

# La parola ai cittadini

## Customer Satisfaction Survey

Direzione Servizi ai Cittadini  
Comune di Verona

Anno 2018  
Quarto trimestre  
22 ottobre – 15 dicembre

# 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 (Recepto 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

<b>Destinatari dell'indagine</b>	<b>Clienti</b> che hanno usufruito dei servizi erogati agli Sportelli Demografici di via Adigetto
<b>Servizi monitorati</b>	<b>Servizi di mobilità per persone disabili e non autosufficienti</b>
<b>Rilevazione e Somministrazione</b>	<b>Intervista online</b> Questionario online somministrato tramite email e sms ai clienti che avevano fornito tali recapiti.

# Interviste On Line

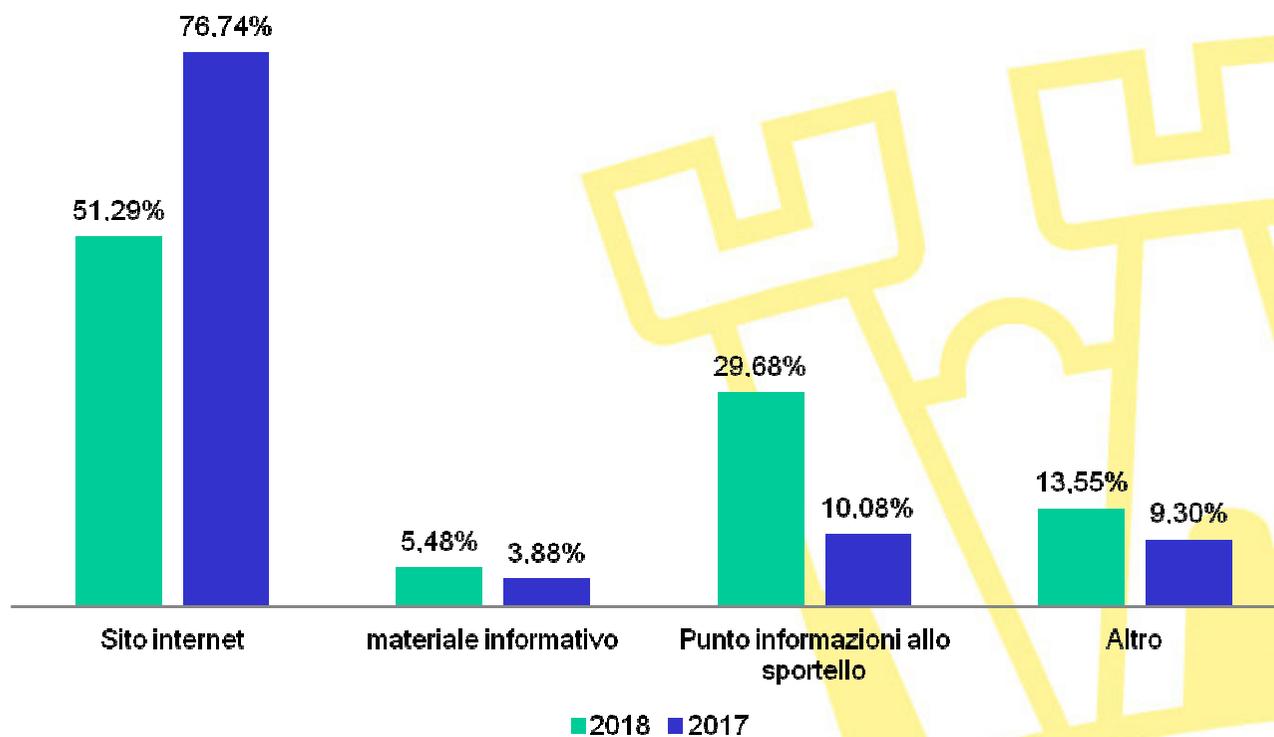
## Servizi di mobilità per persone disabili e non autosufficienti

Numero di utenti contattati: 1068

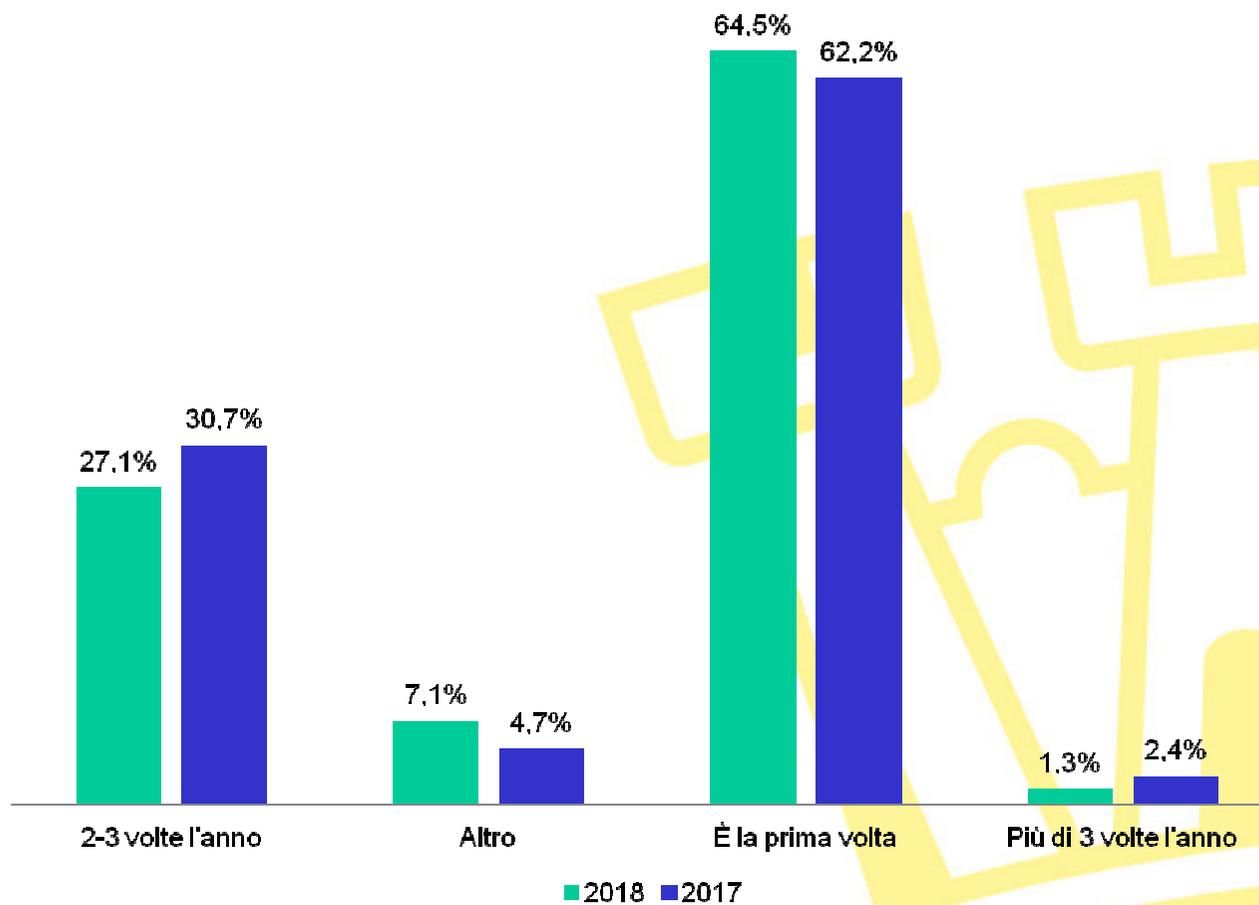
di cui

interviste valide: **310** pari al **29,03%**

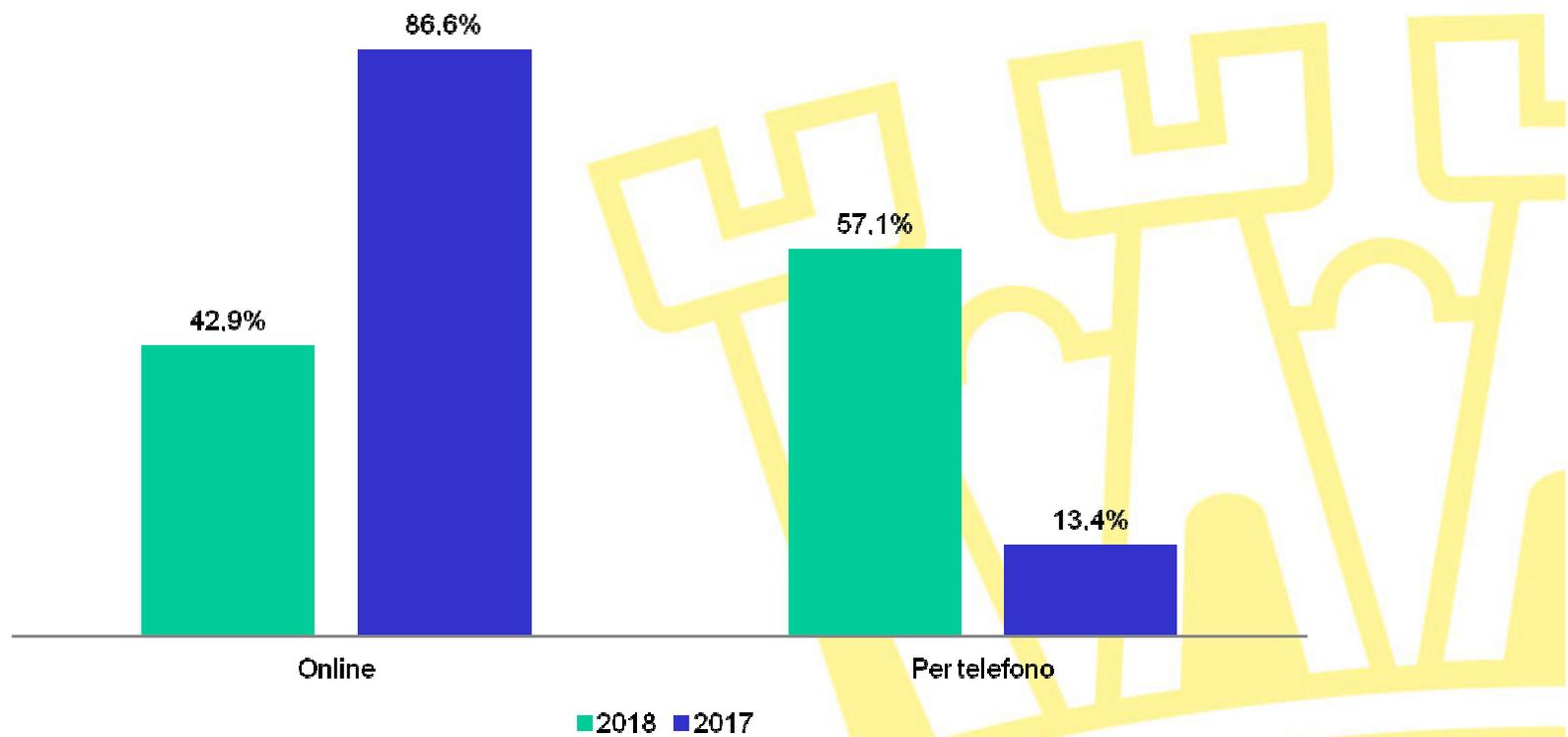
# Fonte informativa



# Frequenza di utilizzo

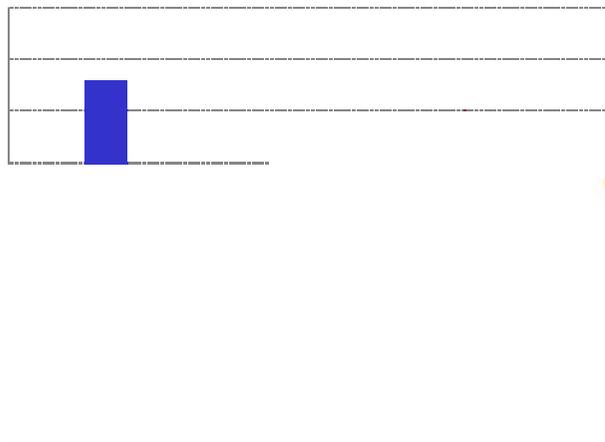


# Modalità di prenotazione



# Utilità e adeguatezza dell'appuntamento

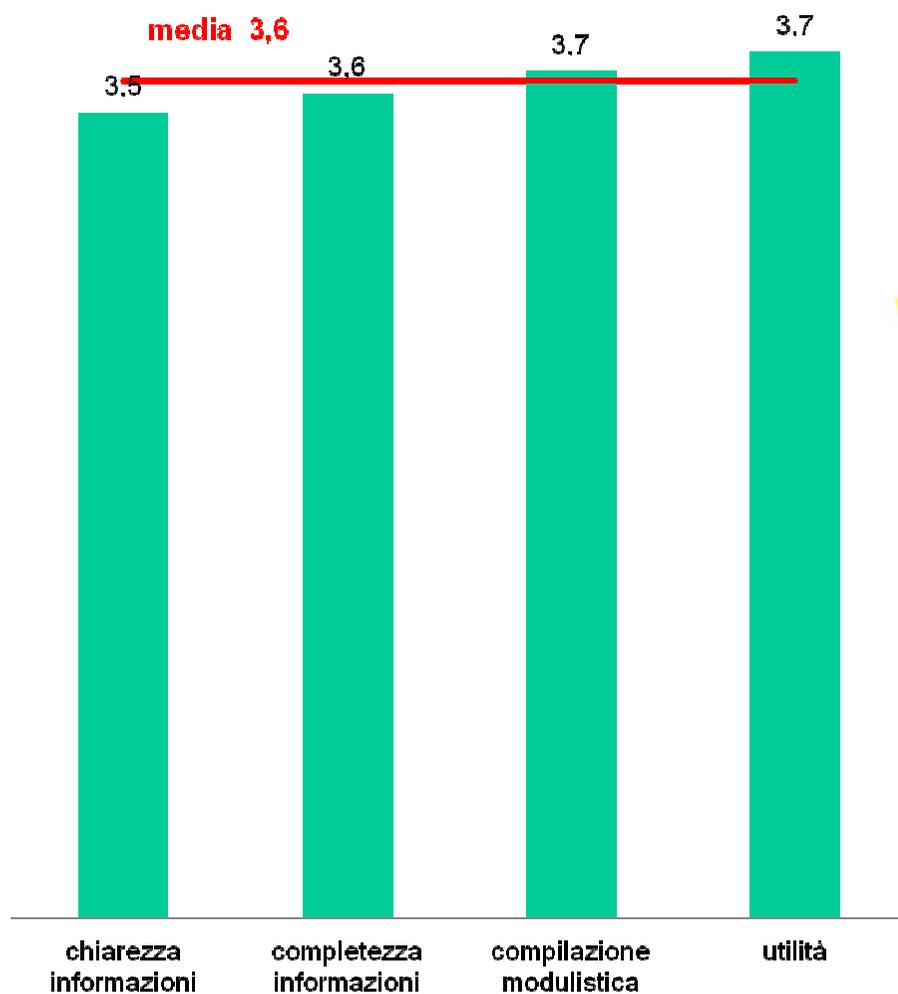
2018



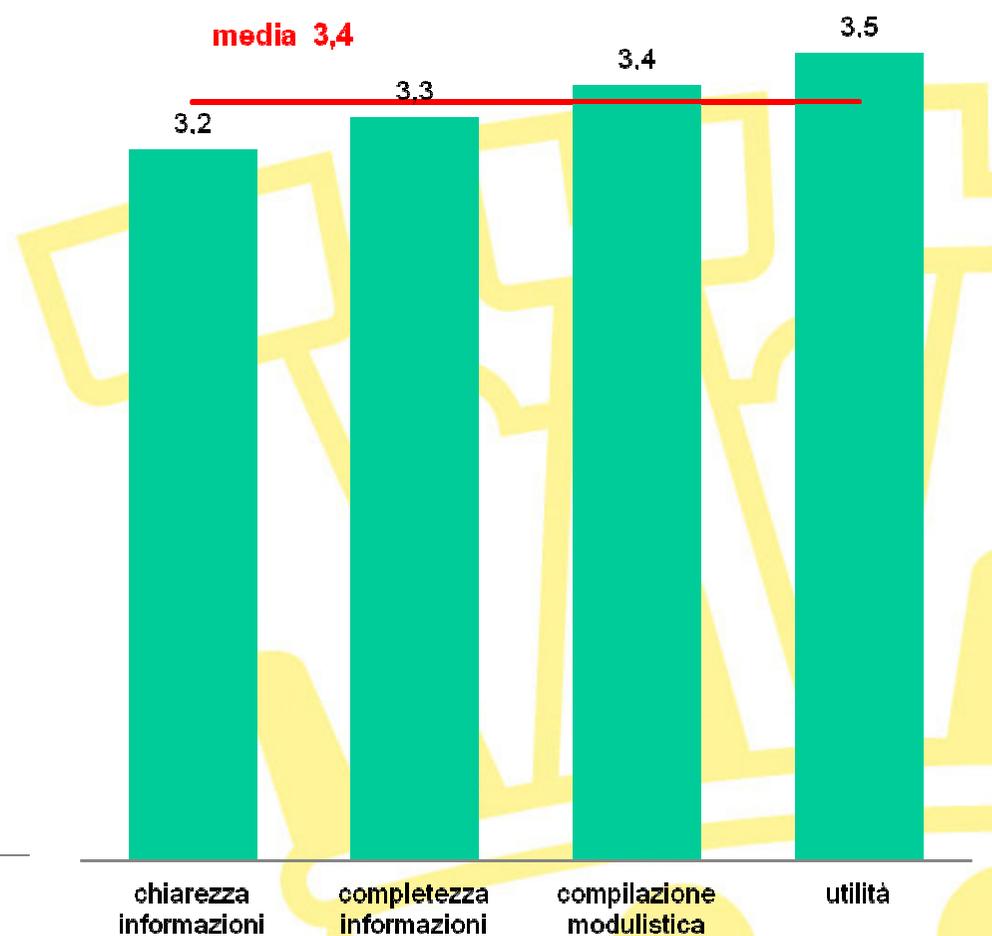
<b>CS APPUNTAMENTO</b>	Media 2018	Media 2017
Utilità Appuntamento	3,8	3,8
Adeguatezza date e orari	3,5	3,5
Media complessiva	3,7	3,7

# CS Prenotazione online

2018



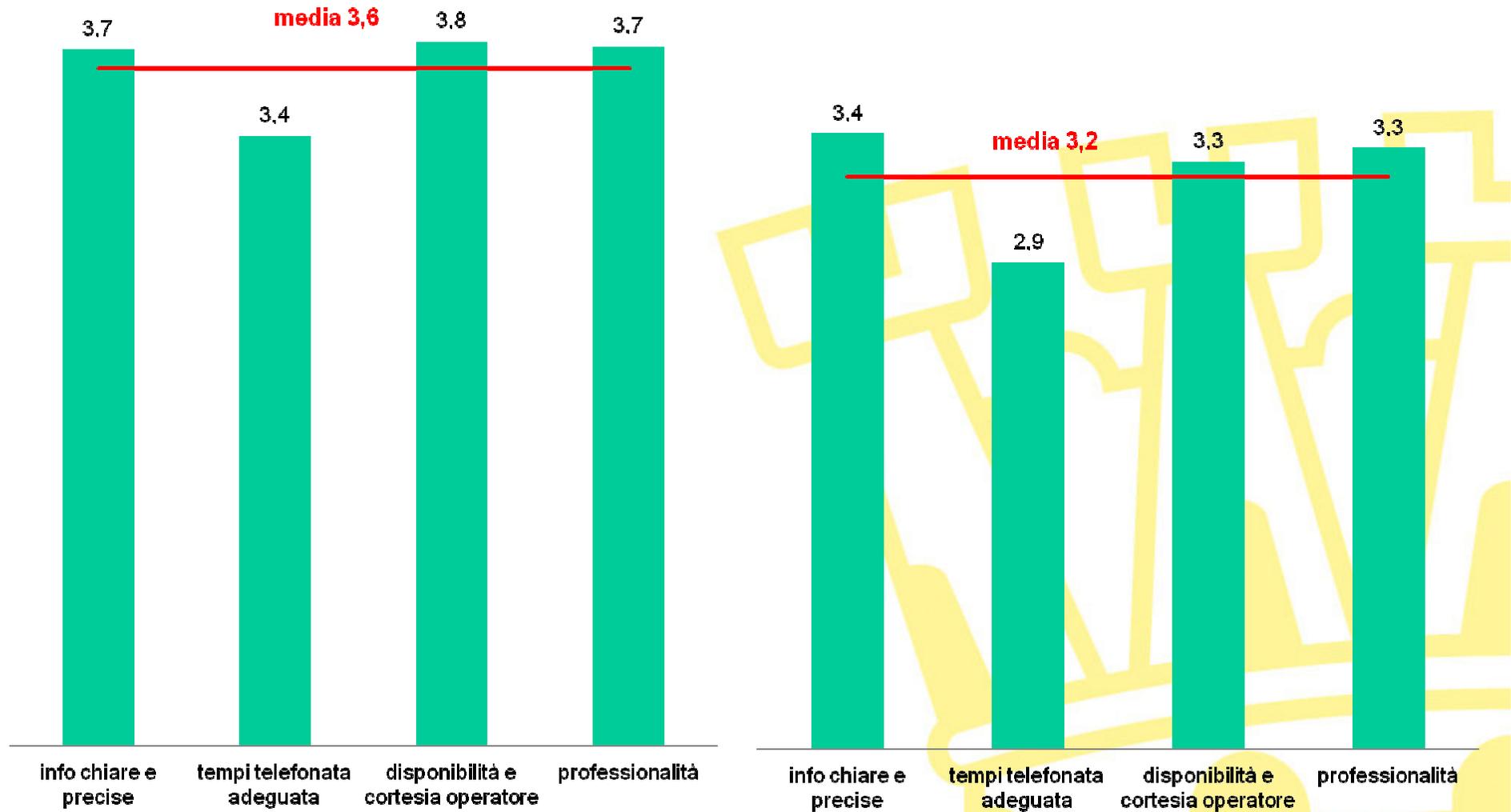
2017



# CS Prenotazione telefonica

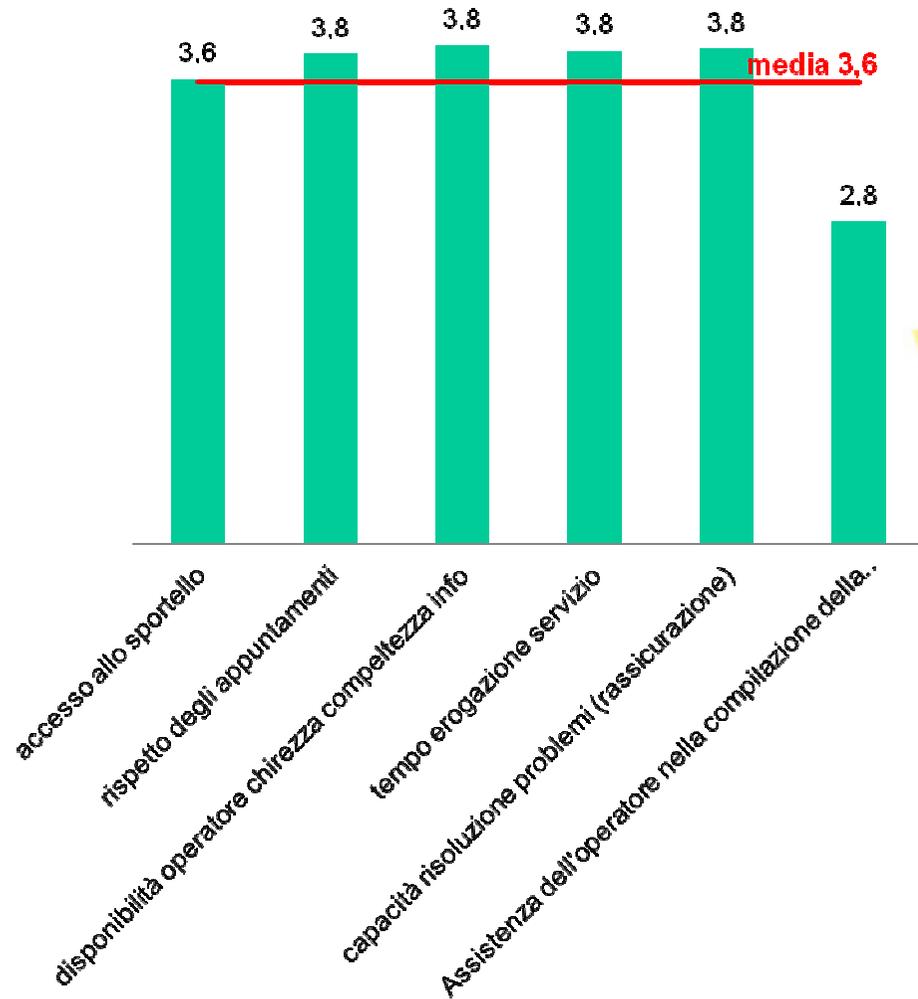
2018

2017

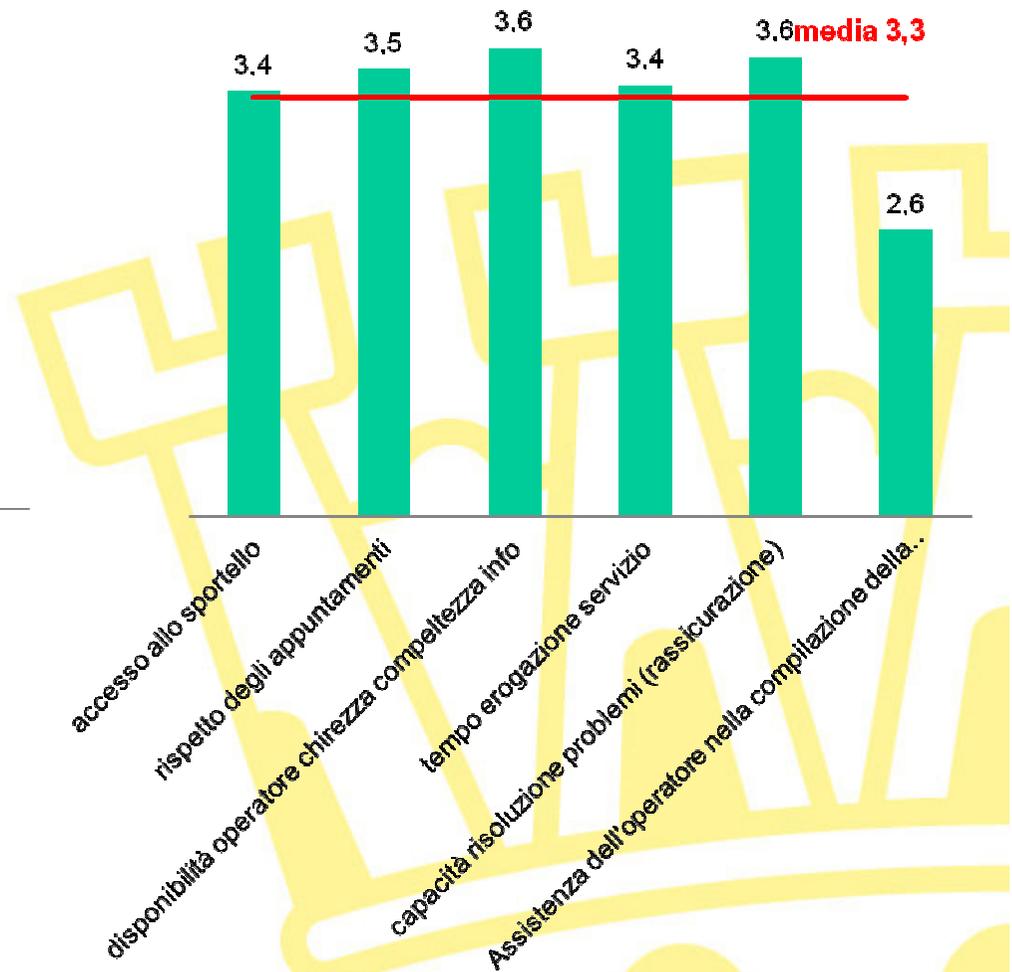


# CS Servizio allo sportello

2018



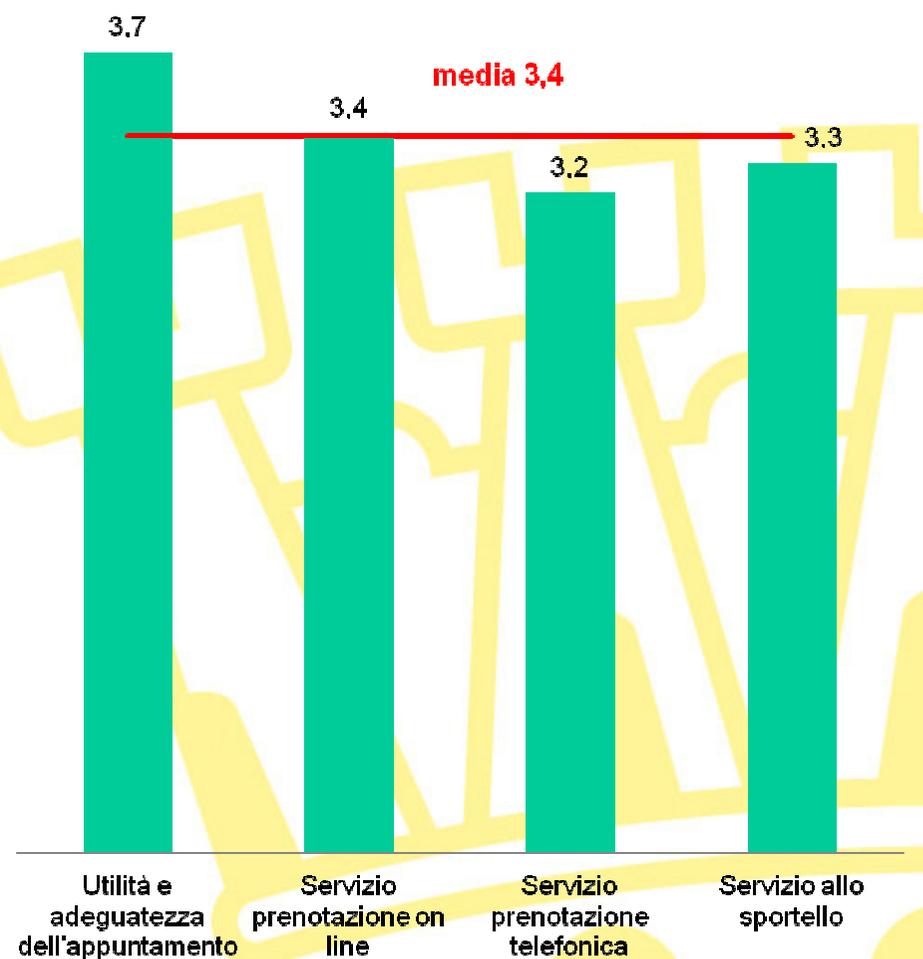
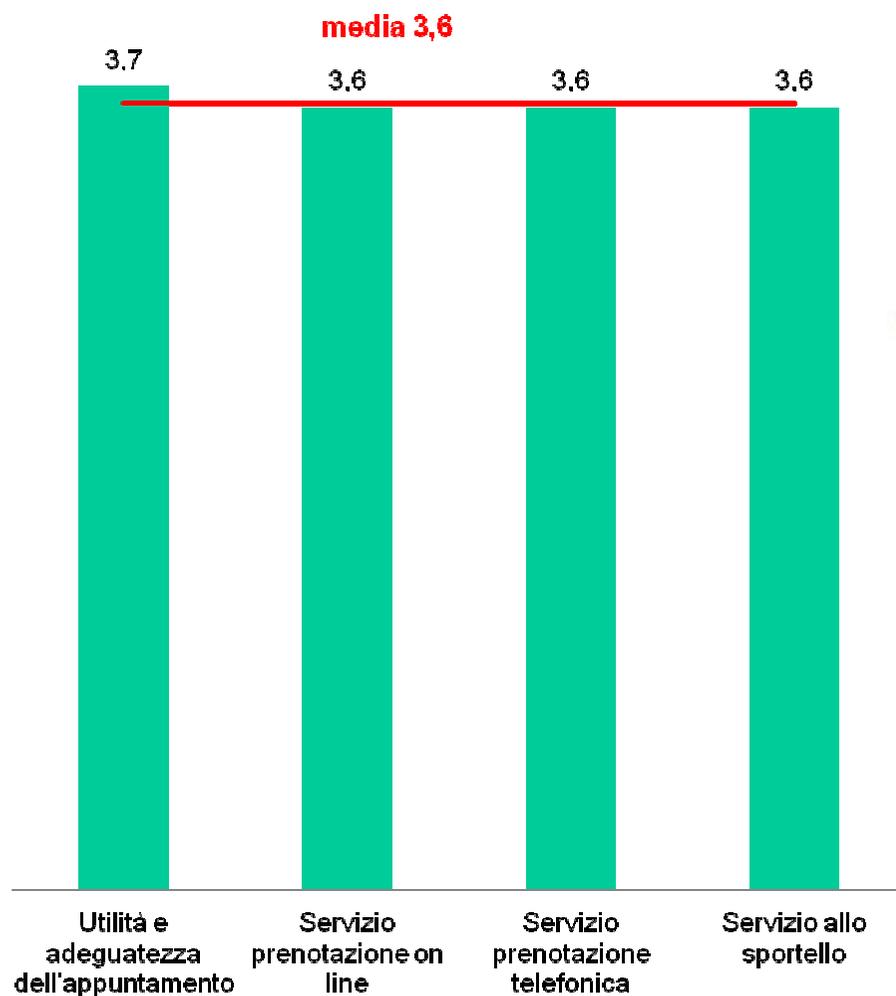
2017



# CS totale calcolata

2018

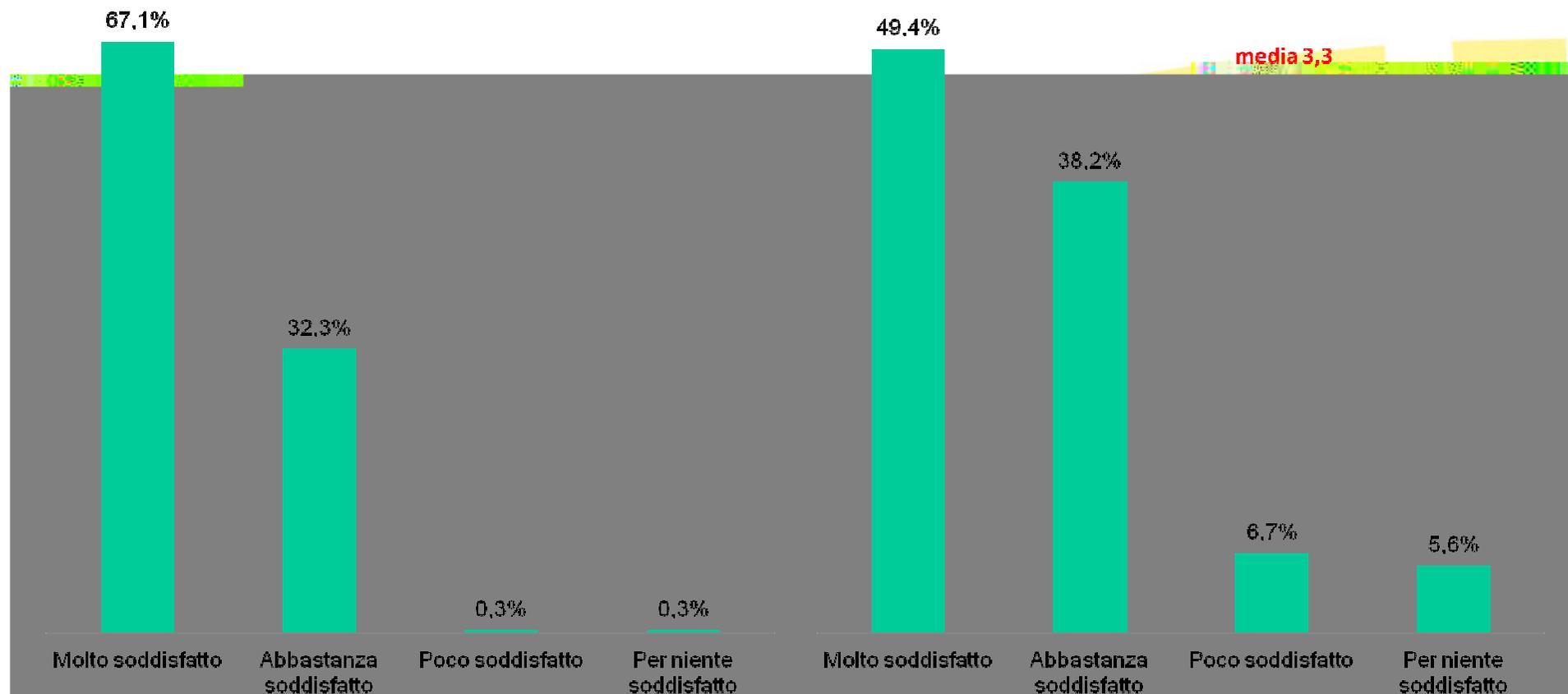
2017



# CS totale percepita

2018

2017



# CS percepita e calcolata 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.