

La parola ai cittadini **Customer Satisfaction Survey**

Direzione Servizi ai Cittadini **Comune di Verona**

Anno 2019

Terzo trimestre

01 agosto – 22 settembre

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

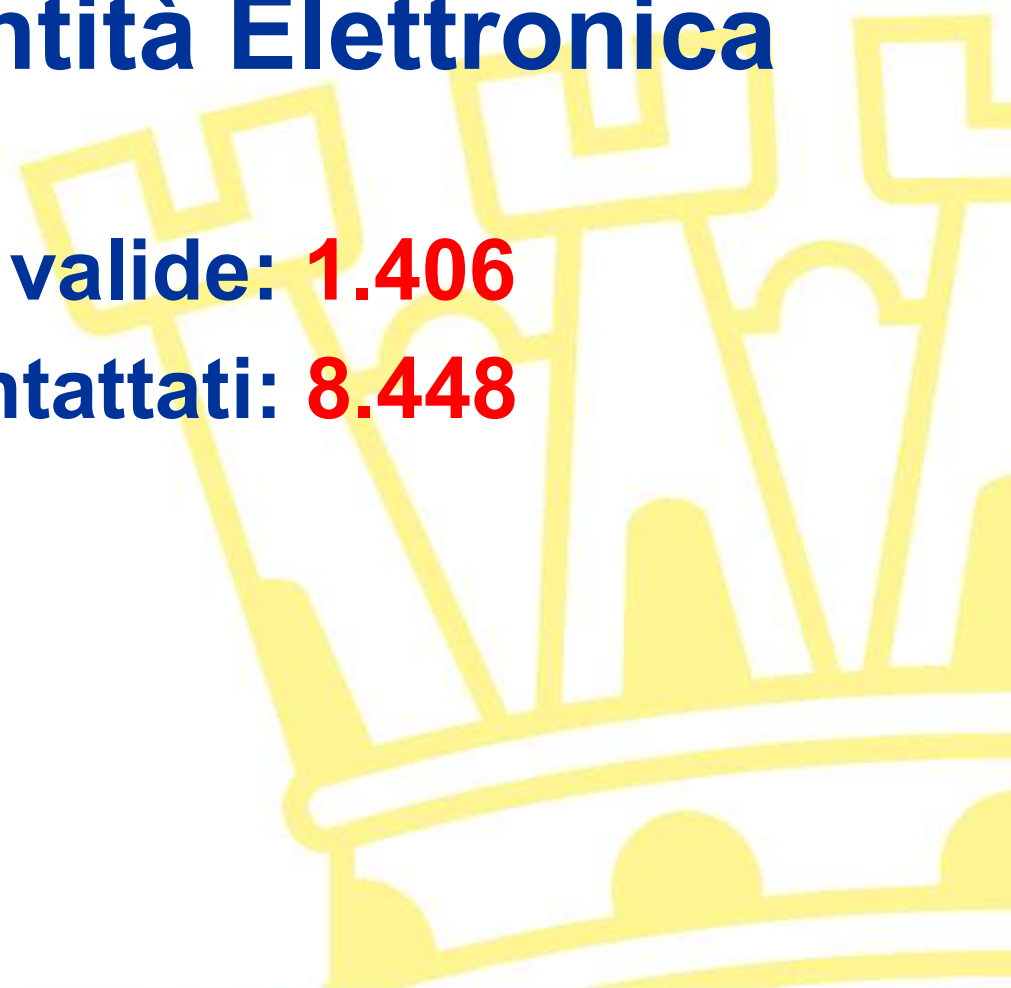
Destinatari dell'indagine	Clienti che hanno usufruito dei servizi erogati agli Sportelli Demografici di via Adigetto
Servizi monitorati	Carta di Identità Elettronica
Rilevazione e Somministrazione	Intervista online Questionario online somministrato tramite email e sms ai clienti che avevano fornito tali recapiti.

Interviste On Line

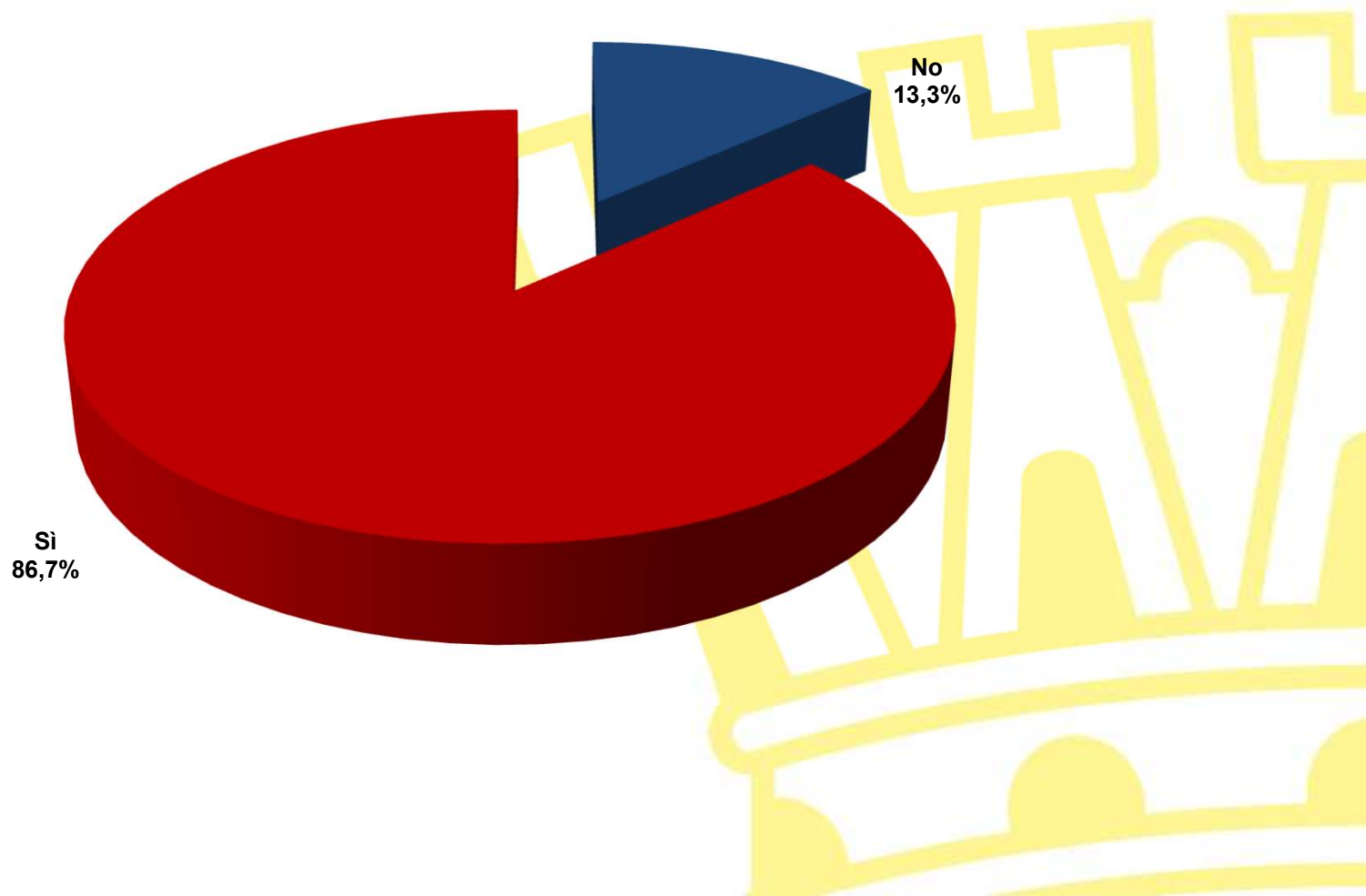
Carta di Identità Elettronica

Interviste valide: 1.406

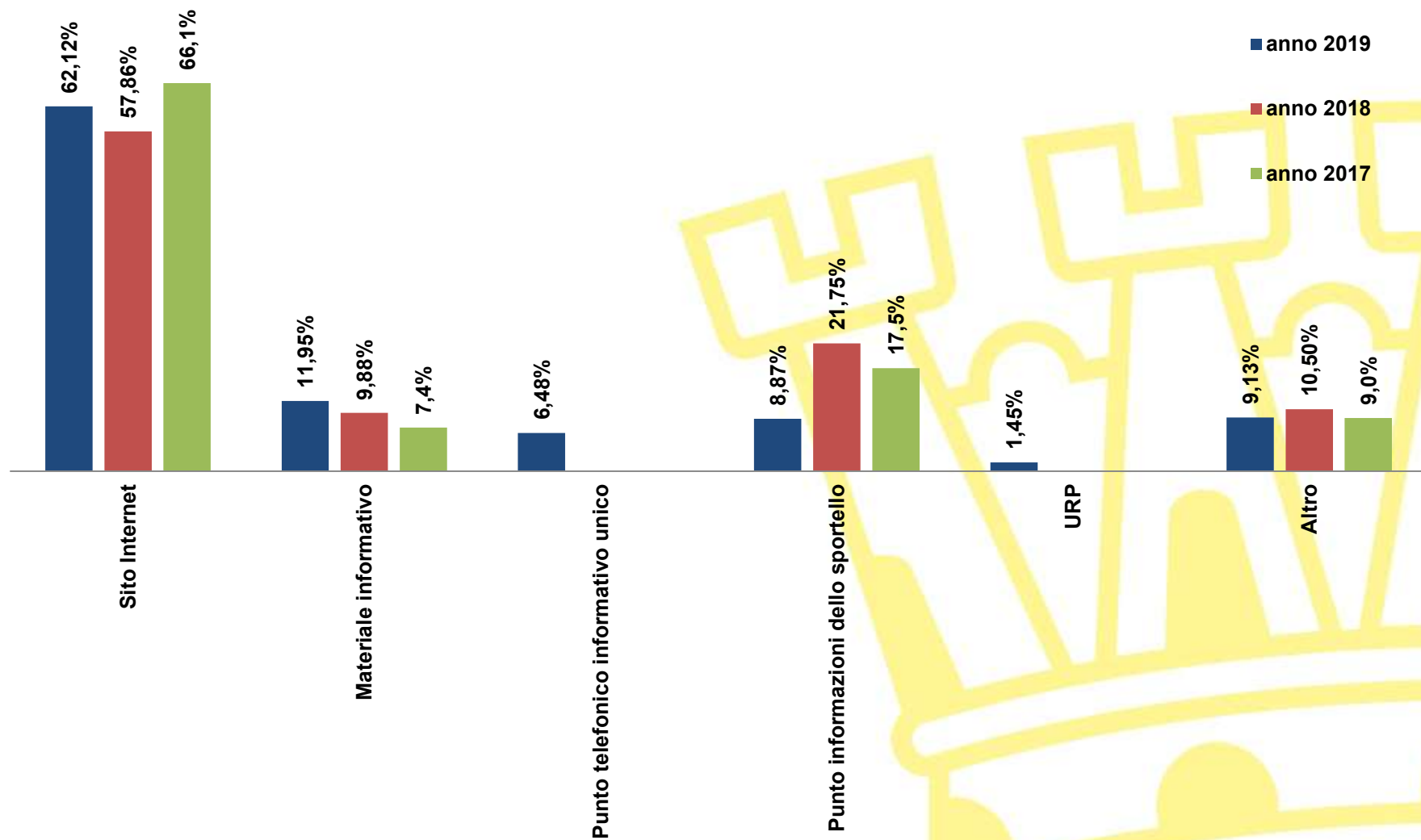
Utenti contattati: 8.448



Sapeva che il servizio è su appuntamento?

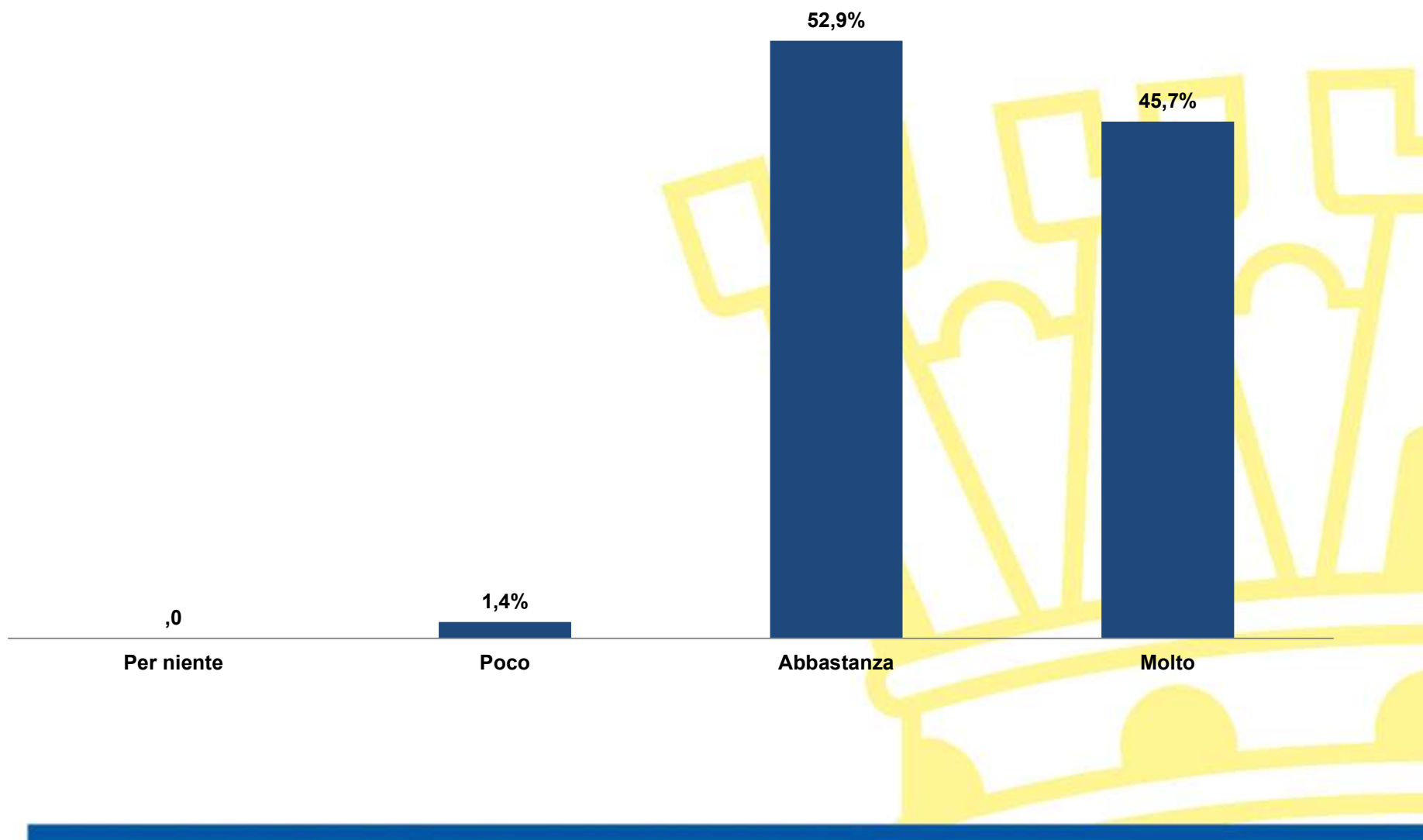


Fonte informativa Anni 2019 - 2017



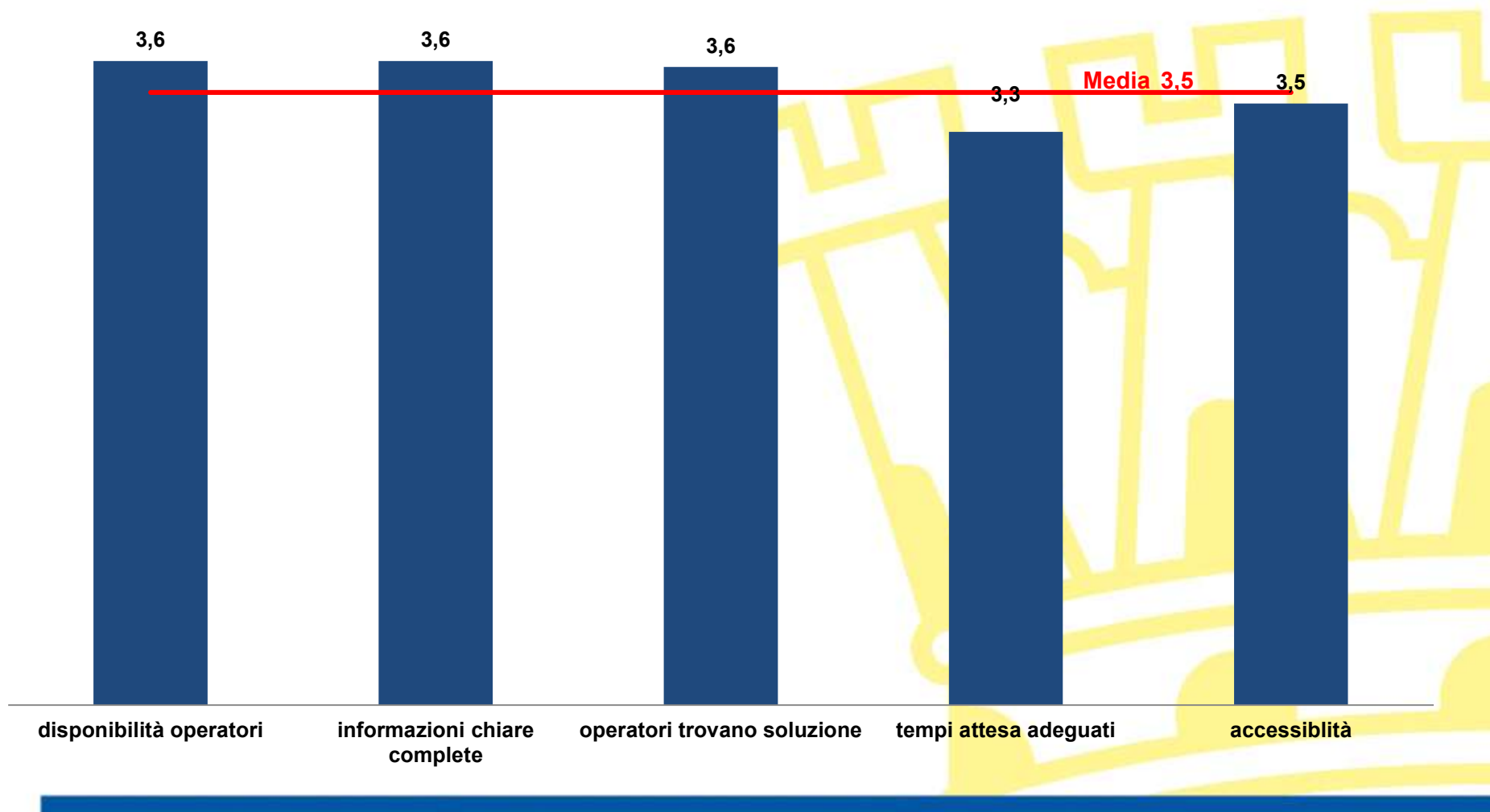
Fonte: materiale informativo

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



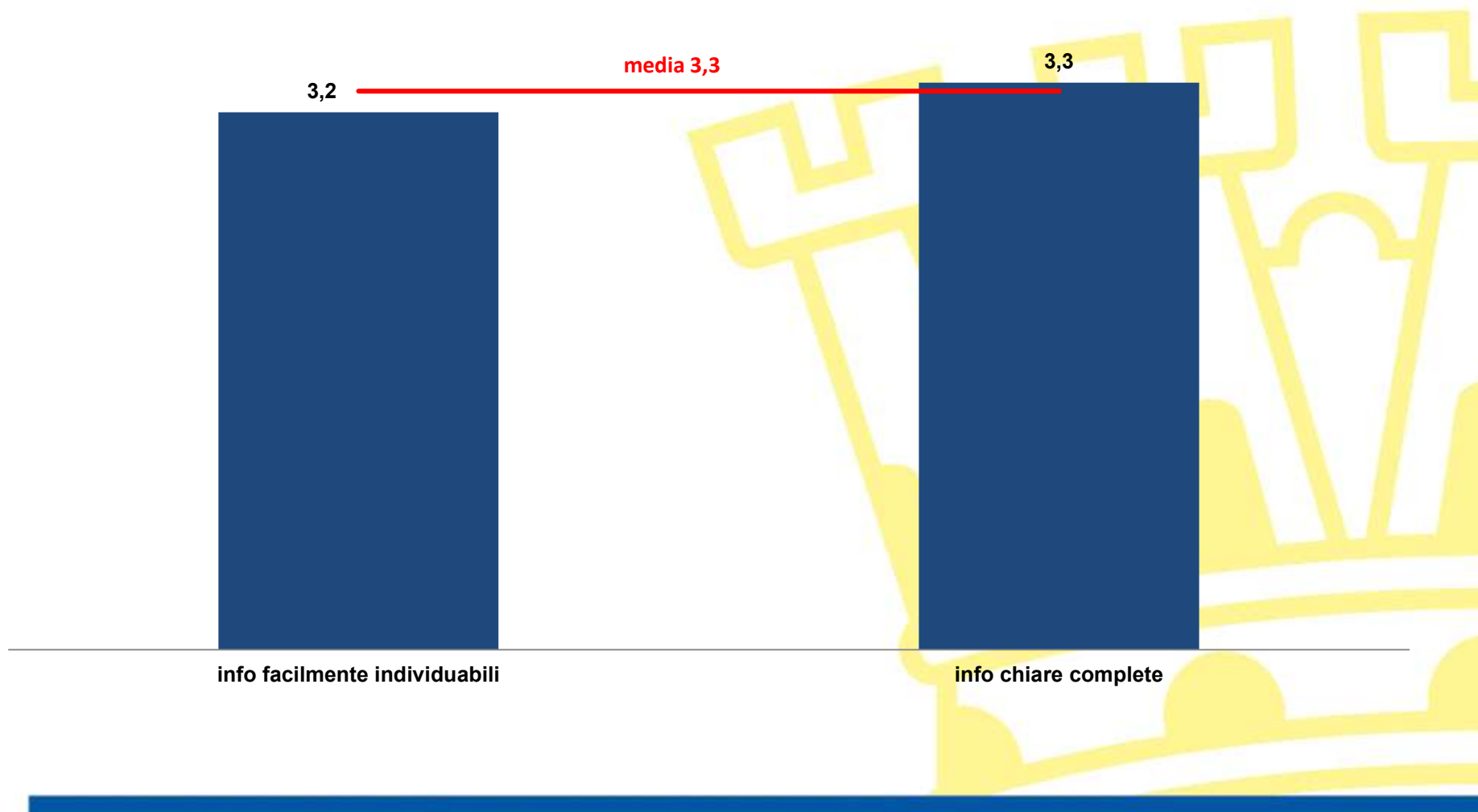
Fonte: URP e Servizio informazioni allo sportello

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



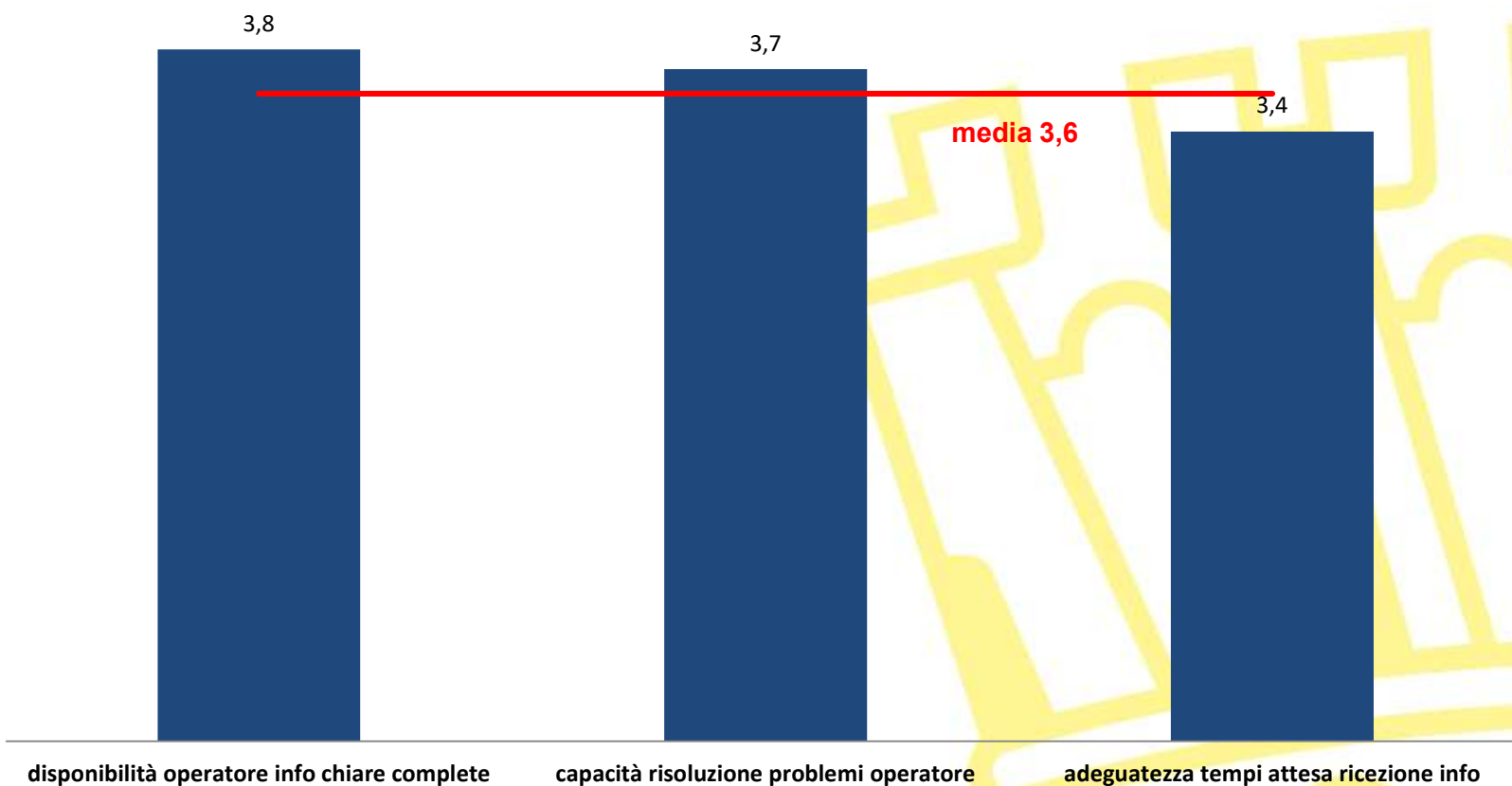
Fonte: Sito Internet

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



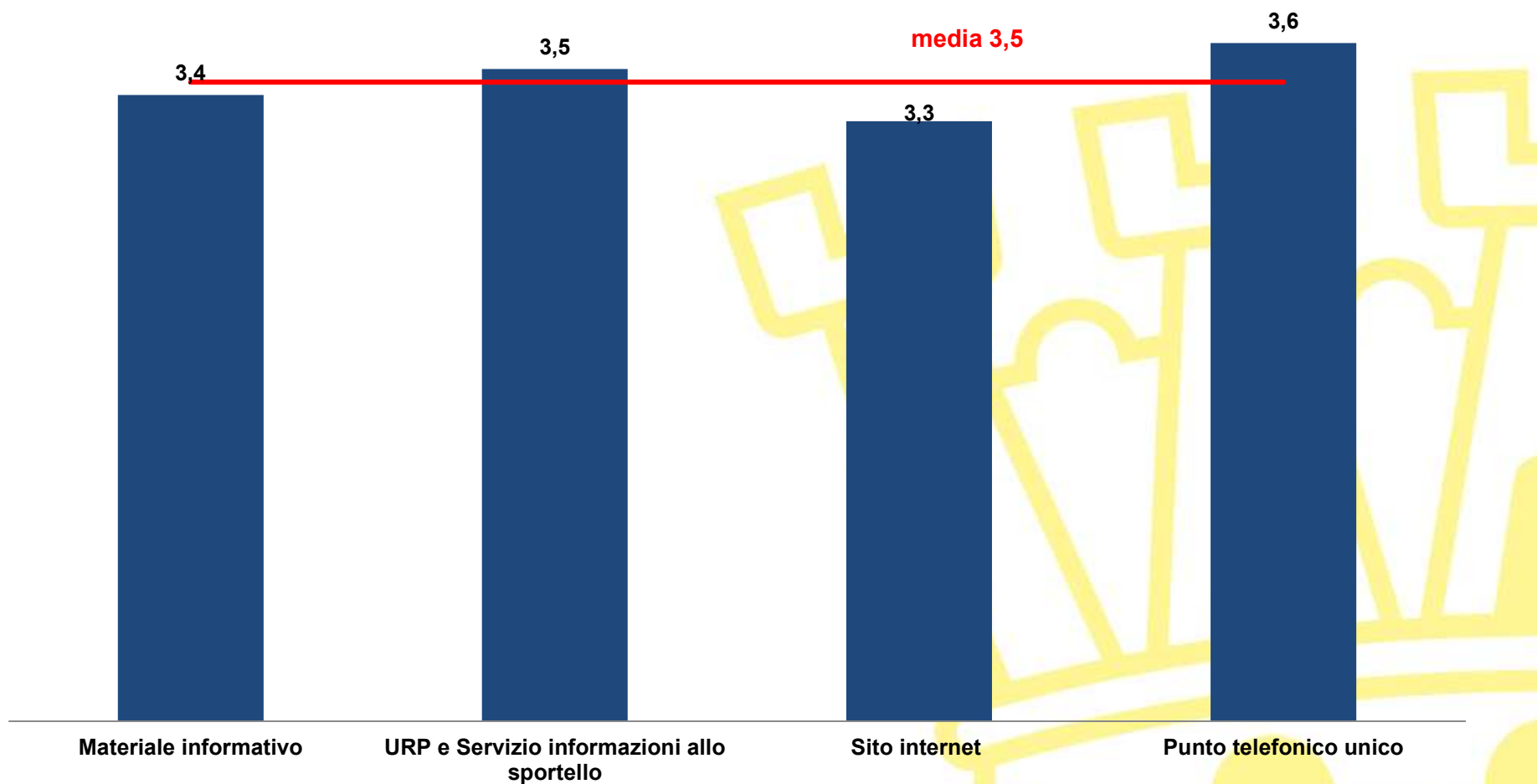
Fonte: Punto telefonico unico

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



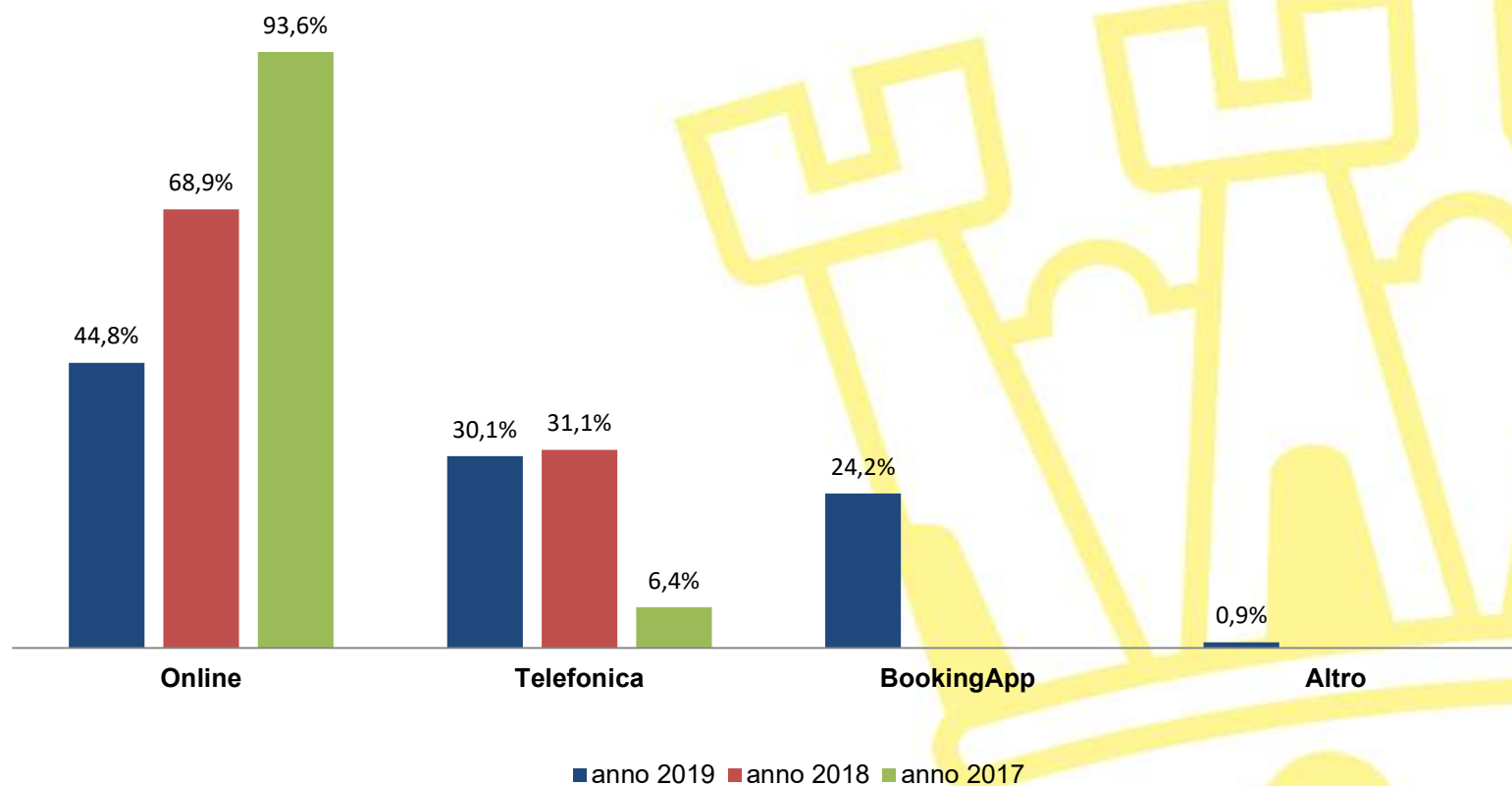
Valutazione Fonti informative

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



Modalità di prenotazione anni 2019 – 2017

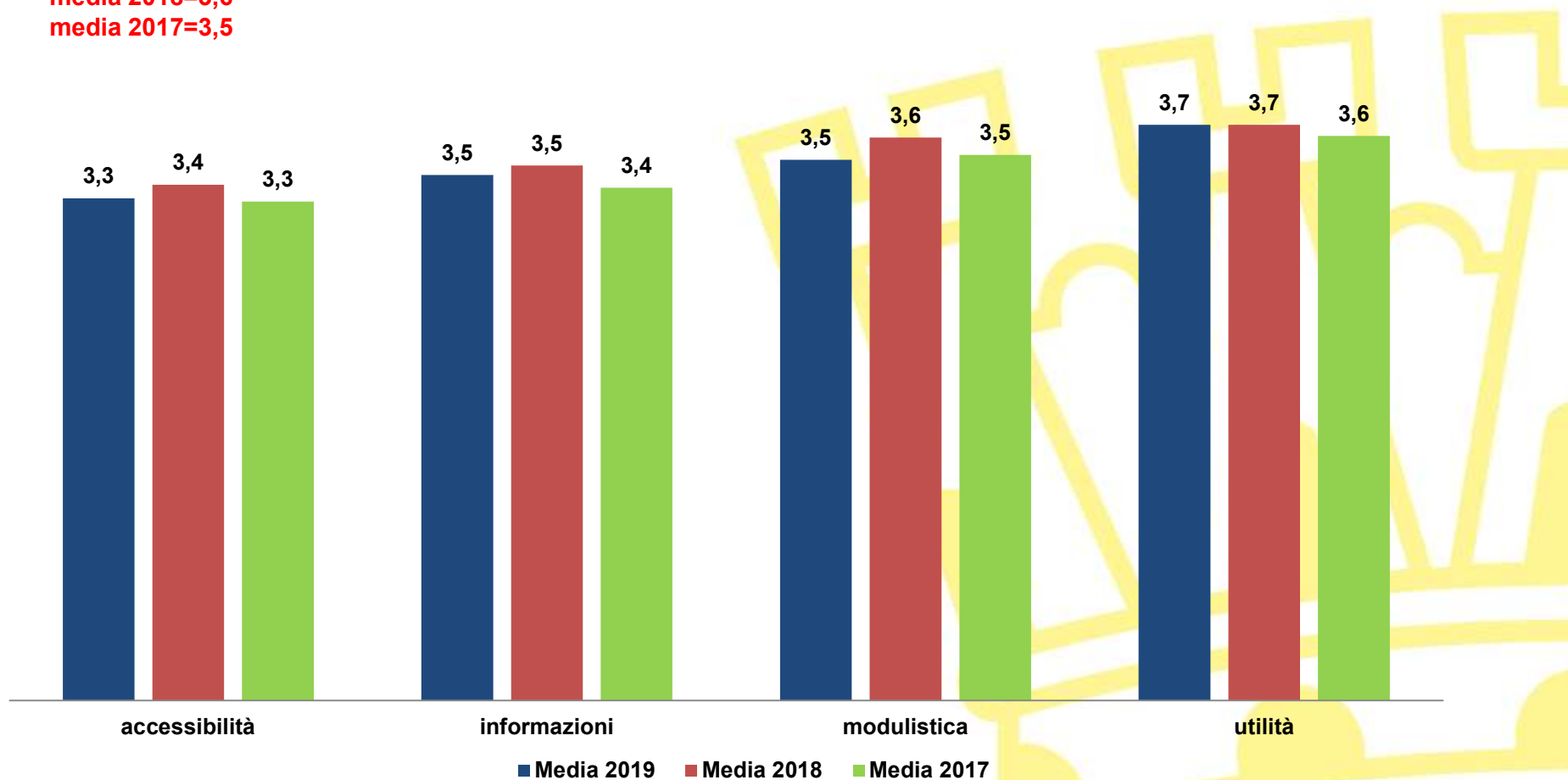
(Booking App attivo dal 2019)



Prenotazione on line anni 2019 – 2017

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

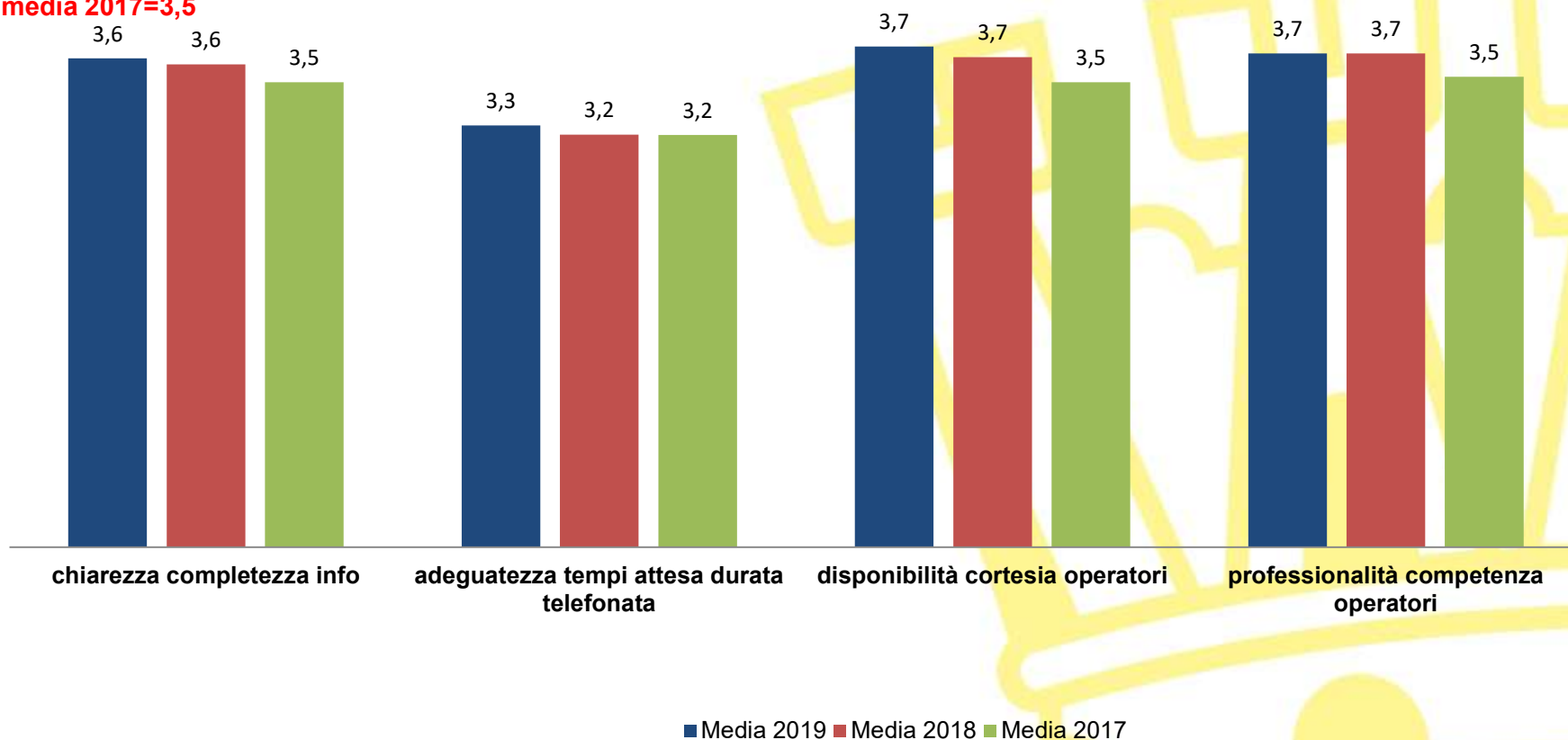
media 2019=3,5
media 2018=3,6
media 2017=3,5



Prenotazione telefonica anni 2019 – 2017

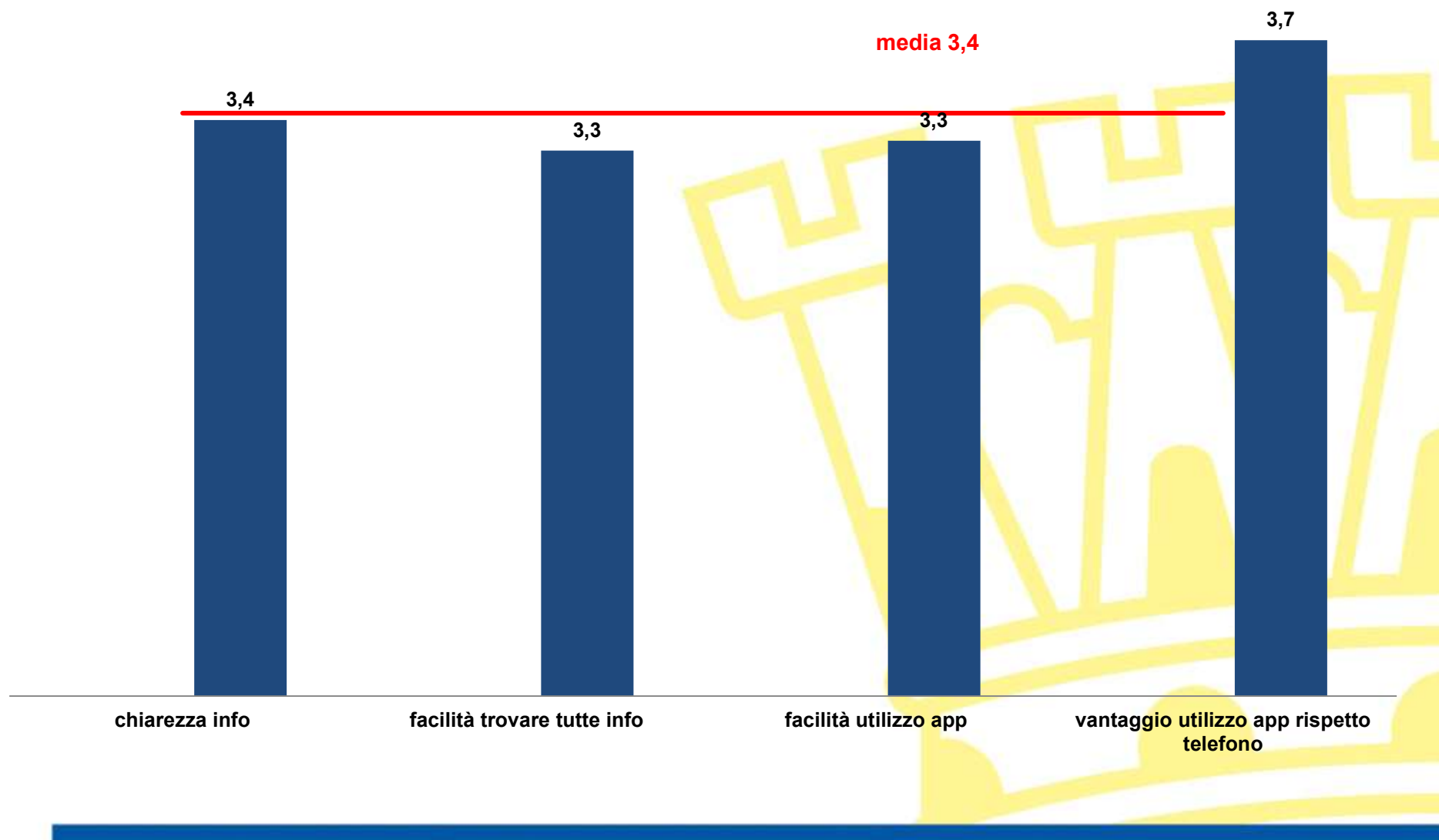
(1 = Per niente, 2 = Poco, 3 = Abbastanza, 4 = Molto)

media 2019=3,6
media 2018=3,5
media 2017=3,5



Booking App attivata dal 2019

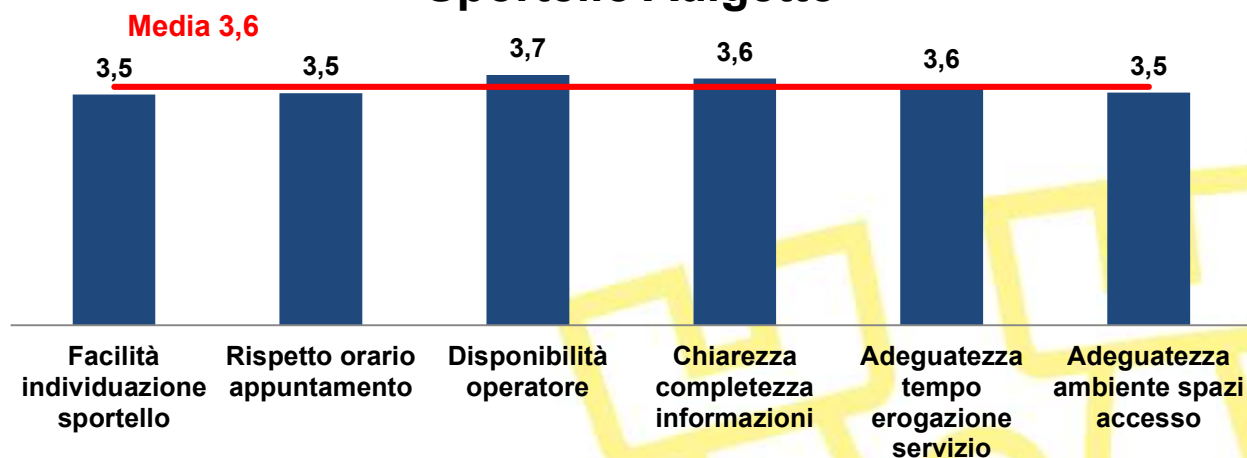
(1 = Per niente, 2 = Poco, 3 = Abbastanza, 4 = Molto)



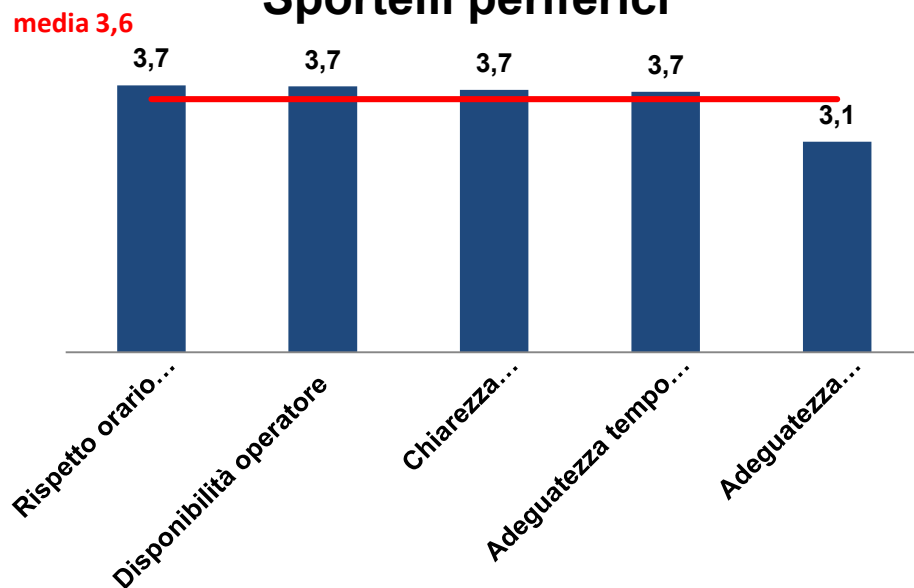
Servizio allo sportello 2019

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

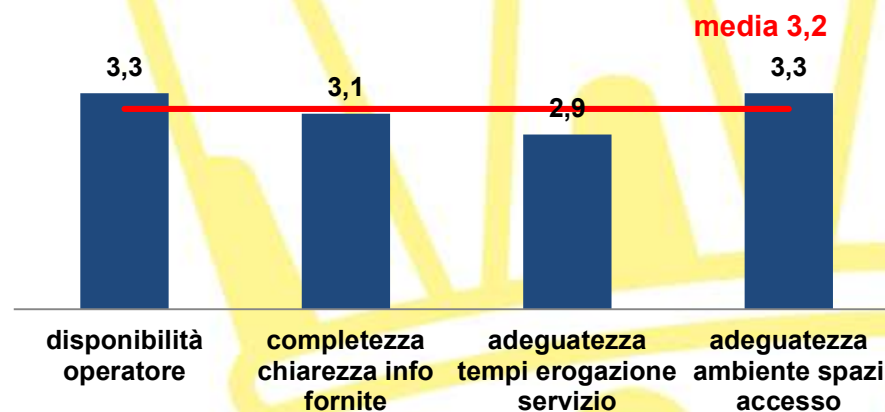
Sportello Adigetto



Sportelli periferici



Sportello a libero accesso

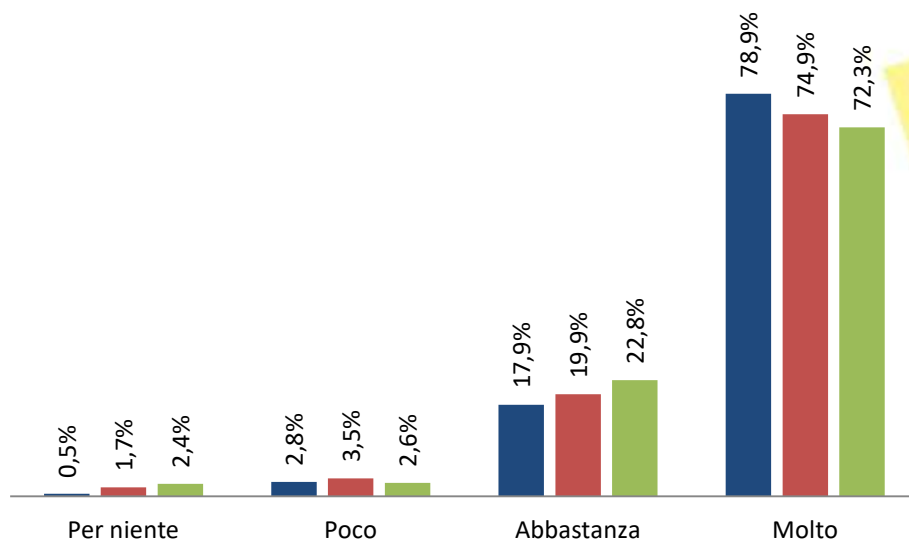


Utilità e adeguatezza anni 2019 – 2017

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

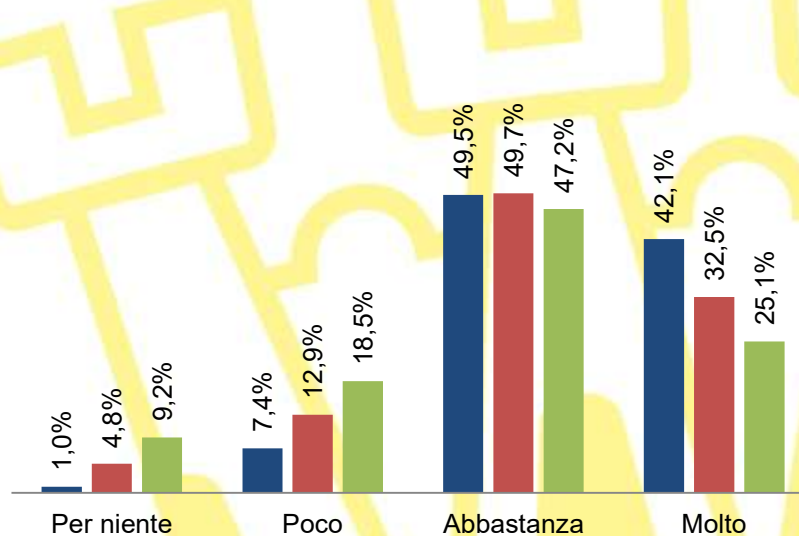
Importanza dell'appuntamento

■ Anno 2019 ■ Anno 2018 ■ Anno 2017



Adeguatezza date e orari

■ Anno 2019 ■ Anno 2018 ■ Anno 2017

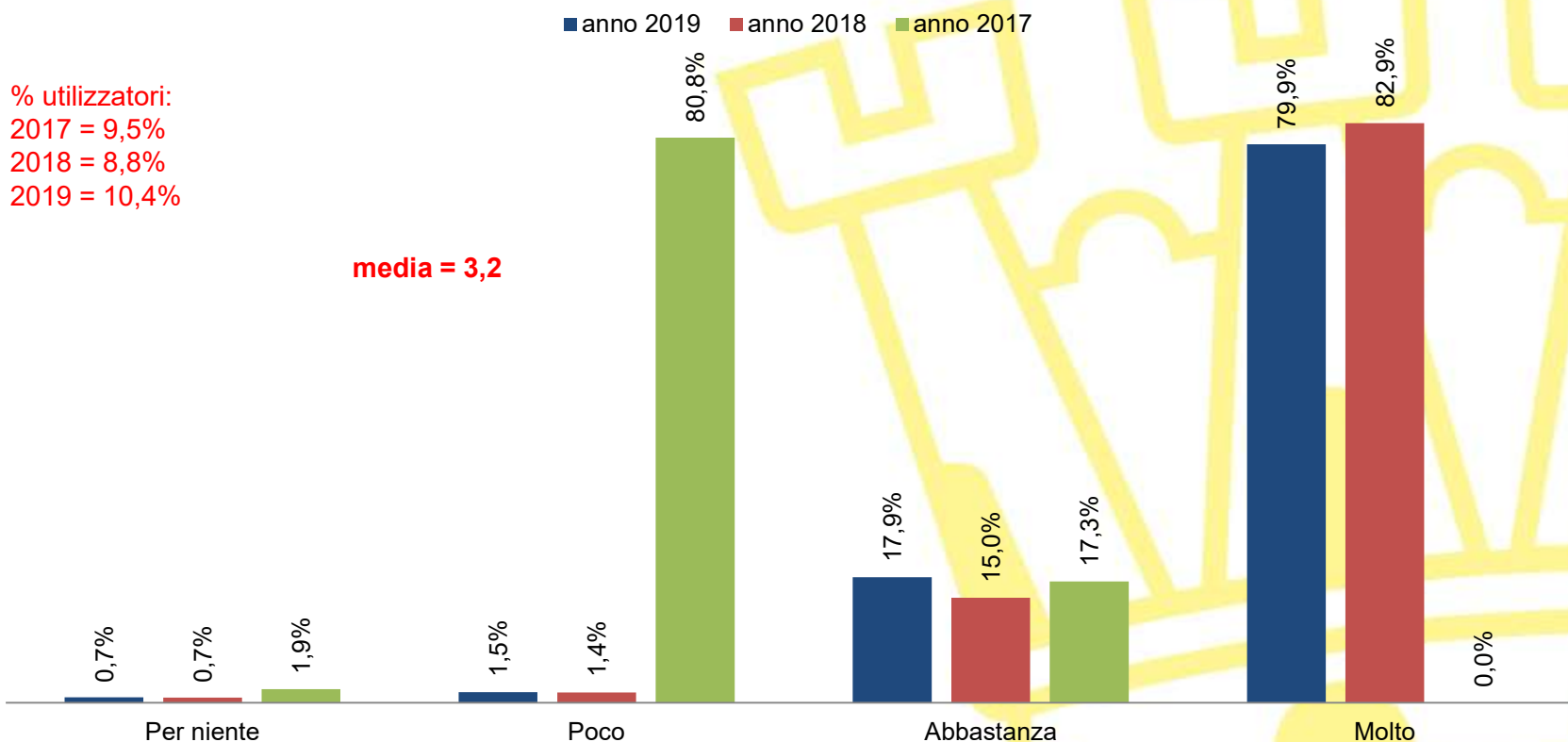


CS Appuntamento	2019	2018	2017
adeguatezza dati orari appuntamento	3,3	3,1	2,9
importanza prenotazione del servizio	3,8	3,7	3,7

Prenotazioni CIE urgenti sportello rosa anni 2019 – 2017

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

Giudizio da parte di coloro che hanno utilizzato il servizio

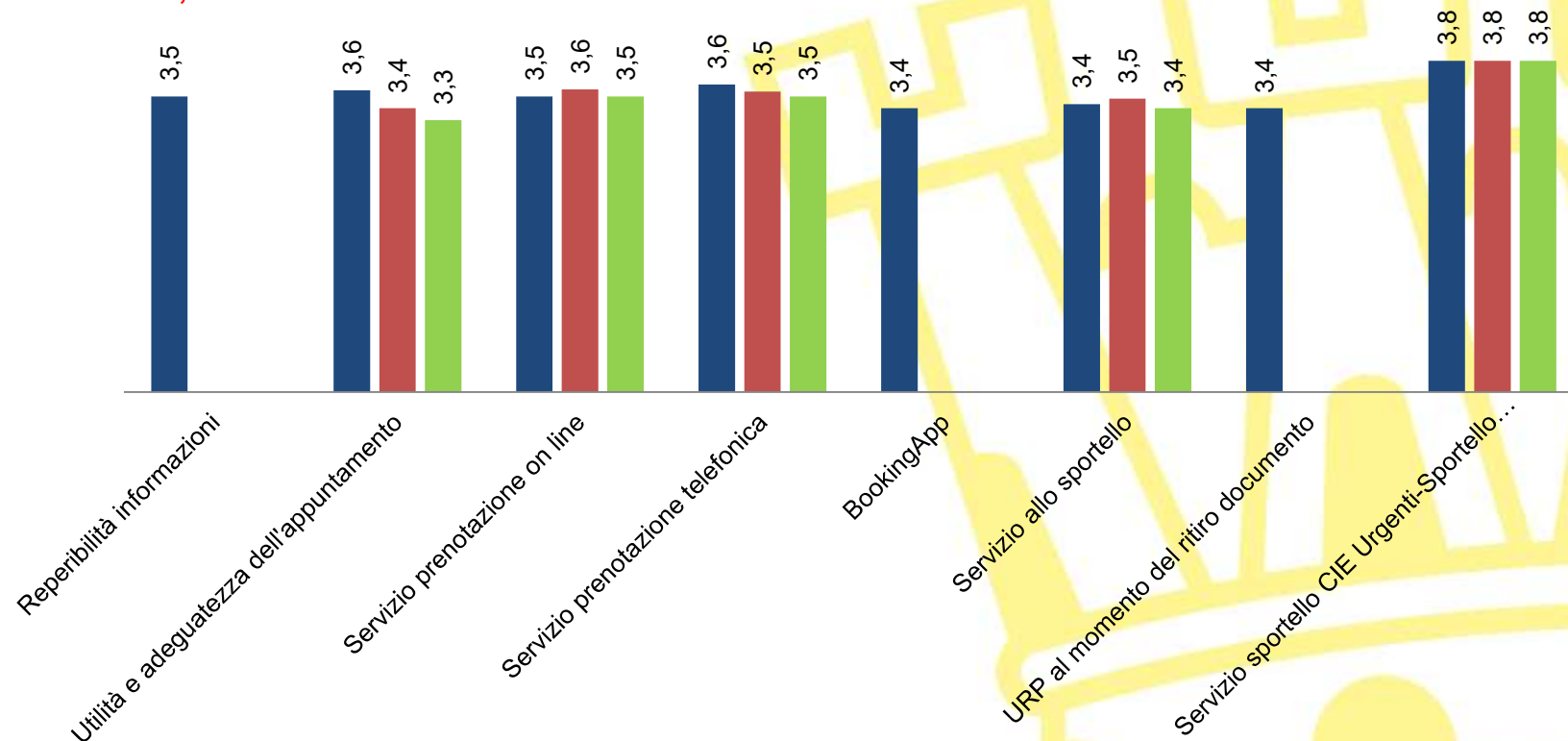


Indice di soddisfazione complessiva calcolata in base ai fattori di qualità che compongono il servizio offerto Anni 2019 - 2017

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

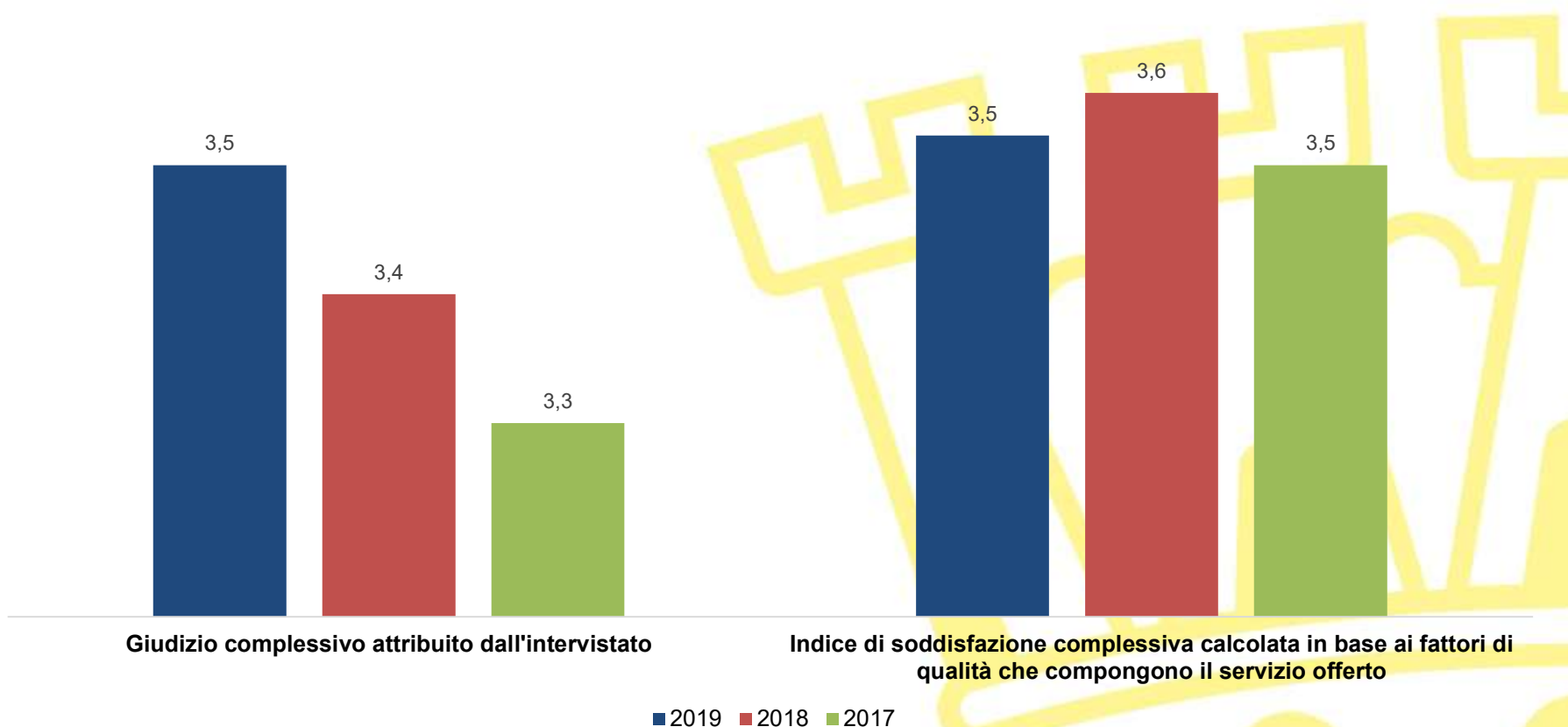
■ 2019 ■ 2018 ■ 2017

Media 2019 = 3,5
Media 2018 = 3,6
Media 2017 = 3,5



Indice di soddisfazione complessiva percepita a confronto Anni 2019 - 2017

(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.

