

# **La parola ai cittadini** **Customer Satisfaction Survey**

## **Direzione Servizi ai Cittadini** **Comune di Verona**

**Anno 2020**

**Terzo trimestre**

**11 dicembre 2020 – 10 gennaio 2021**

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

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

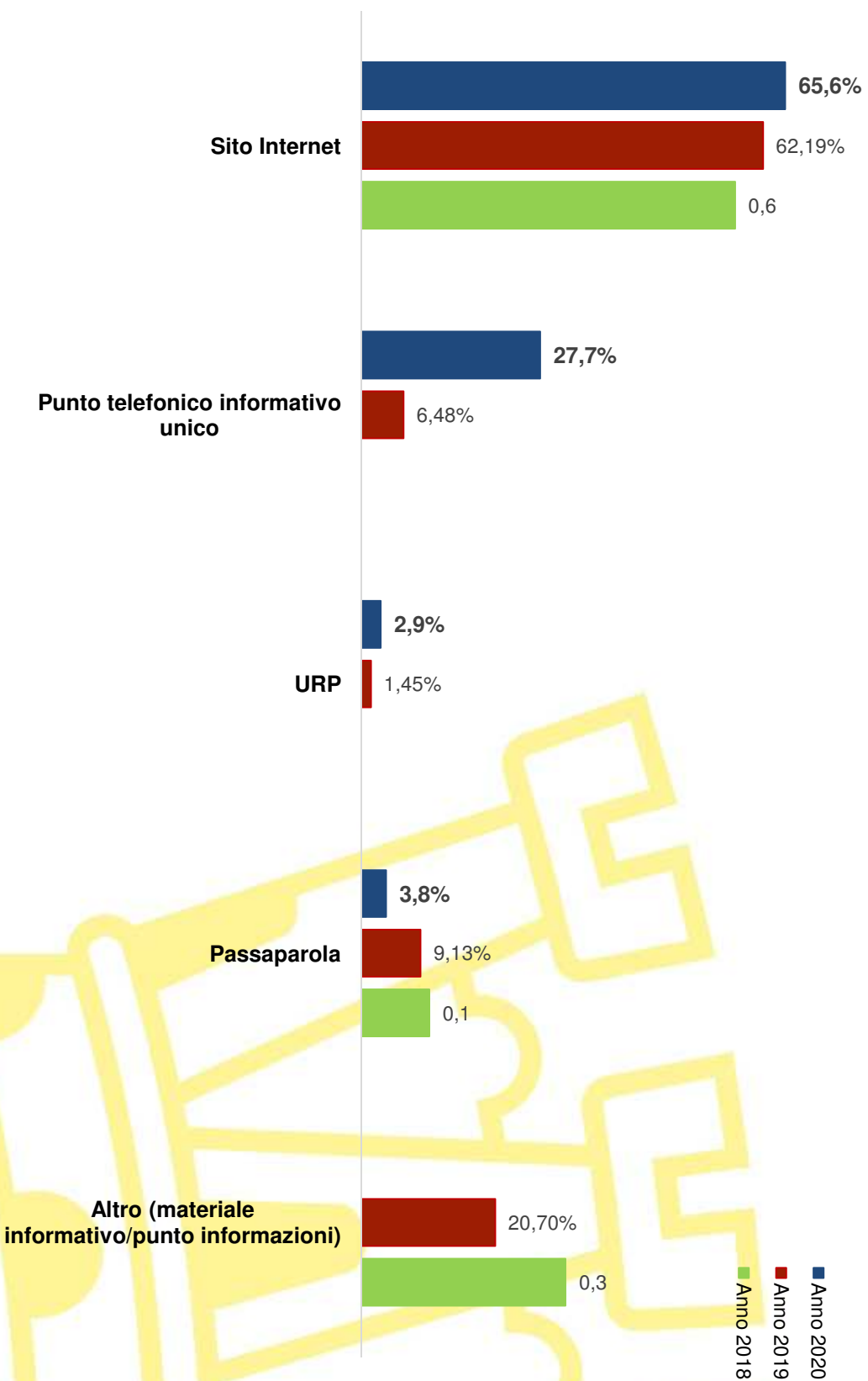
# **Interviste On Line**

## **Carta di Identità Elettronica**

**Interviste valide: 1934**  
**Utenti contattati: 14978**

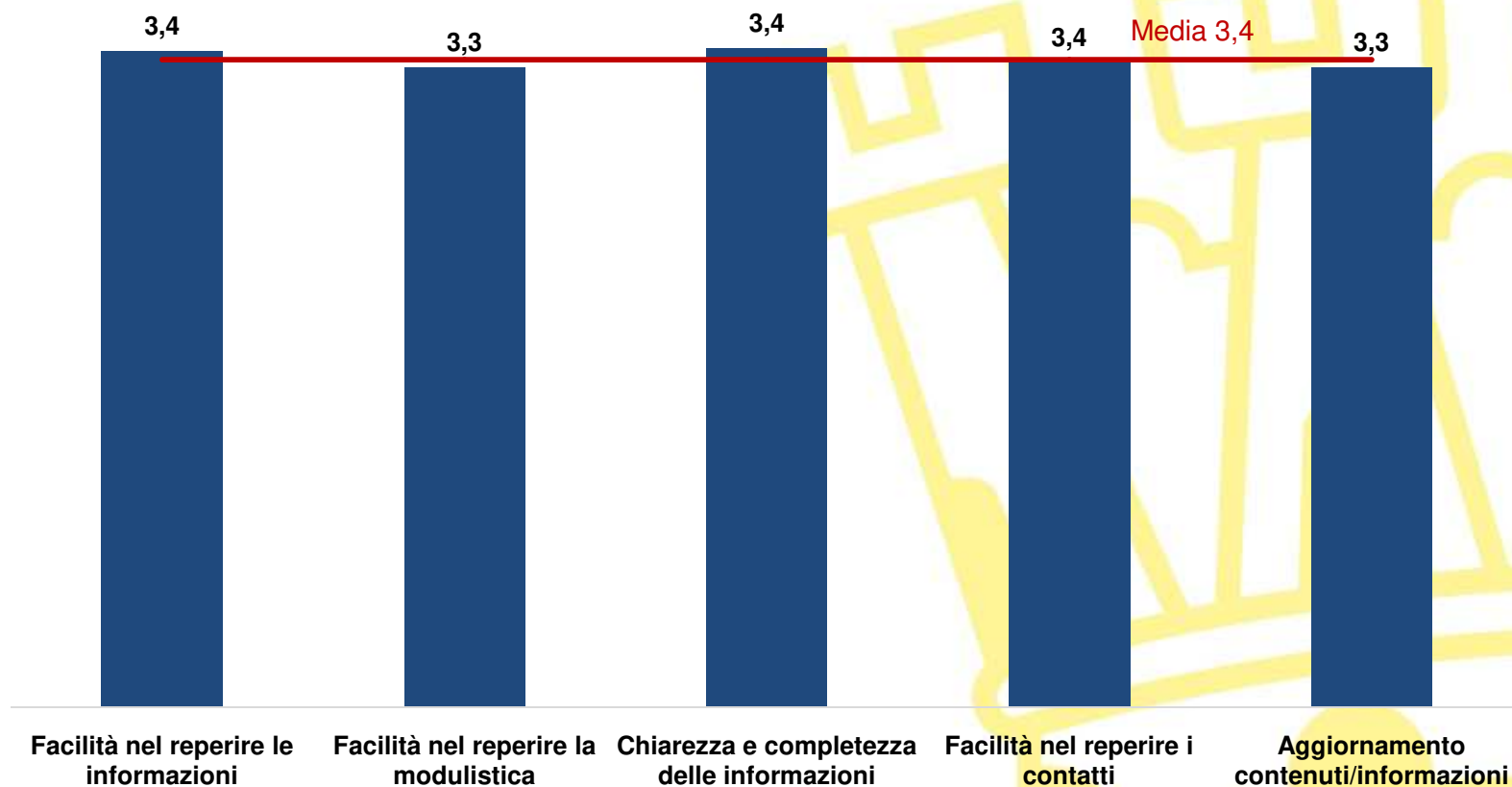


# Fonte informativa Anni 2020 - 2018



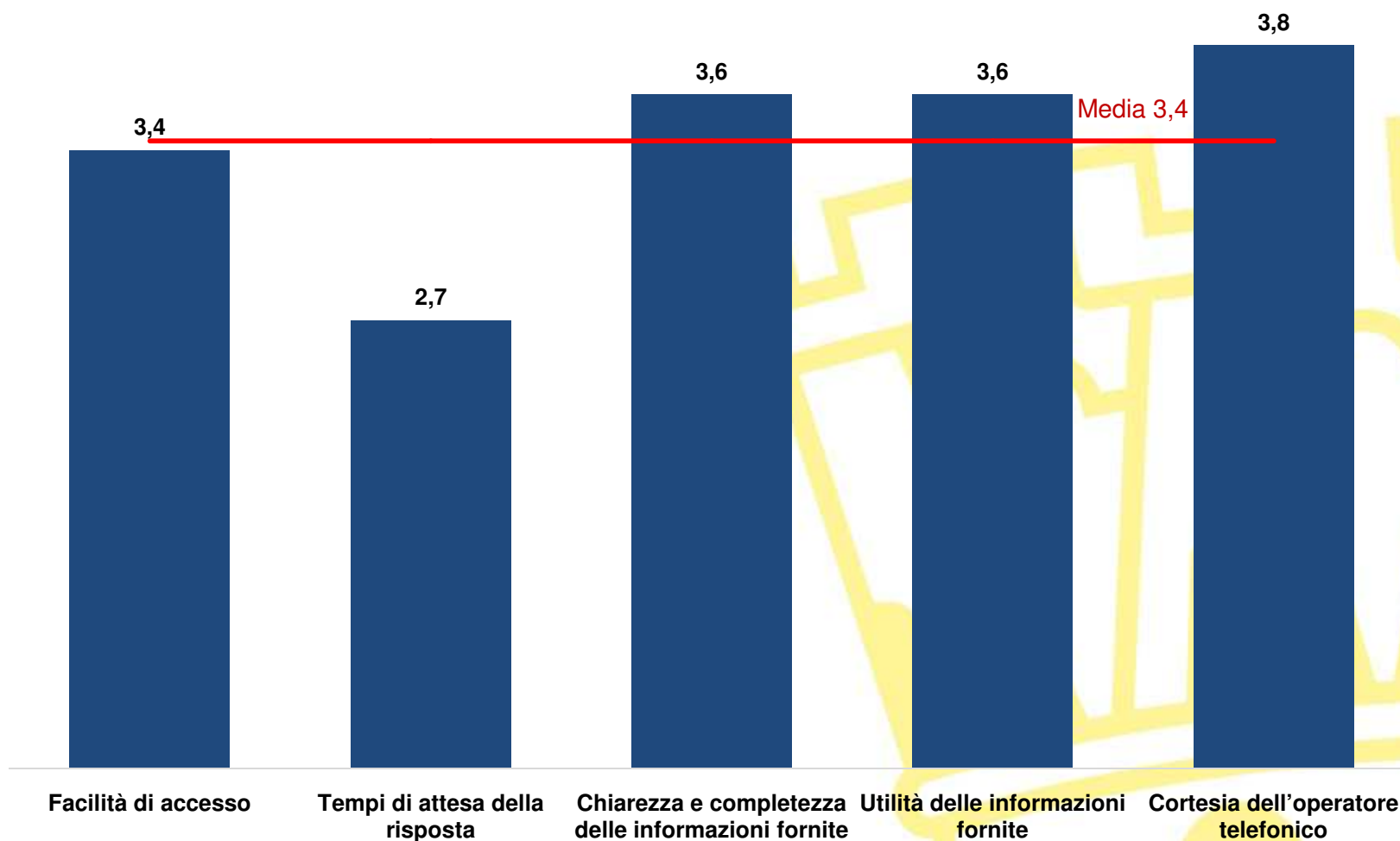
# Fonte informativa: Sito Internet

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

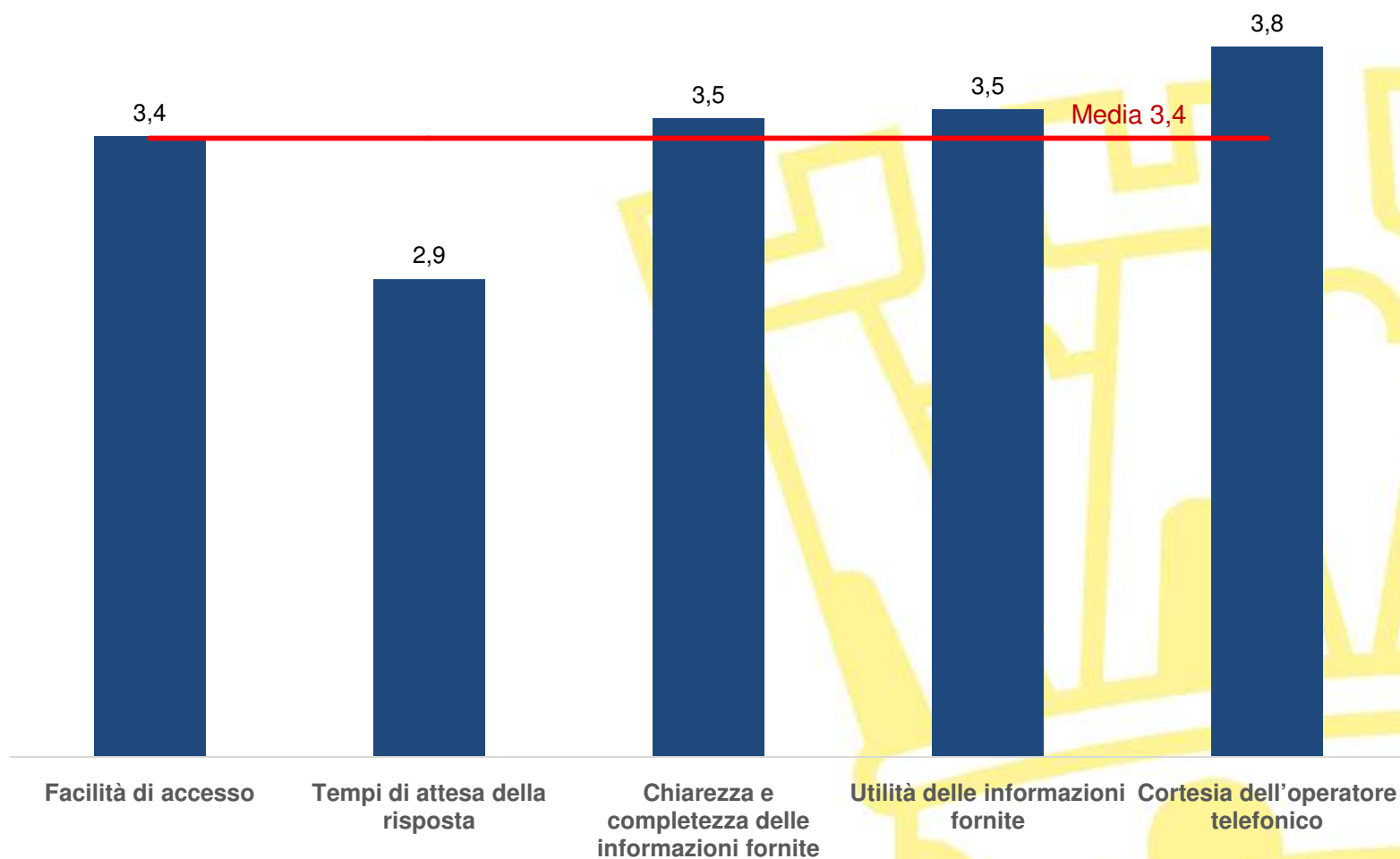


# Fonte informativa: Punto telefonico unico

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



## Fonte informativa: URP (1 = Per niente, 2 = Poco, 3 = Abbastanza, 4 = Molto)





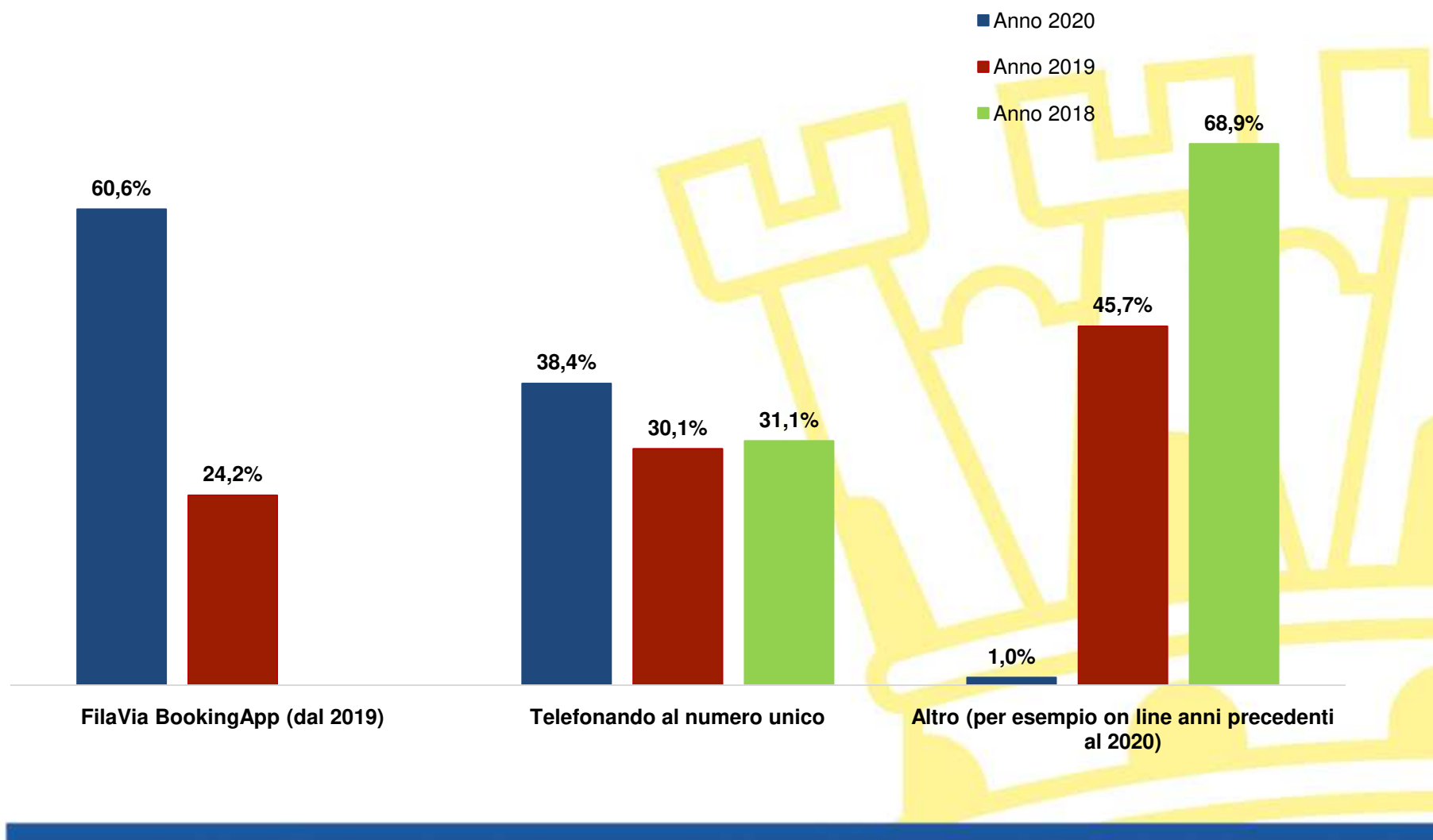
# Valutazione Fonti informative

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



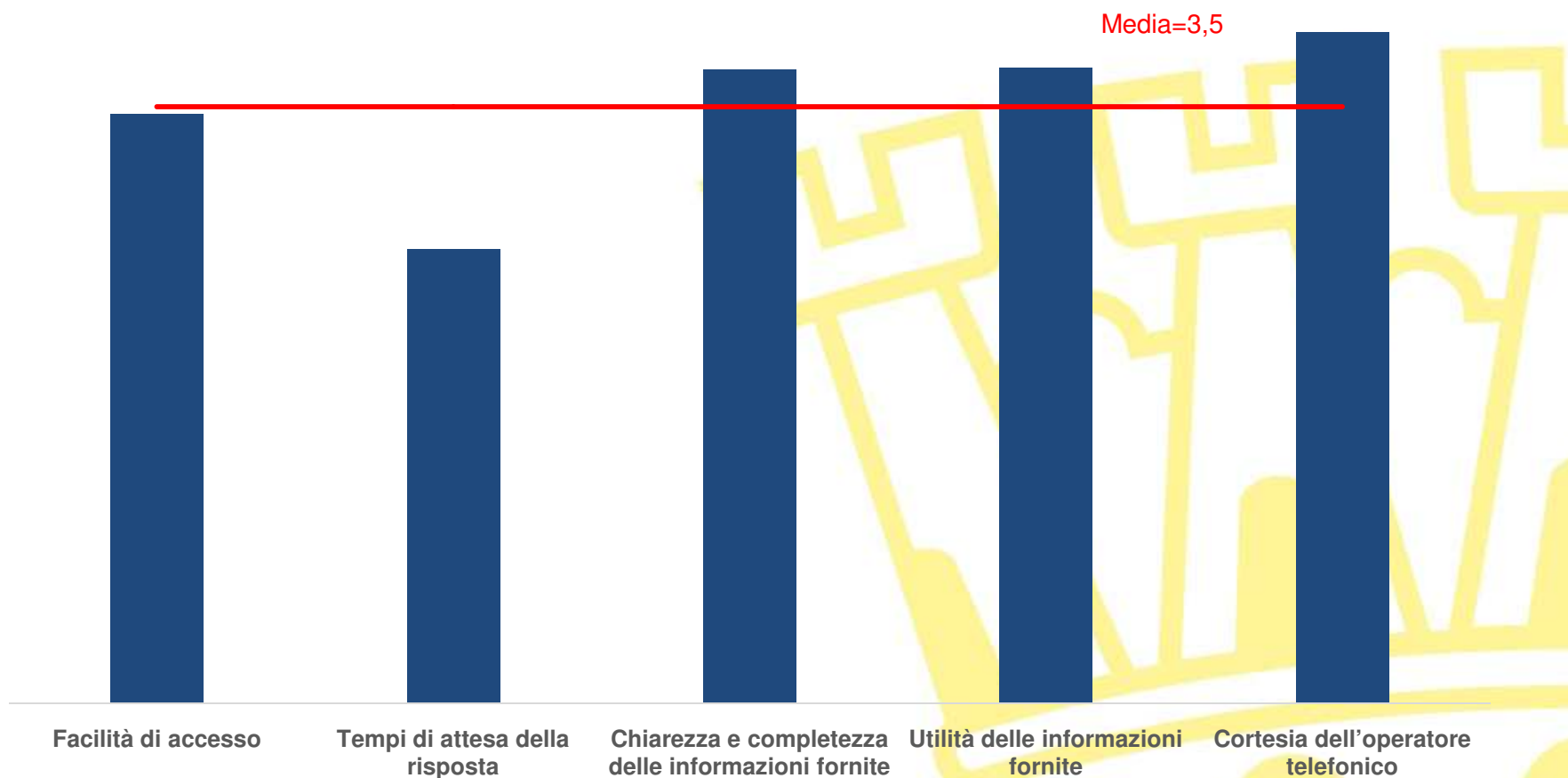
# Modalità di prenotazione anni 2020 – 2018

(Booking App attivo dal 2019)



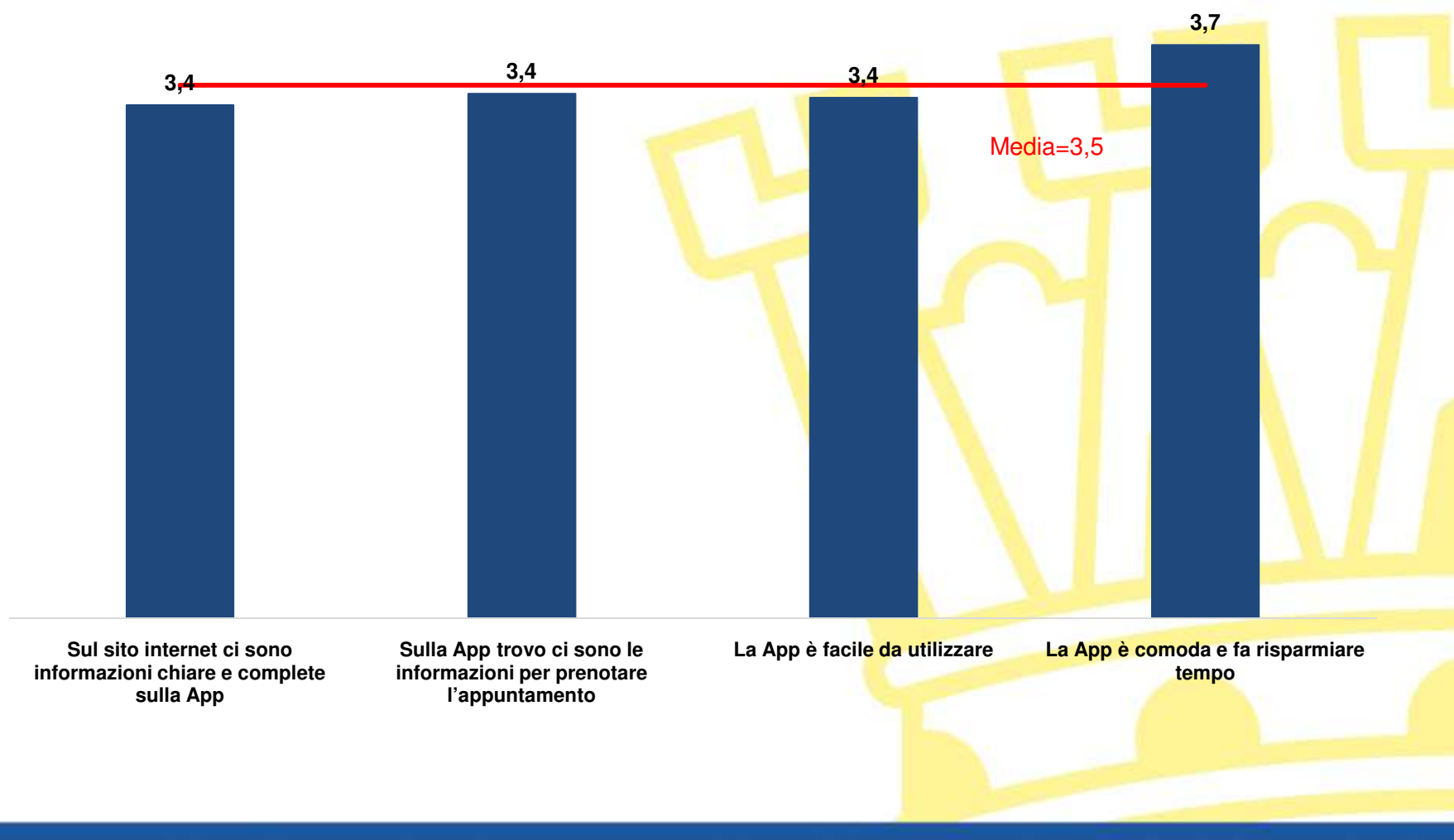
# Soddisfazione prenotazione telefonica

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



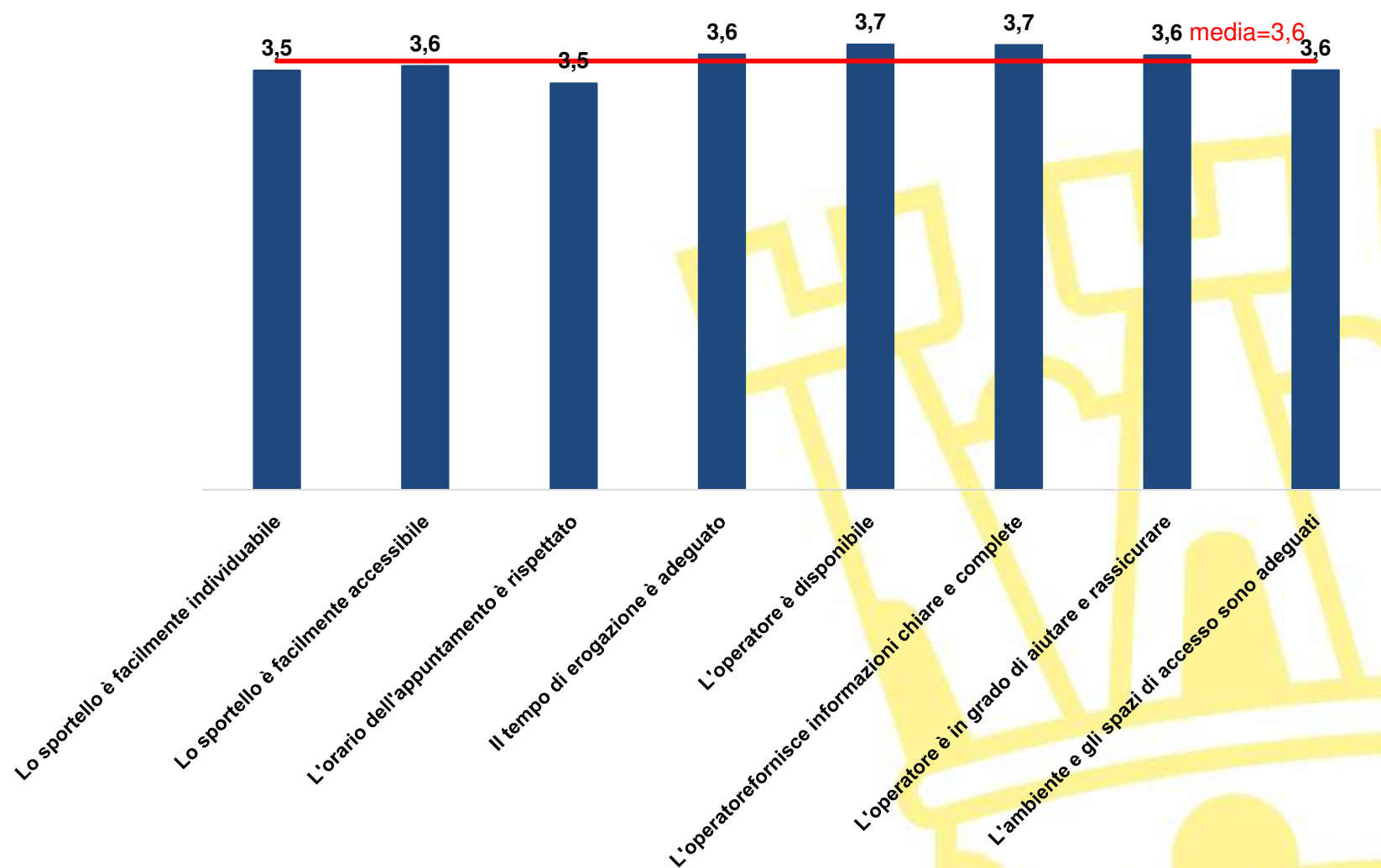
# Soddisfazione Filavia Booking App

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



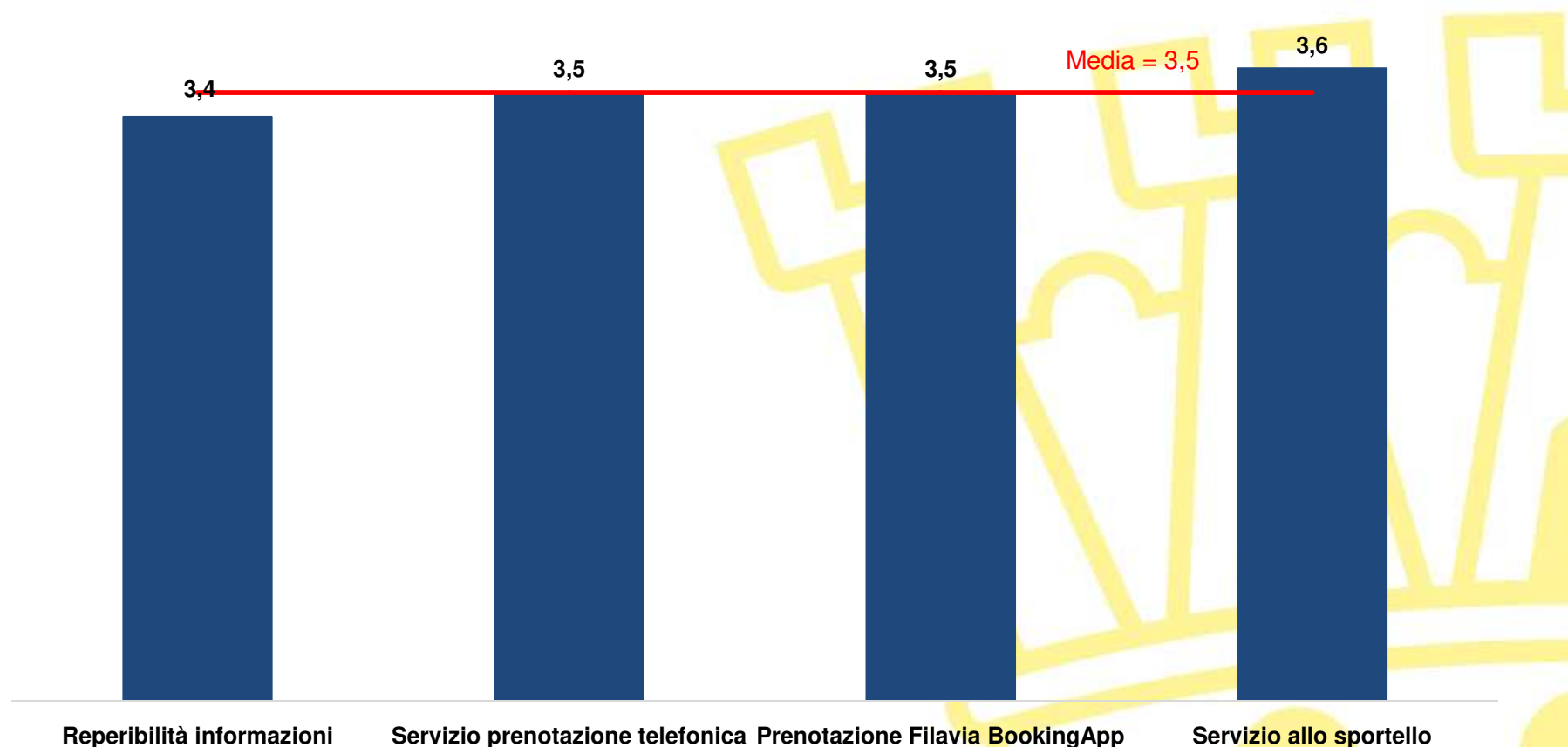
# Servizio allo sportello

(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)



# Indici di soddisfazione complessiva anni 2020-2018

(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.

