

# La parola ai cittadini

## Customer Satisfaction Survey

Direzione Organizzazione e  
Programmazione

Servizio Statistica e Qualità dei servizi

Anno 2022 Quarto trimestre  
11 dicembre 2022 – 31 gennaio 2023

Elaborazione a cura della Direzione Organizzazione e Programmazione  
Servizio Statistica e Qualità dei servizi  
[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

<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>Autentiche (foto-copia-firma)</b>
<b>Rilevazione e Somministrazione</b>	<b>Intervista online</b> Questionario online somministrato tramite email ai clienti che avevano fornito tali recapiti.

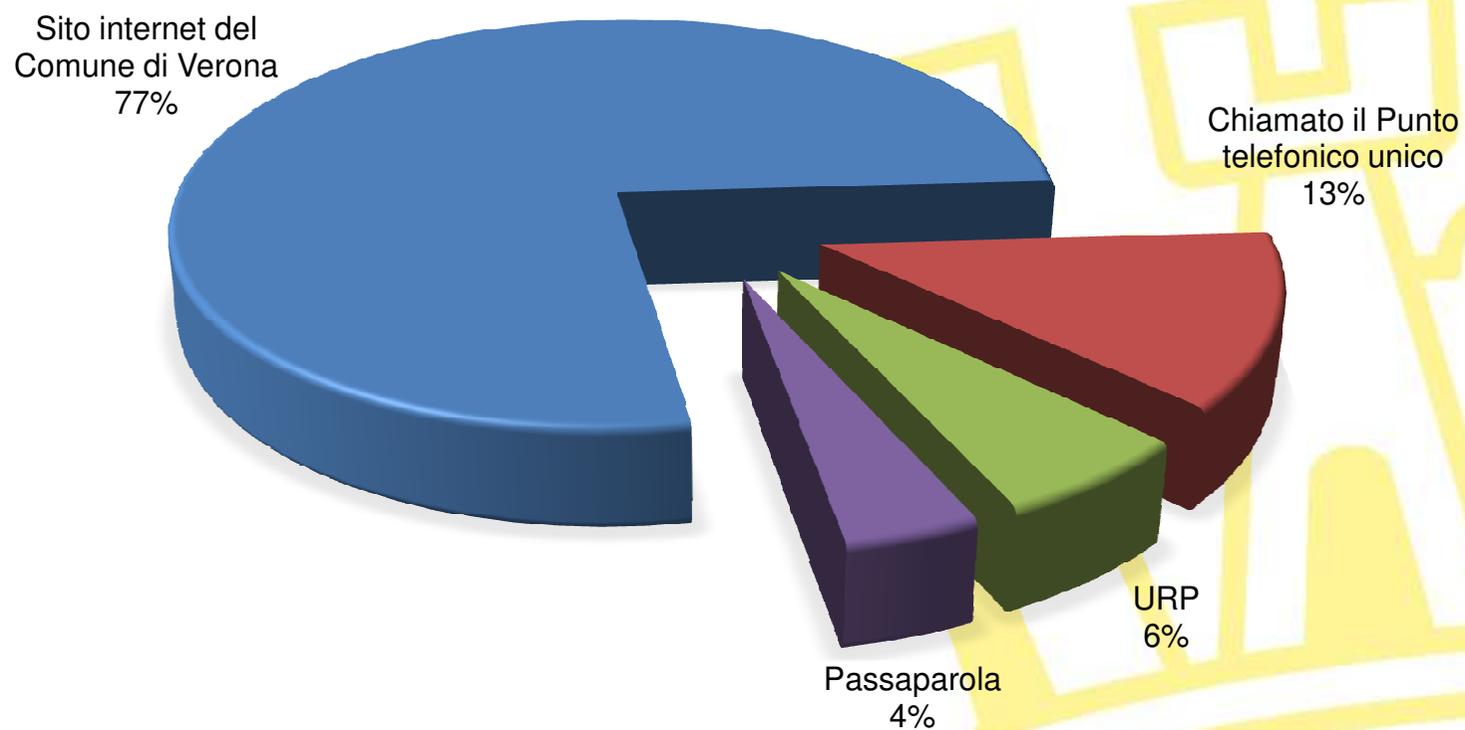
# Interviste On Line Autentiche (foto-copia-firma)

Interviste valide: **126**

Utenti contattati: **2118**

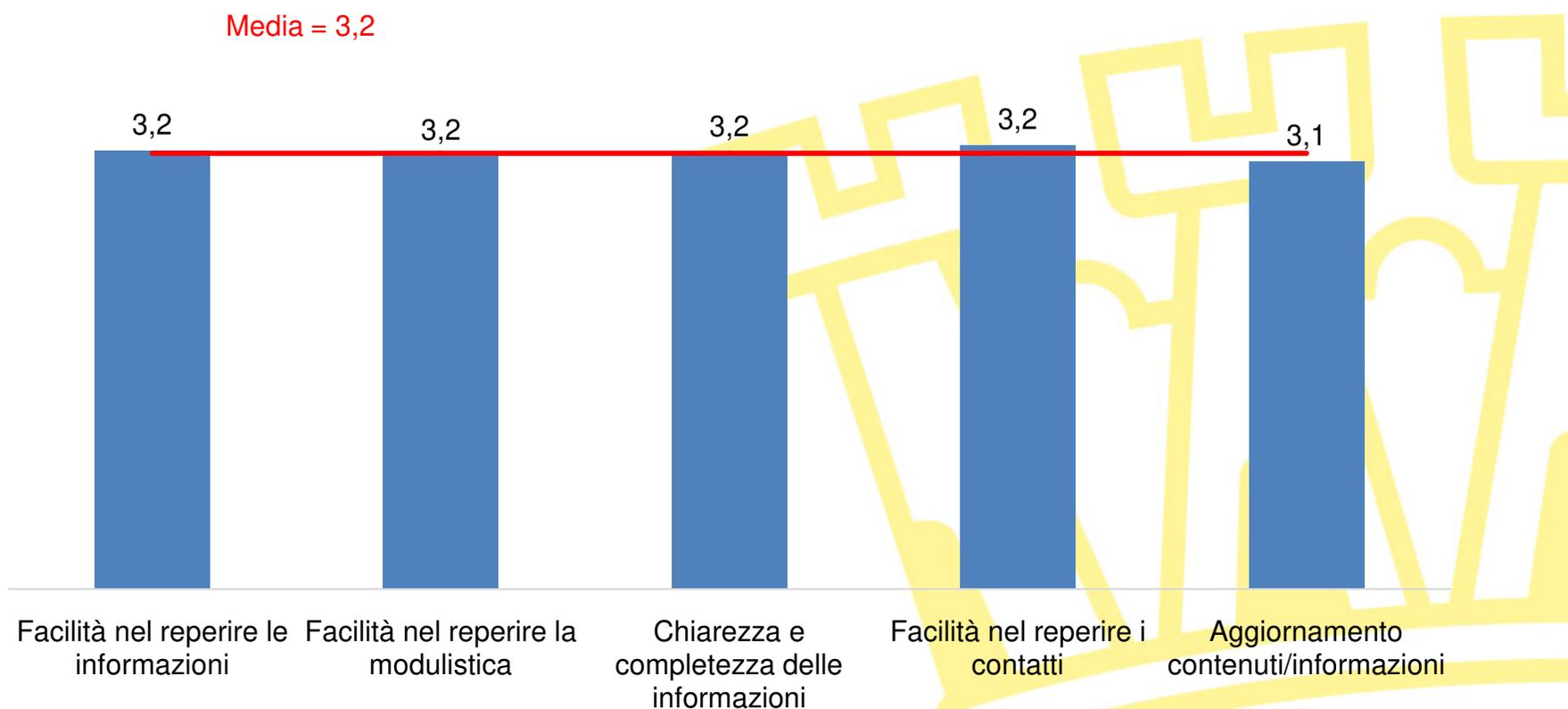


# Fonte informativa



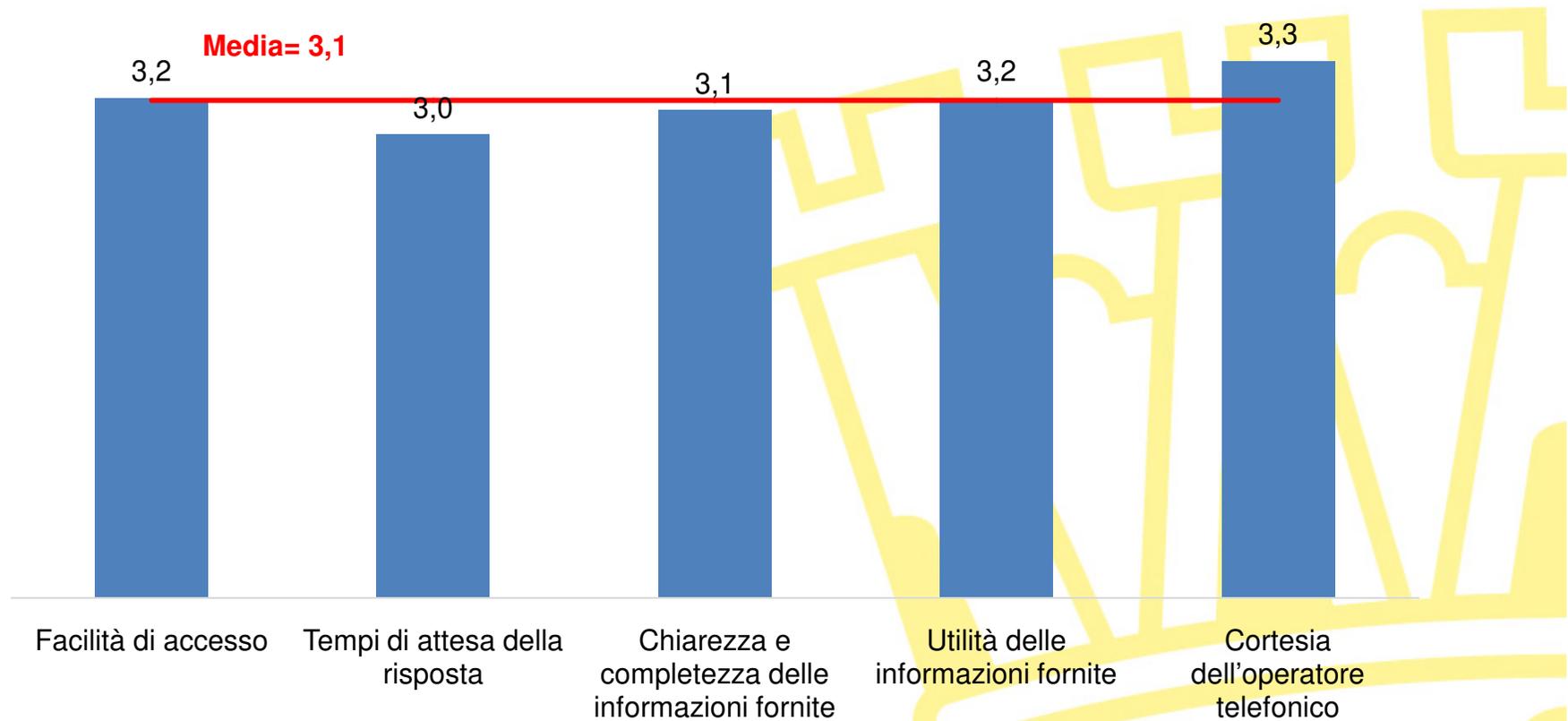
# Fonte informativa: Sito Internet

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



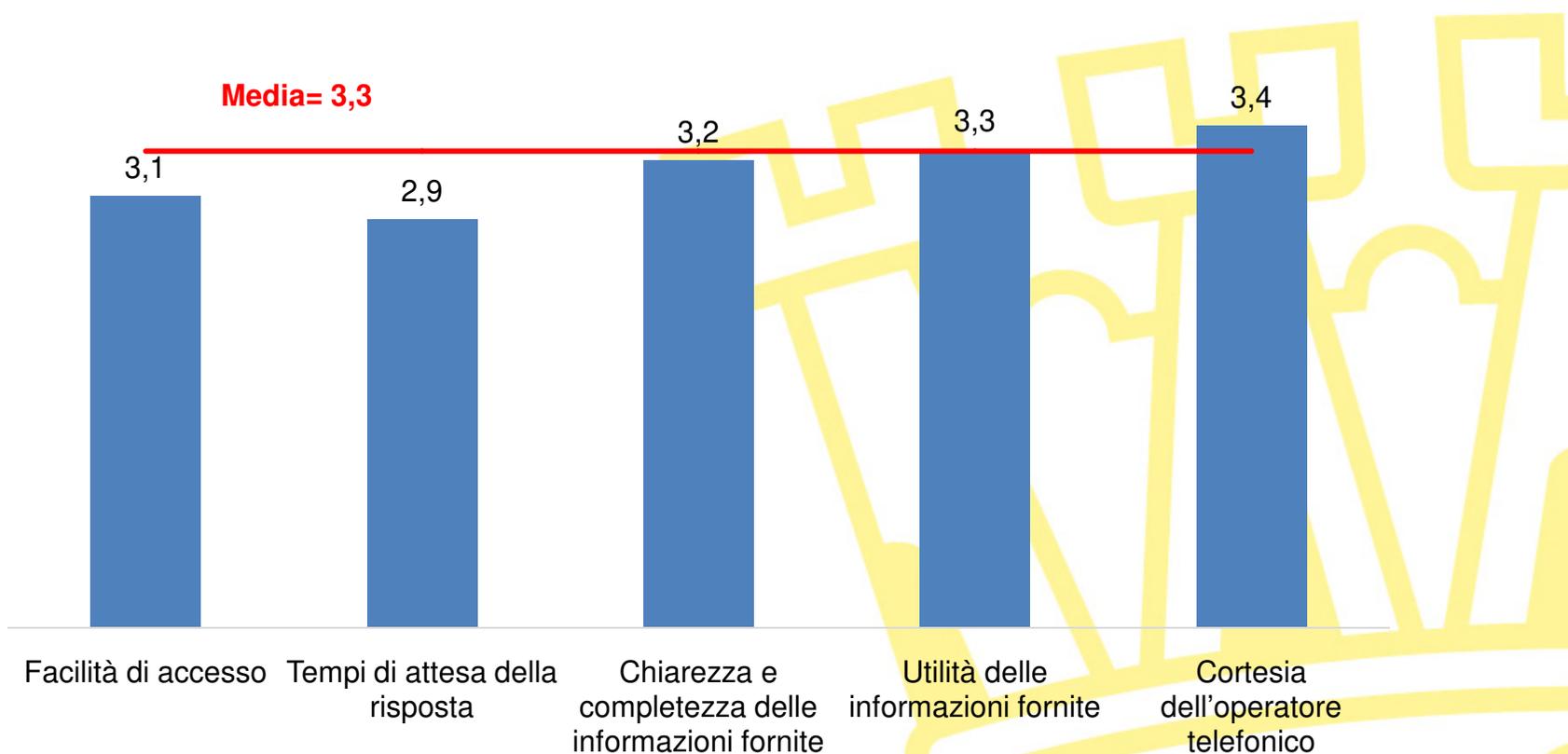
# Fonte informativa: Punto telefonico unico

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



# Fonte informativa: URP

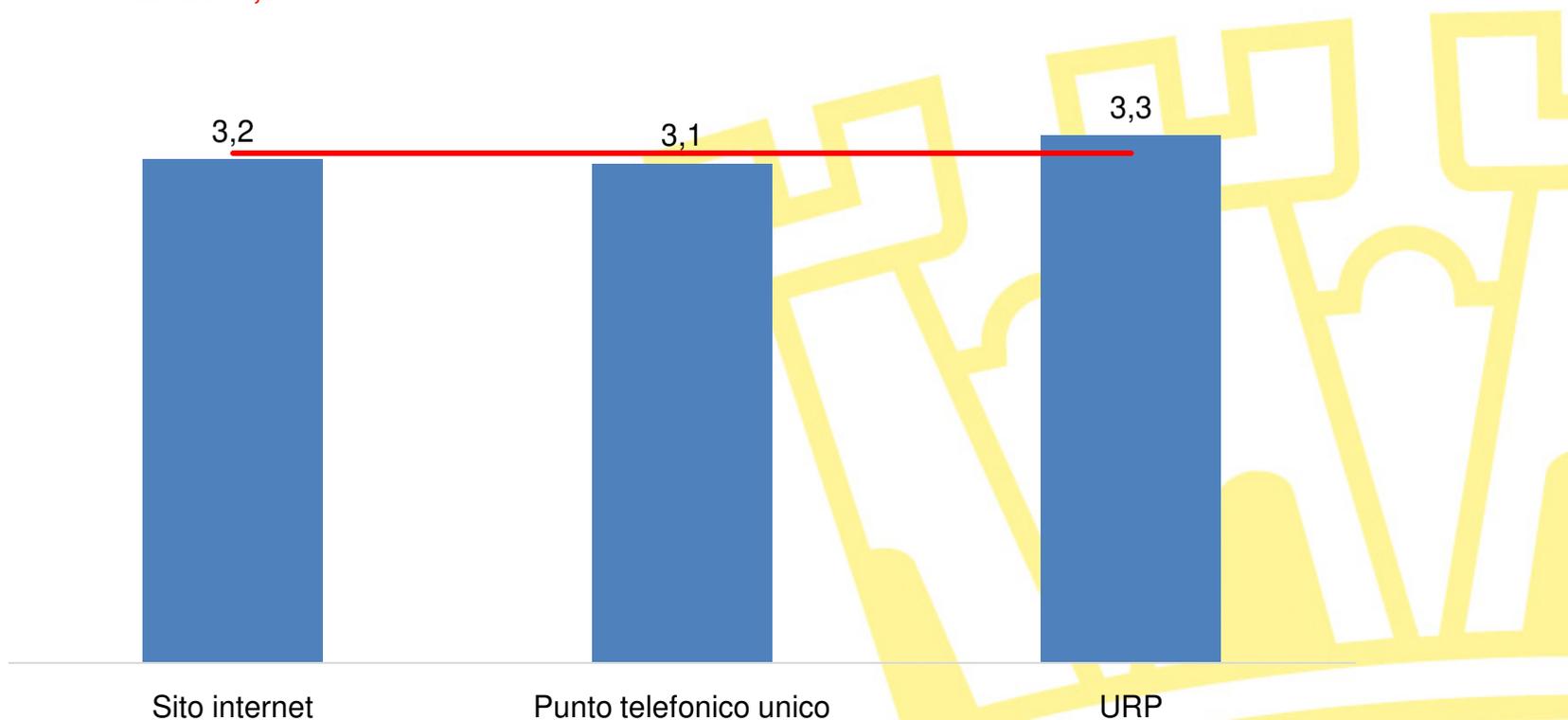
(1 = Per niente, 2 = Poco, 3 = Abbastanza, 4 = Molto)



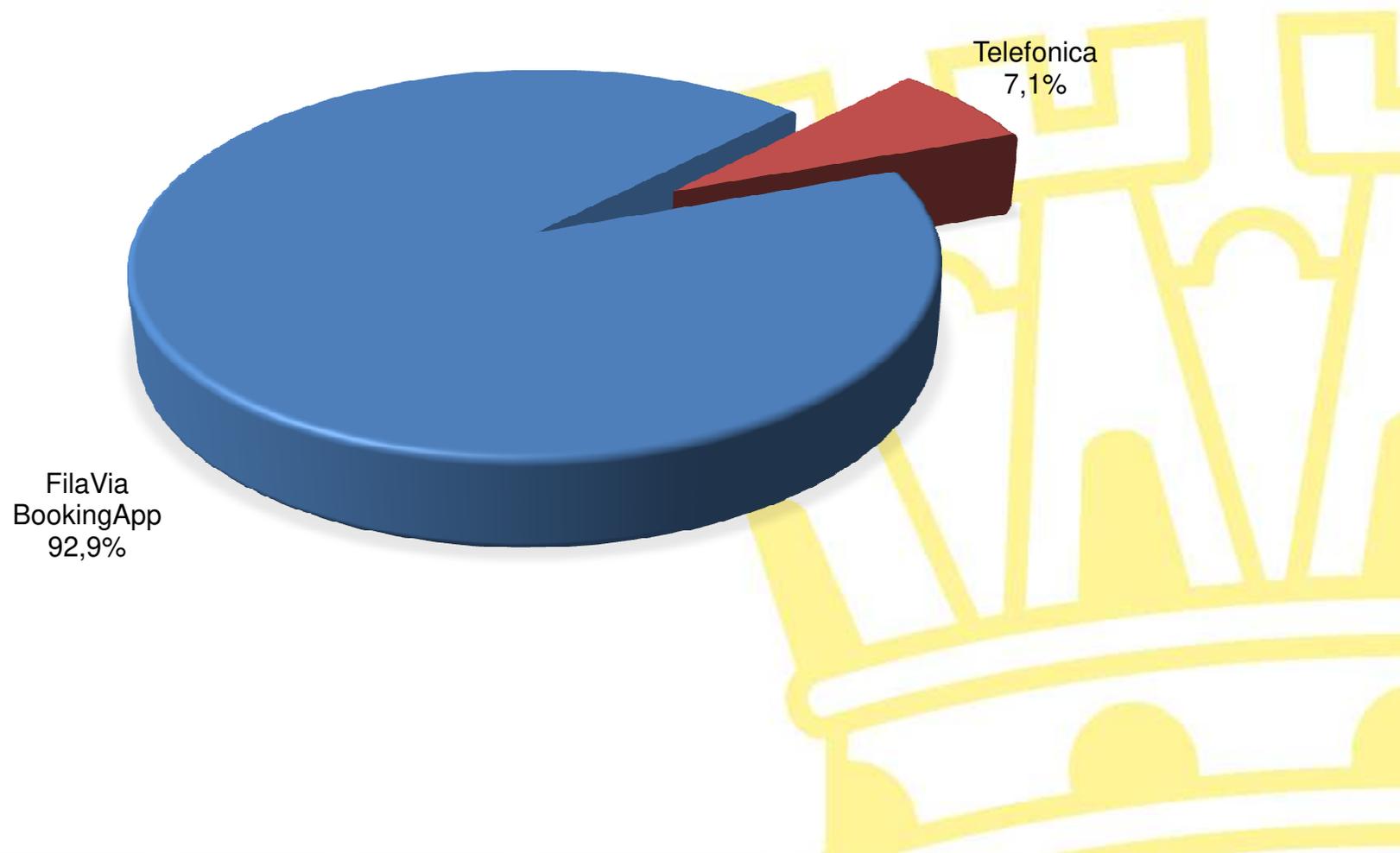
# Valutazione Fonti informative

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

Media= 3,2

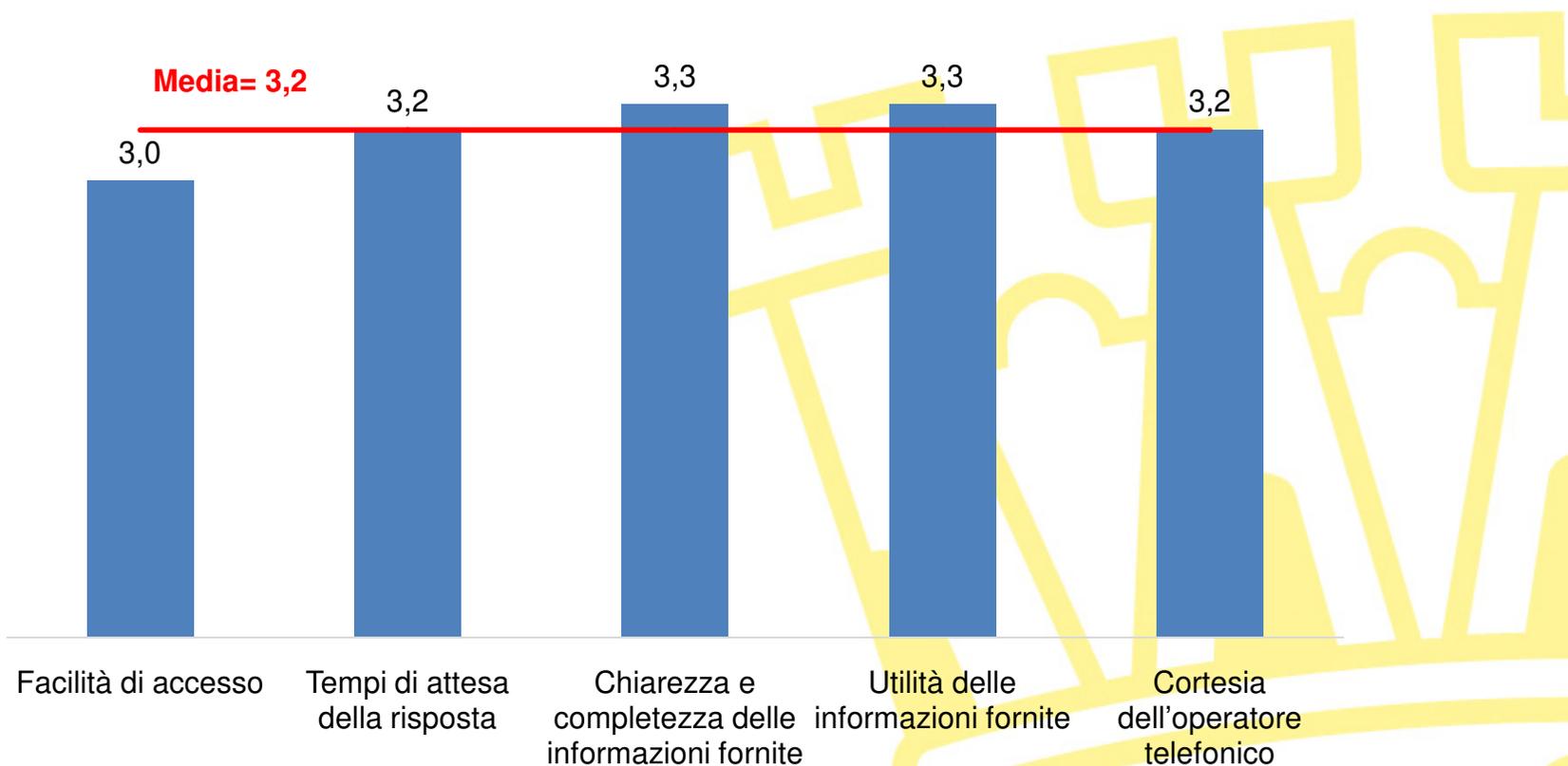


# Modalità di prenotazione



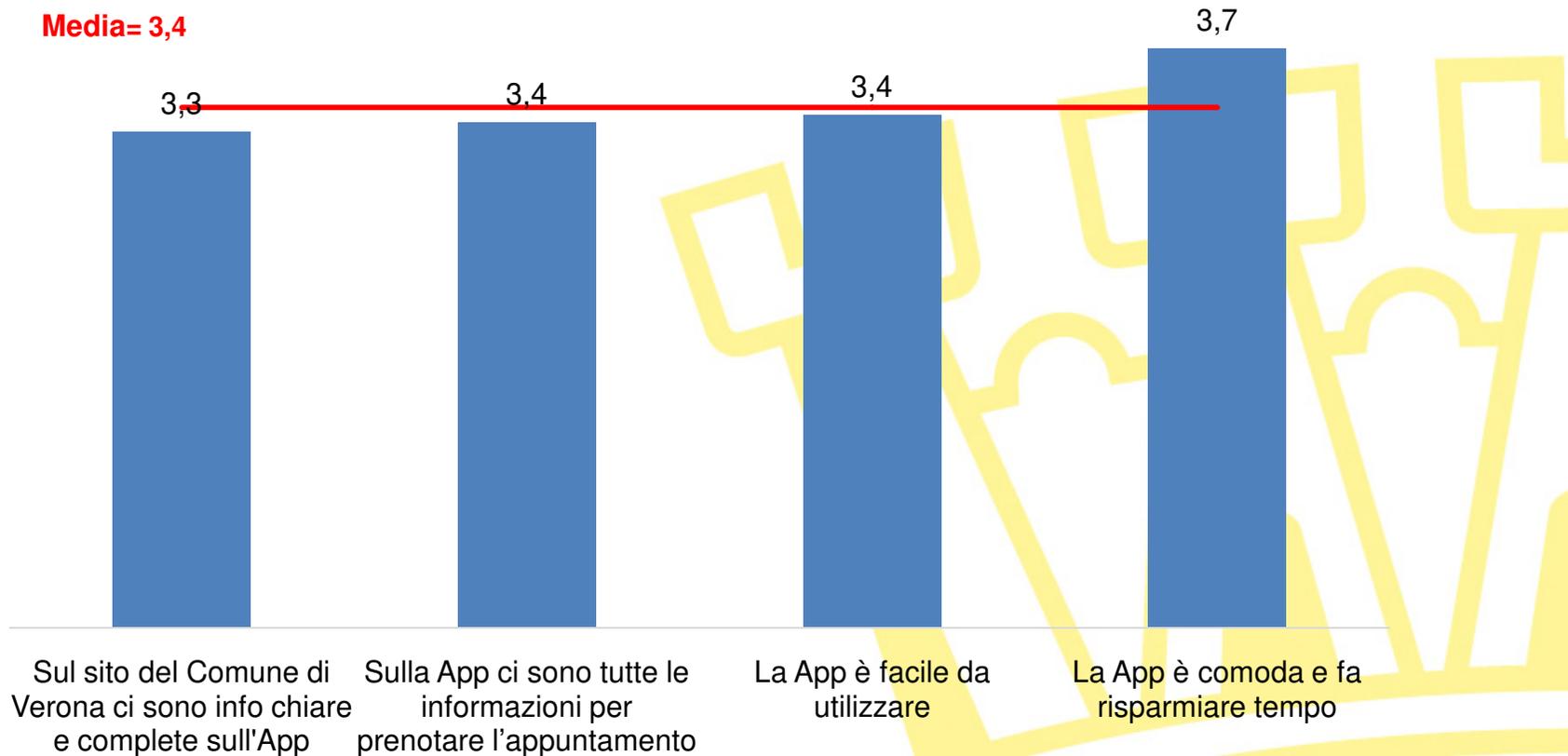
# Soddisfazione prenotazione telefonica

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



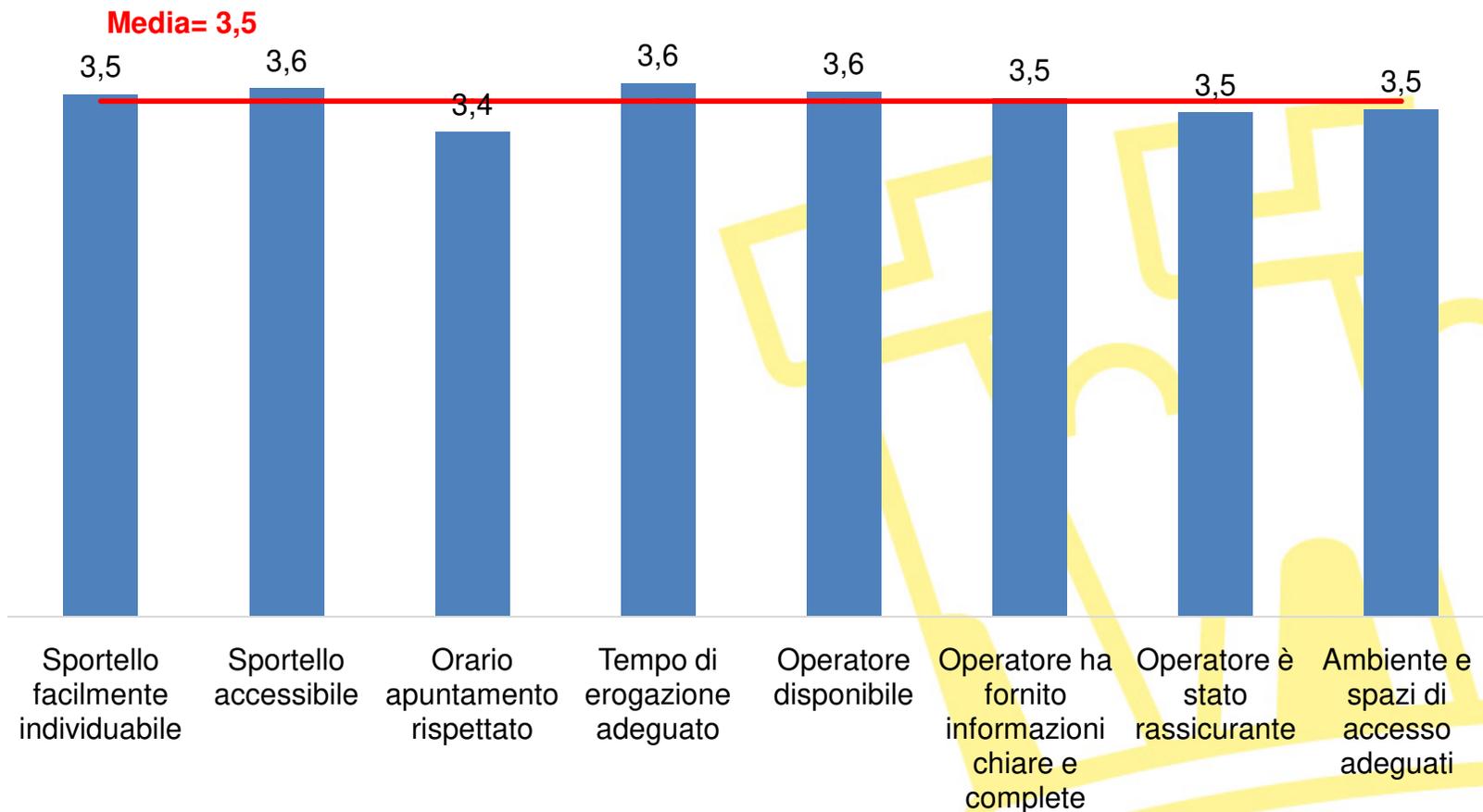
# Soddisfazione Filavia Booking App

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



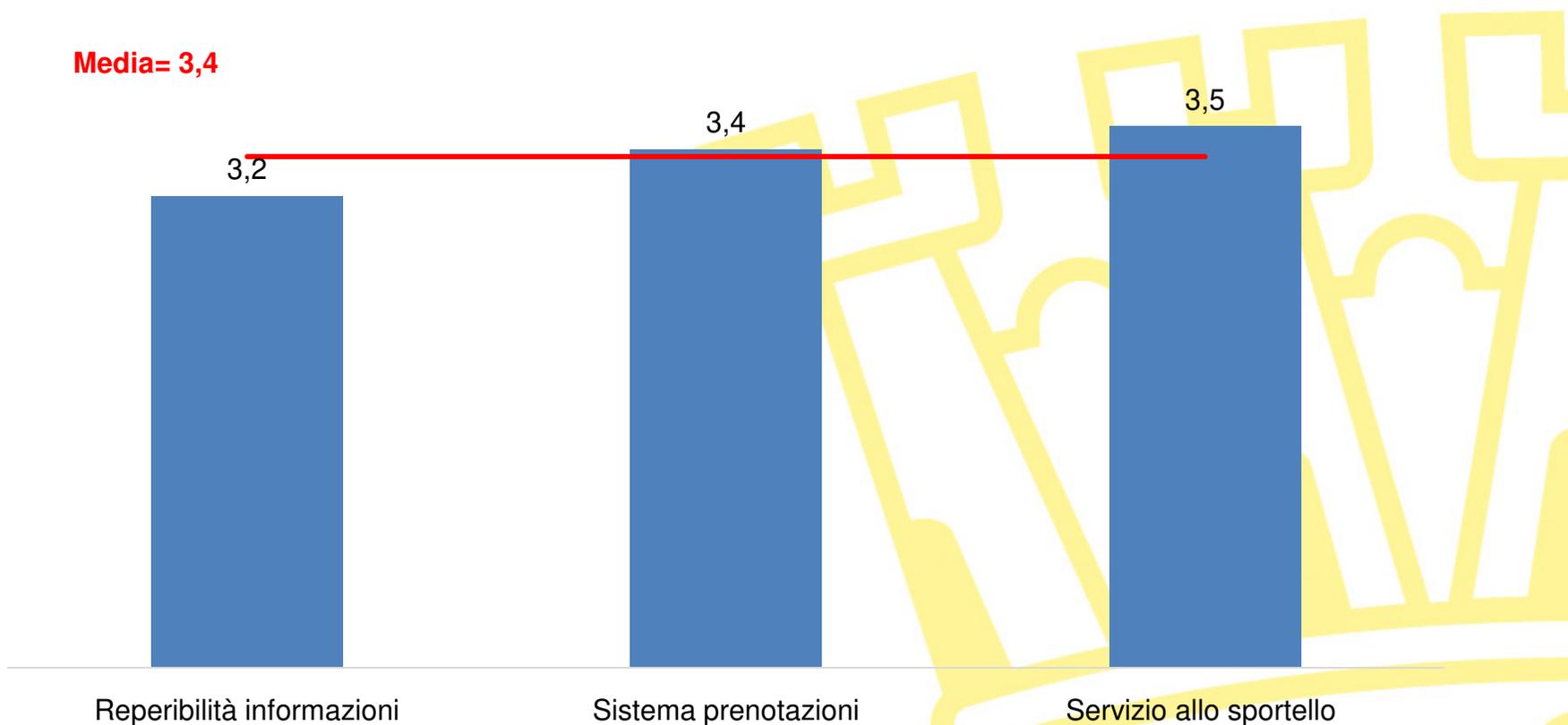
# Servizio allo sportello

(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)



## 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.