

La parola ai cittadini **Customer Satisfaction Survey**

Direzione Servizi ai Cittadini **Comune di Verona**

Anno 2020
Terzo trimestre

10 dicembre 2020 – 11 gennaio 2021

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	Clients che hanno usufruito dei servizi erogati agli Sportelli Demografici di via Adigetto
Servizi monitorati	Servizi di mobilità per persone disabili e non autosufficienti
Rilevazione e Somministrazione	Intervista online 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

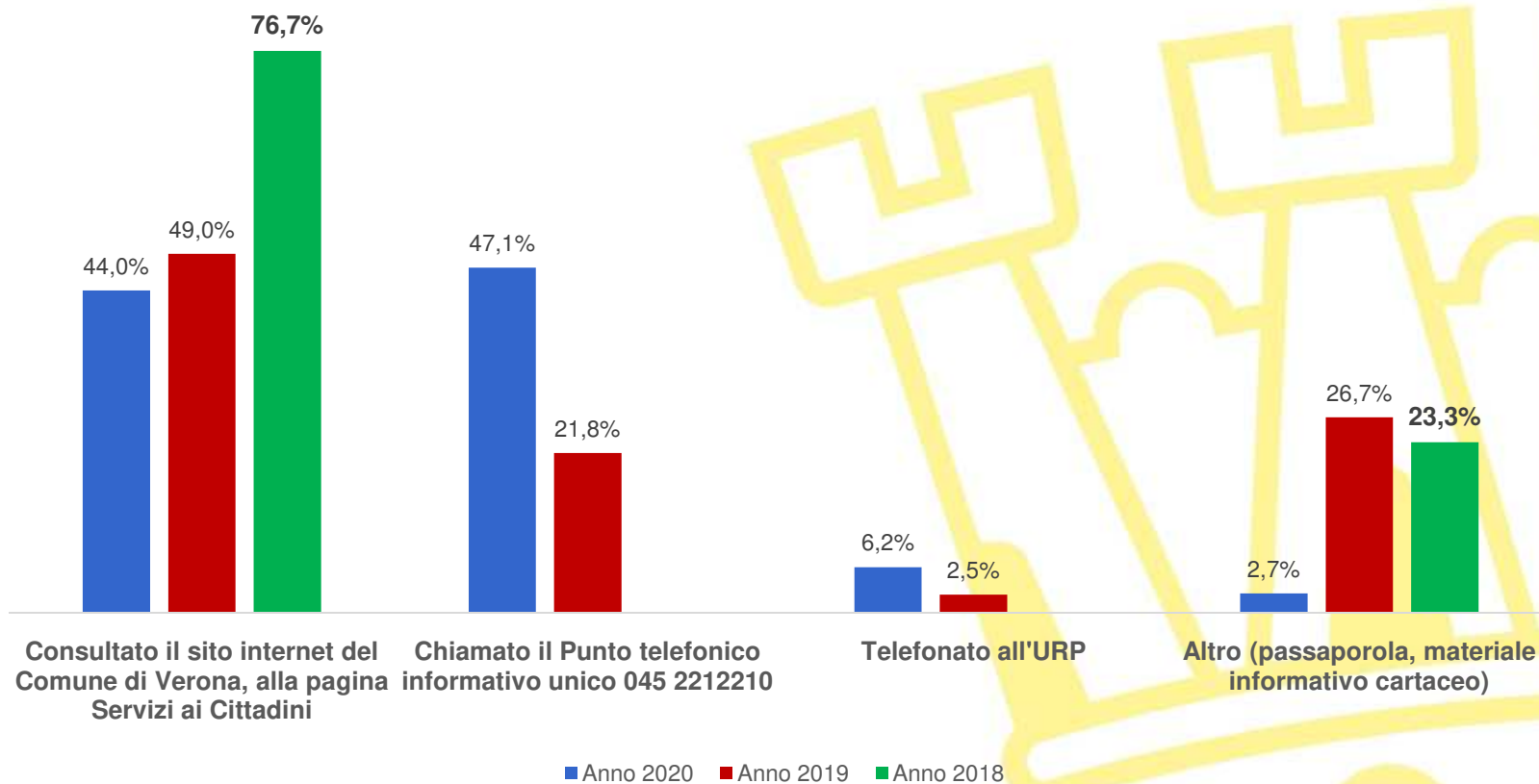
Interviste valide: 225

Utenti contattati: 1585

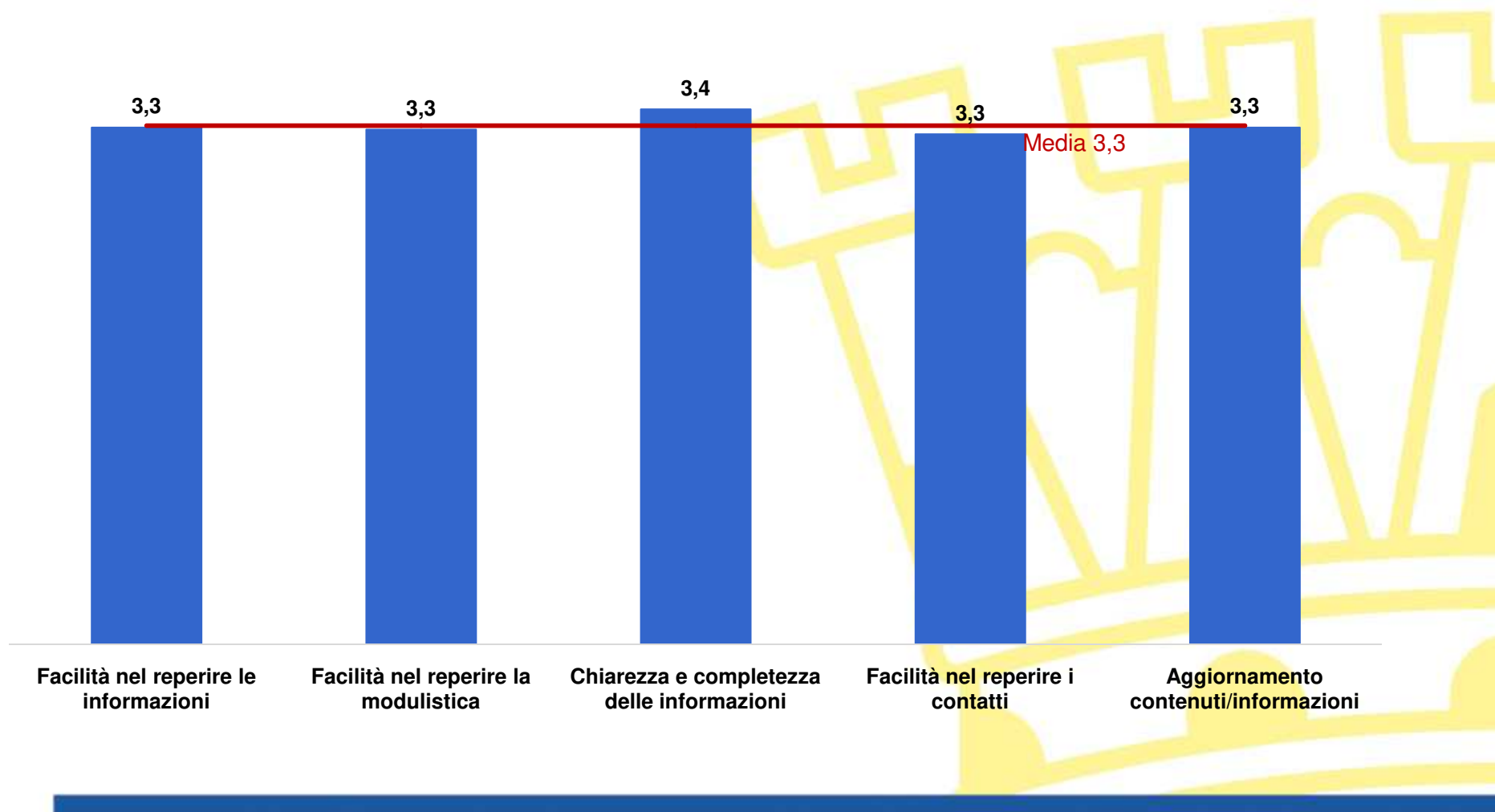


Fonte informativa Anni 2018 – 2020

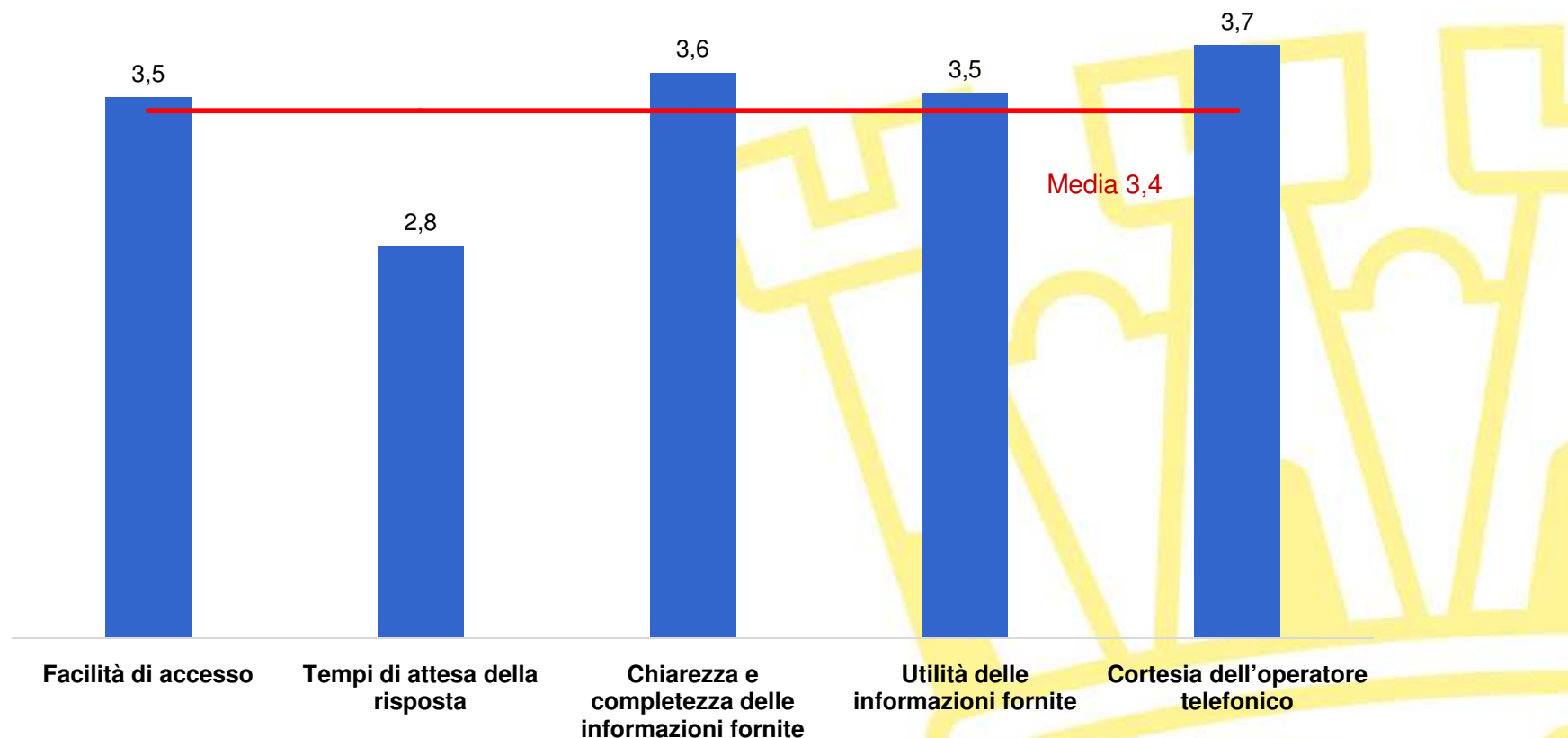
(punto telefonico unico attivo dal 2019)



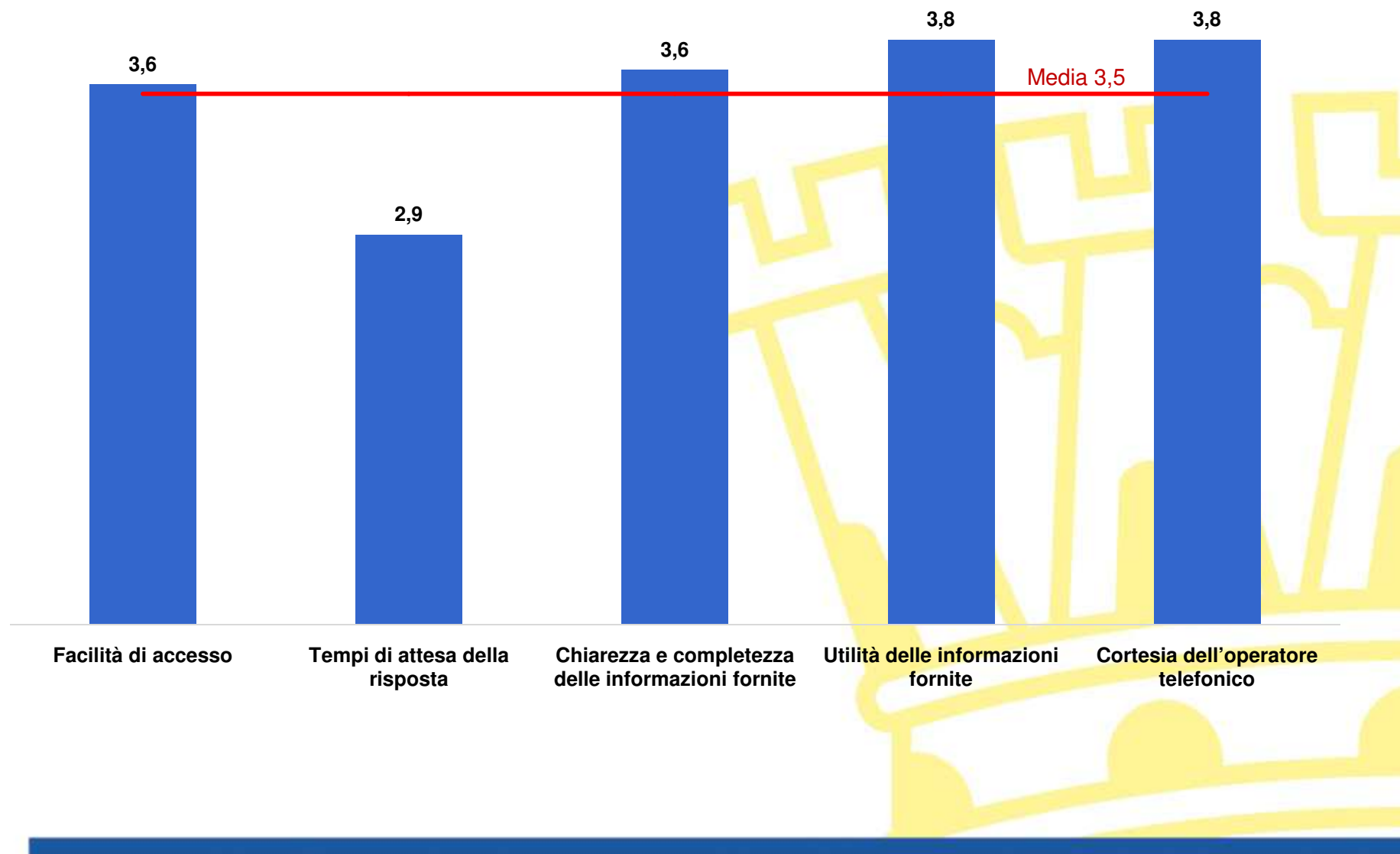
Fonte: sito internet



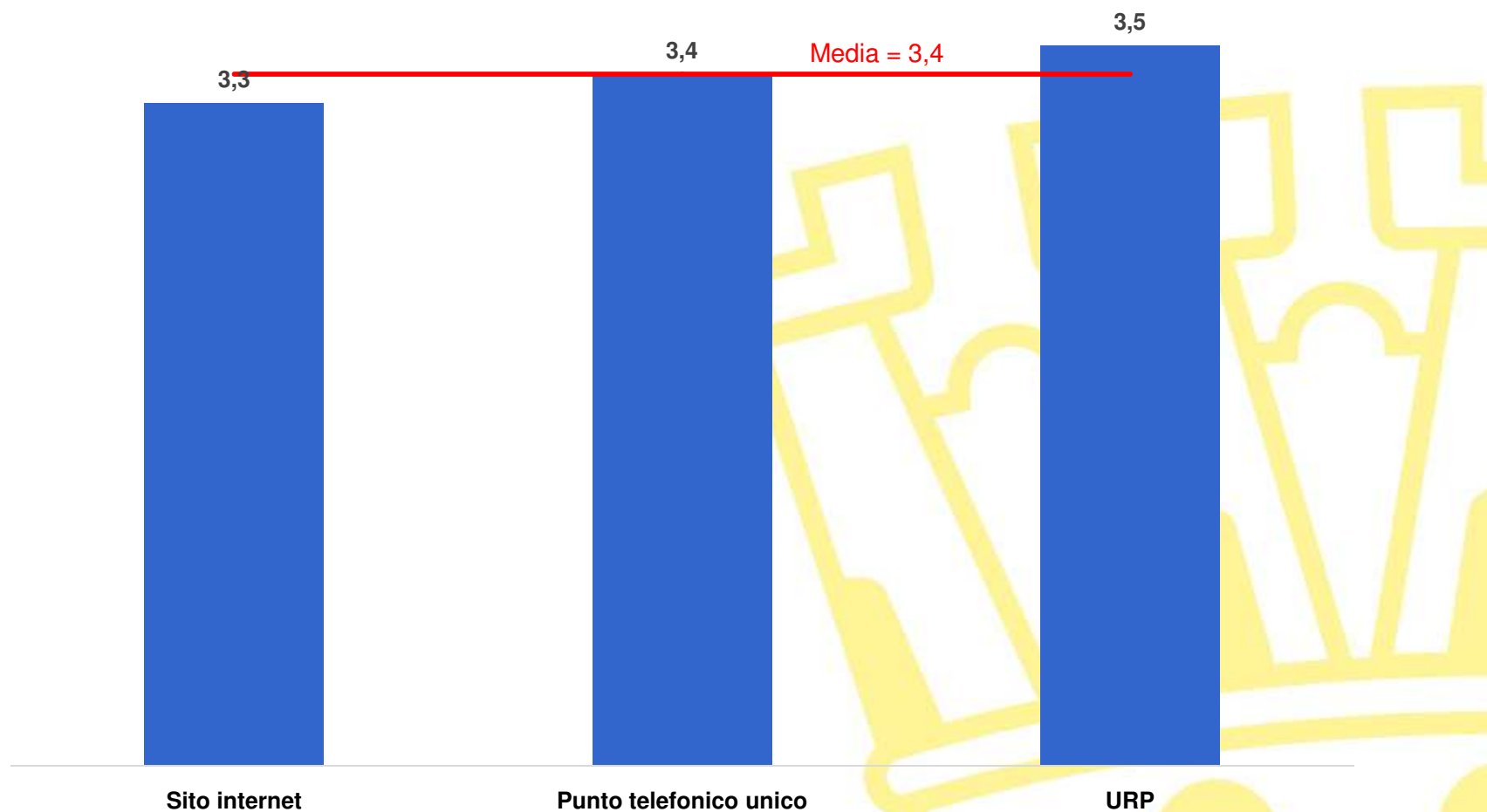
Fonte informativa: punto telefonico unico



Fonte informativa: URP

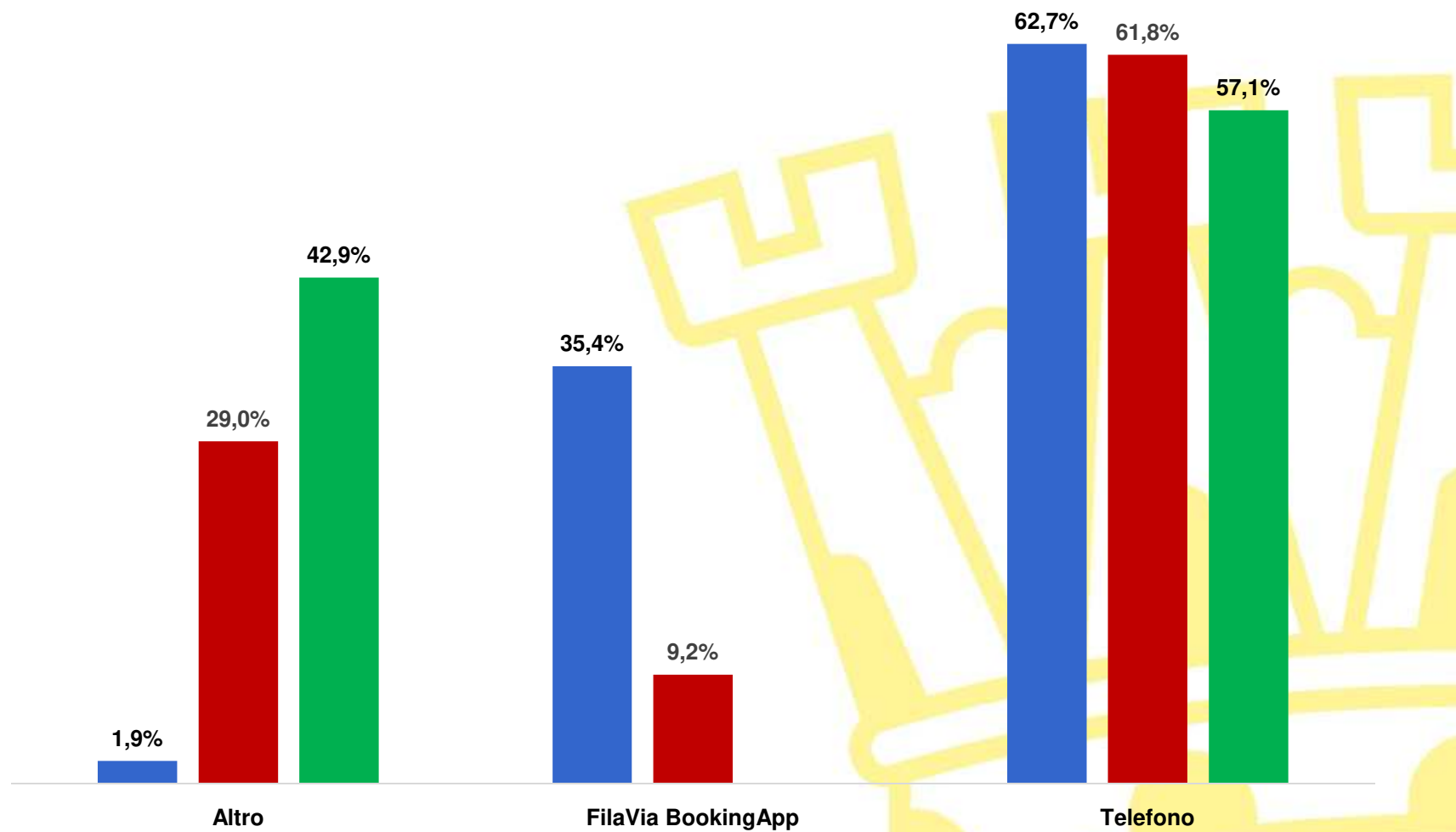


Valutazione Fonti informative



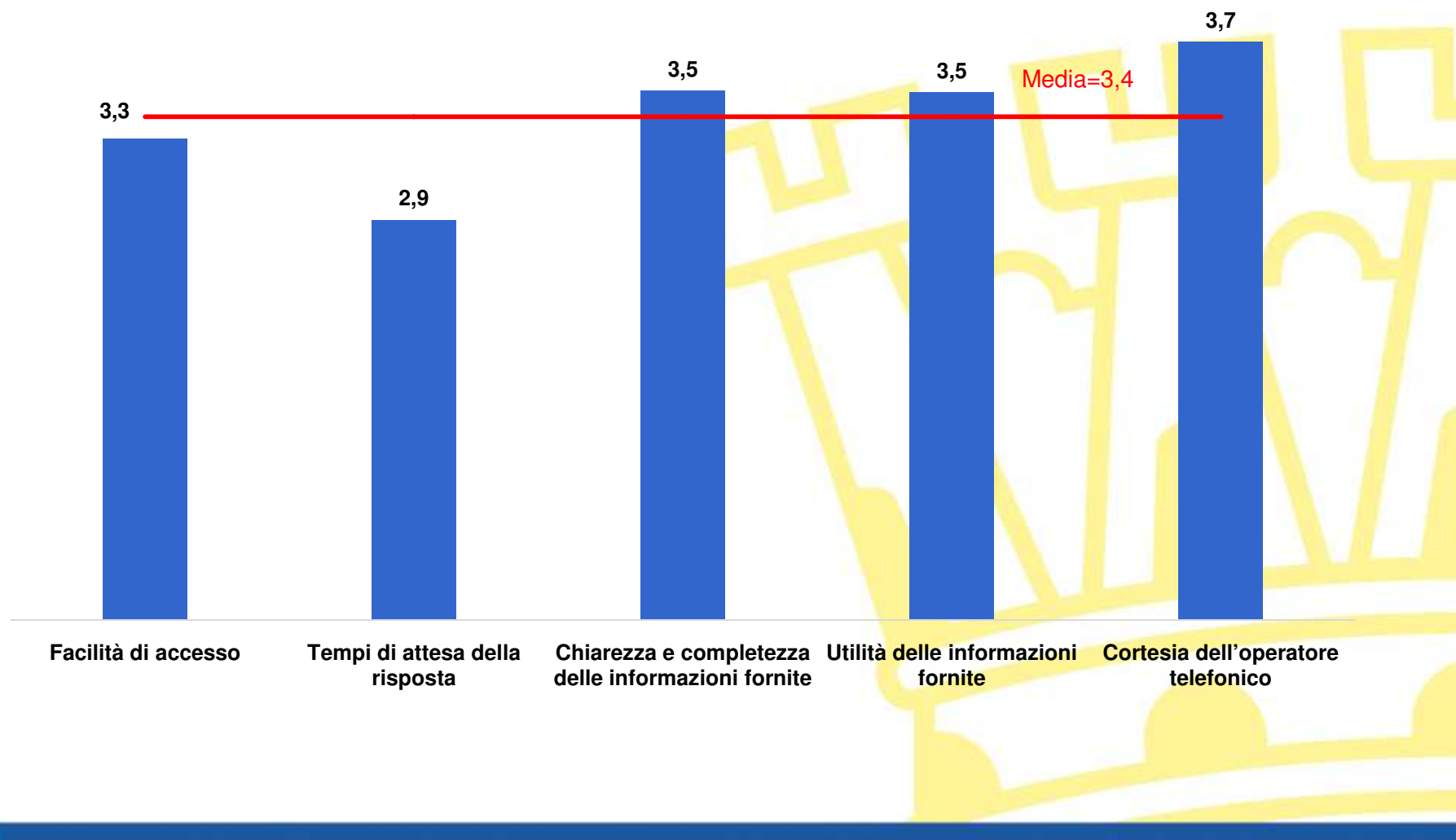
Modalità di Prenotazione

Anni 2020 - 2018



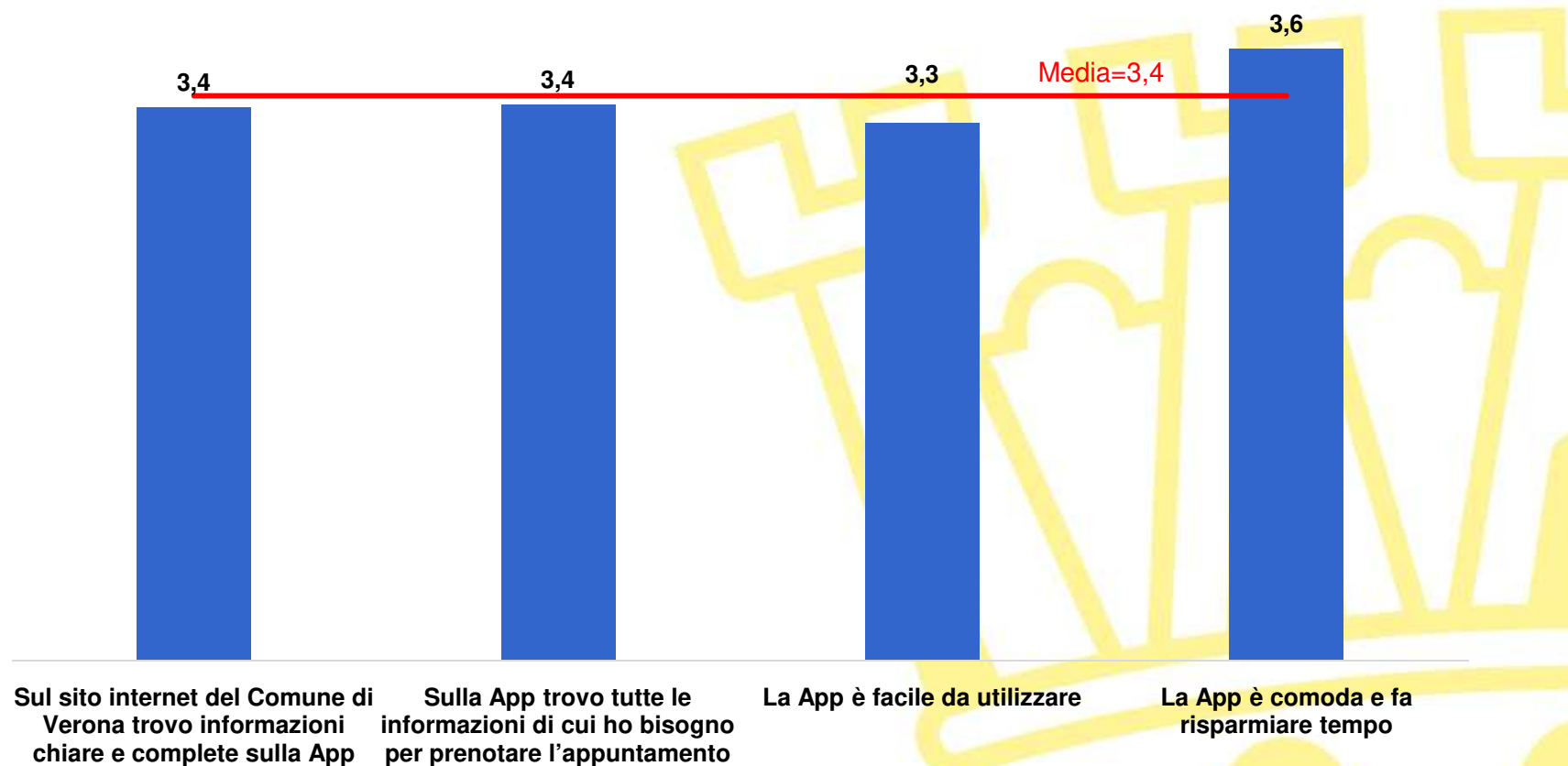
Prenotazione telefonica

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



Prenotazione Booking App

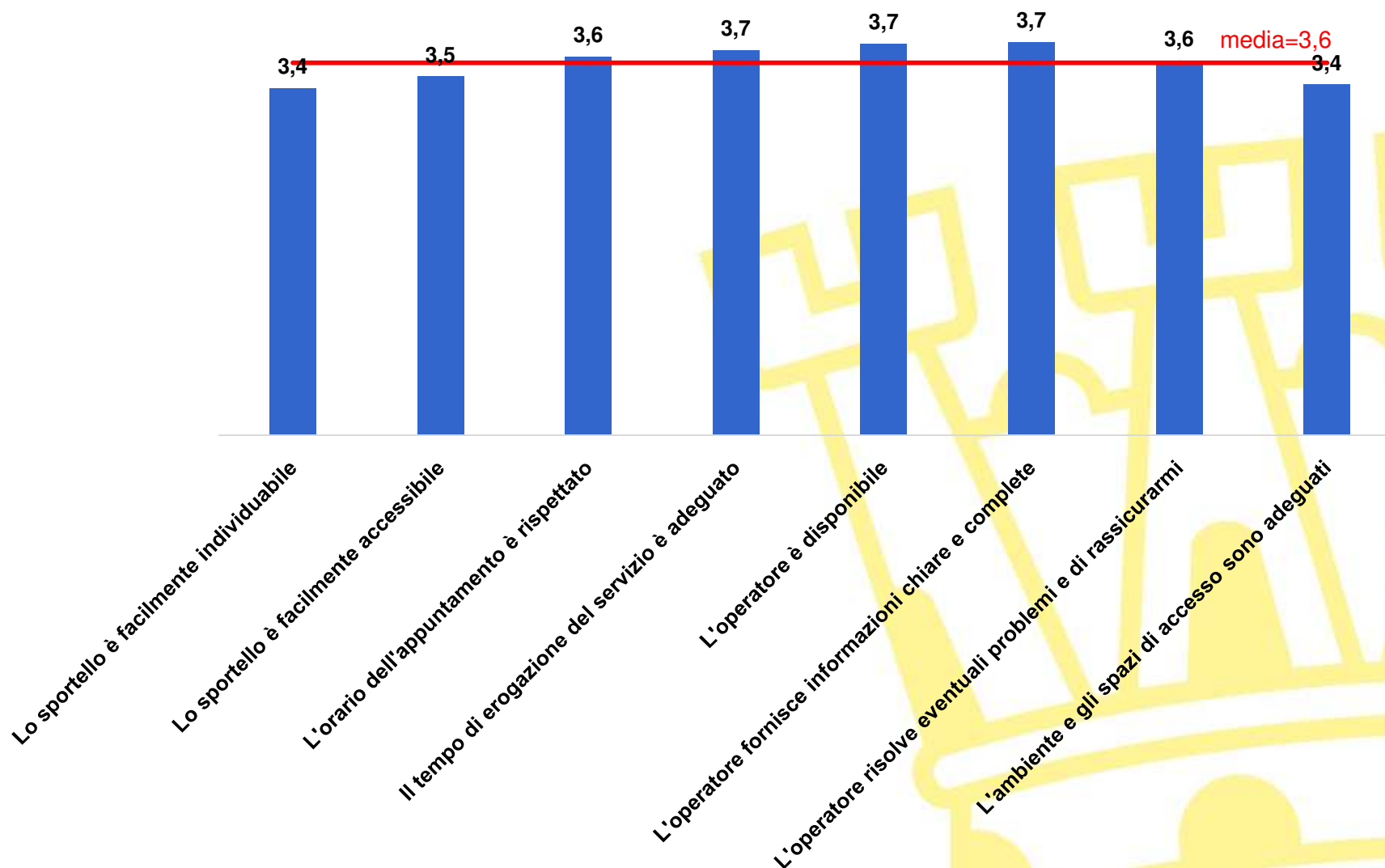
(1 = Per niente, 2 = Poco, 3 = Abbastanza, 4 = Molto)



Servizio allo sportello

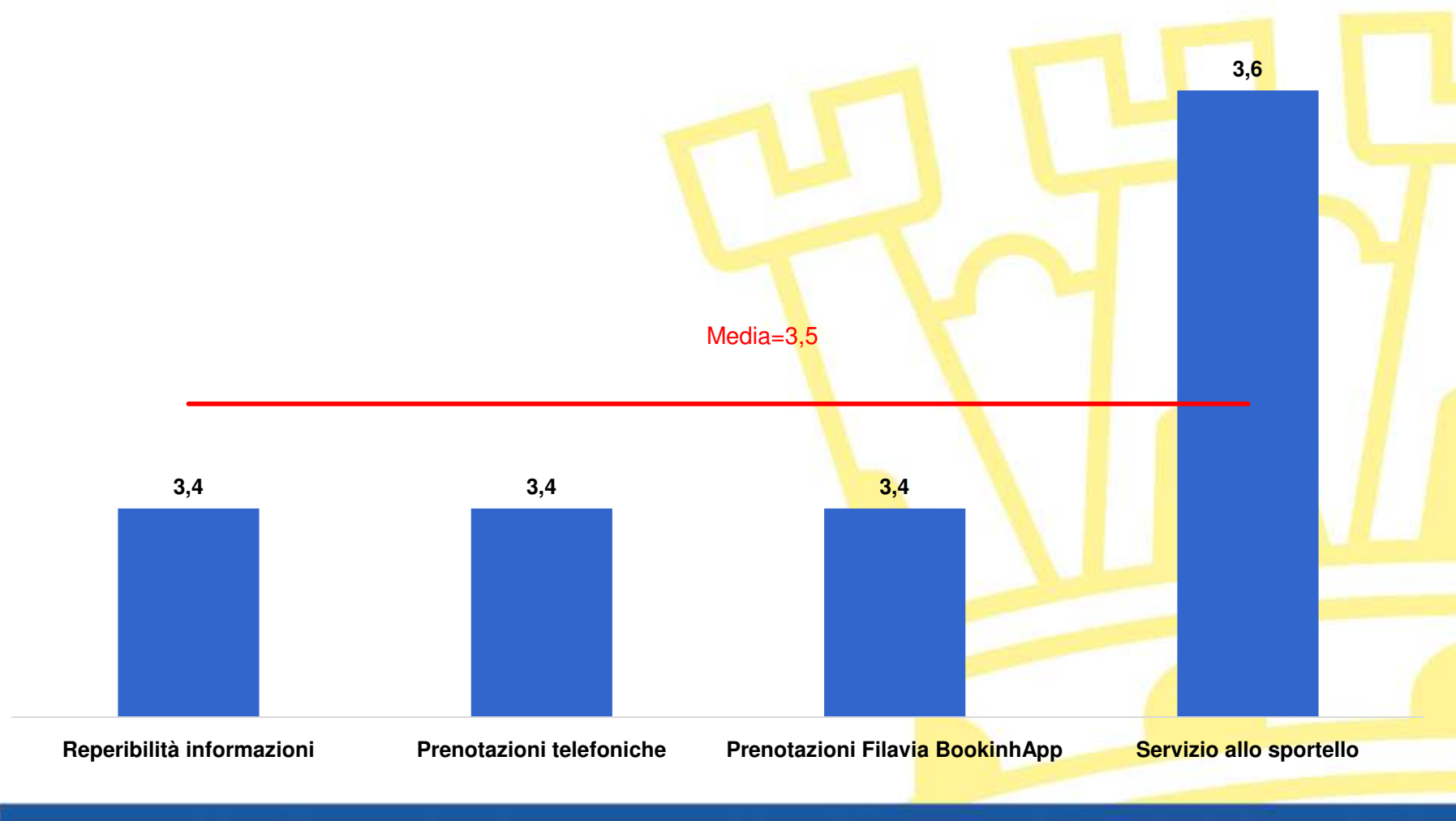
Anni 2019 - 2017

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



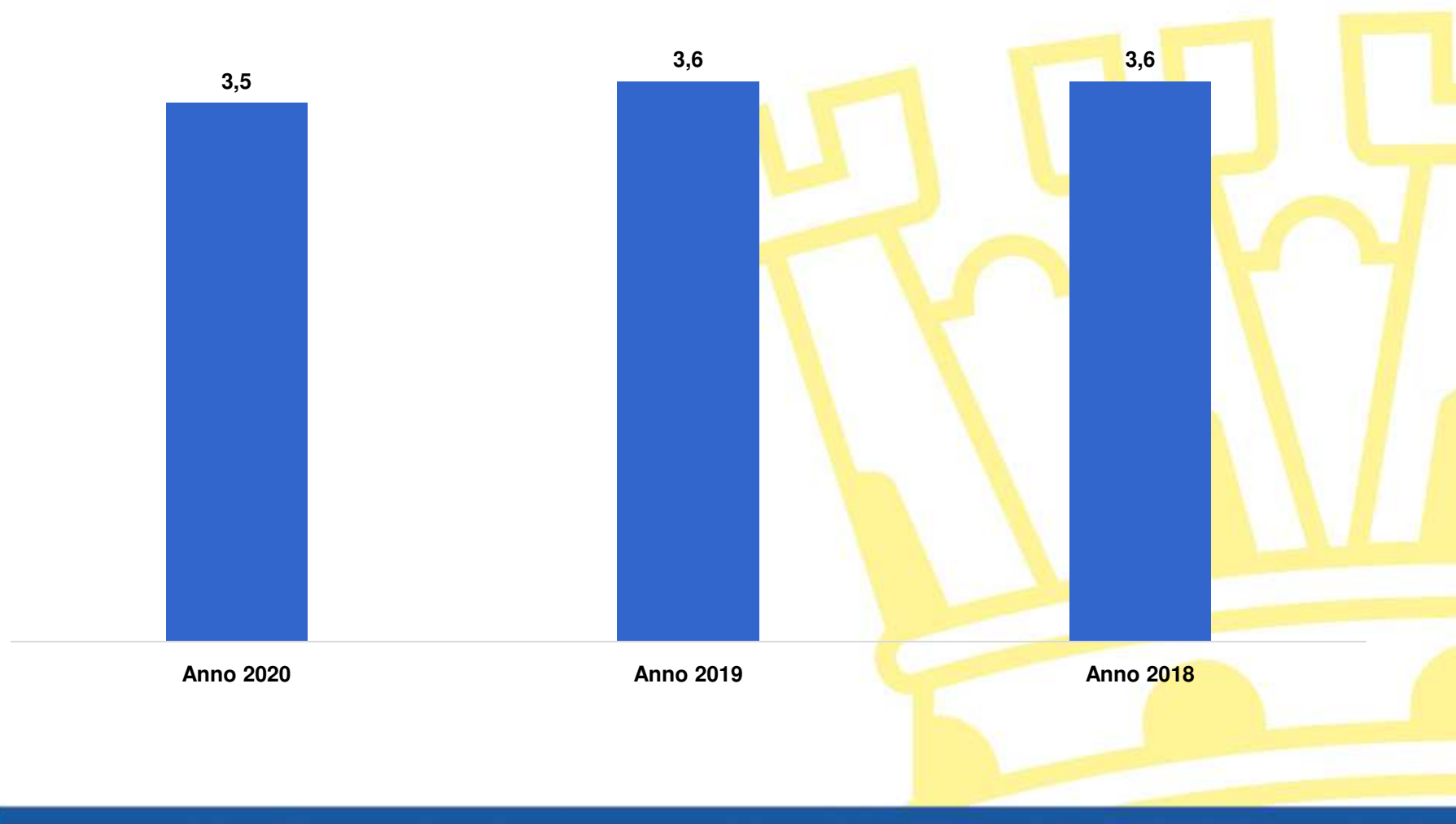
Indice di soddisfazione complessiva calcolata in base ai fattori di qualità che compongono il servizio offerto - 2020

(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.