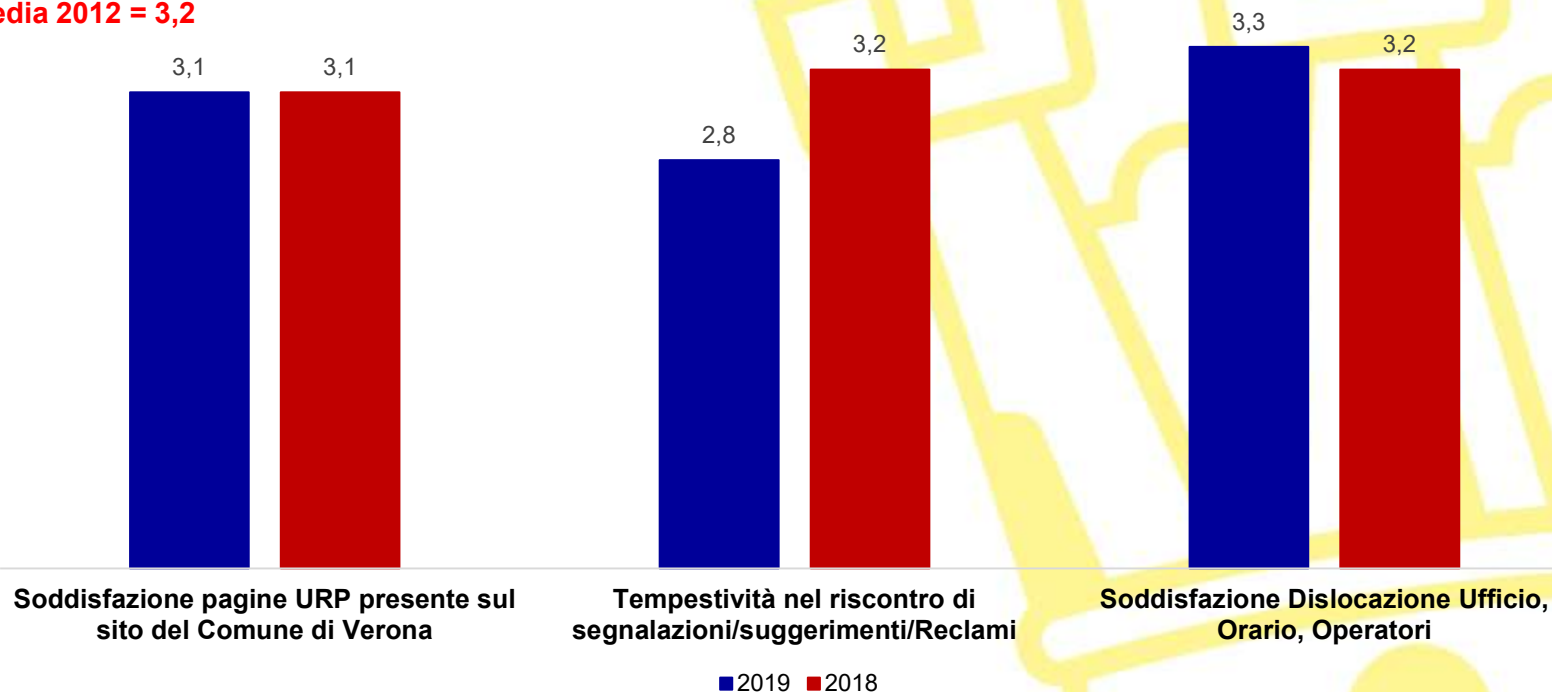
2018



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

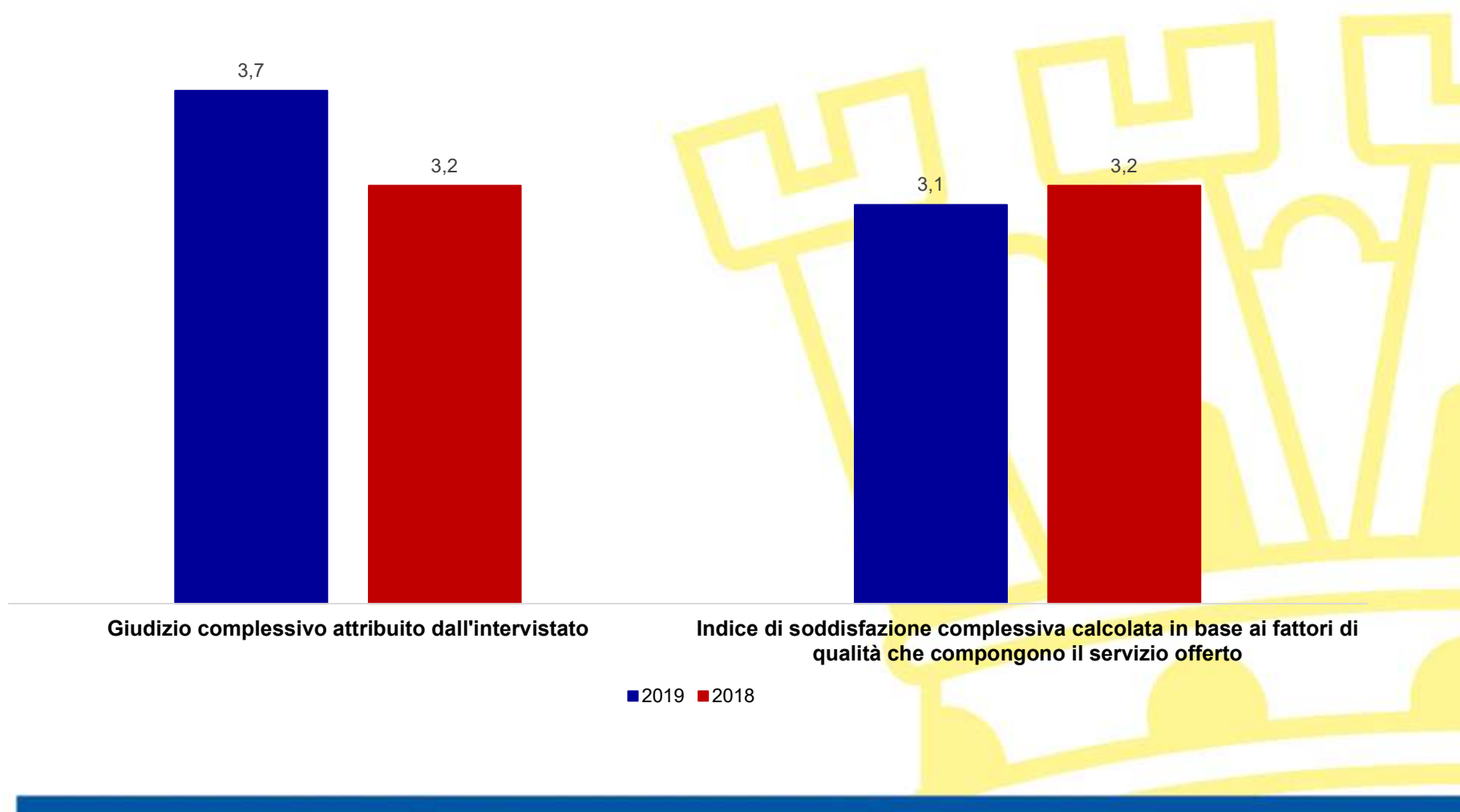
(1 = Per niente, 2= Poco, 3 = Abbastanza, 4 = Molto)

Media 2019 = 3,1
Media 2012 = 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.

