

La parola ai cittadini

Customer Satisfaction Survey

Servizi Demografici 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 (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.

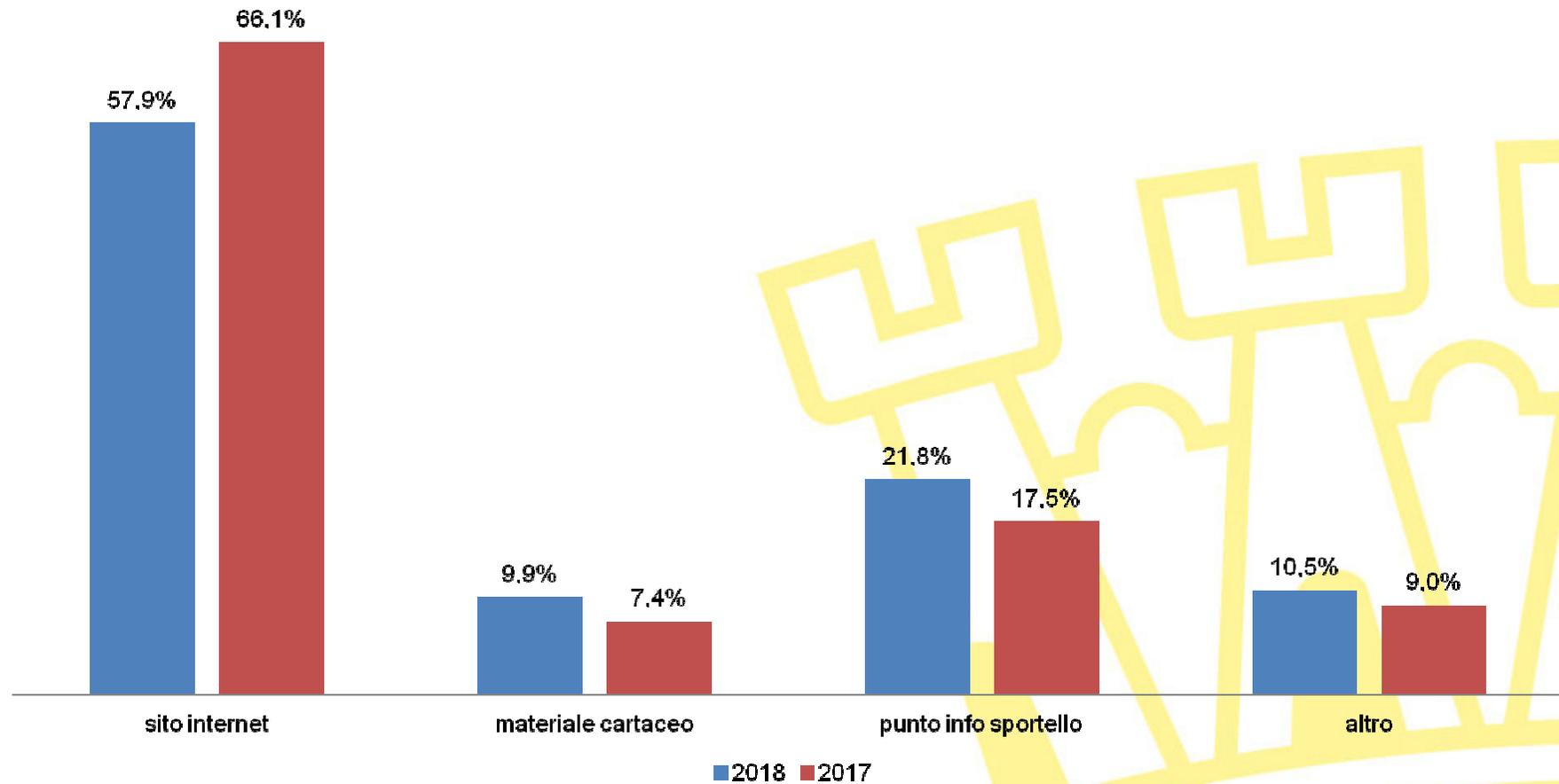
Interviste On Line Carta di Identità Elettronica

Numero di utenti contattati: 10109

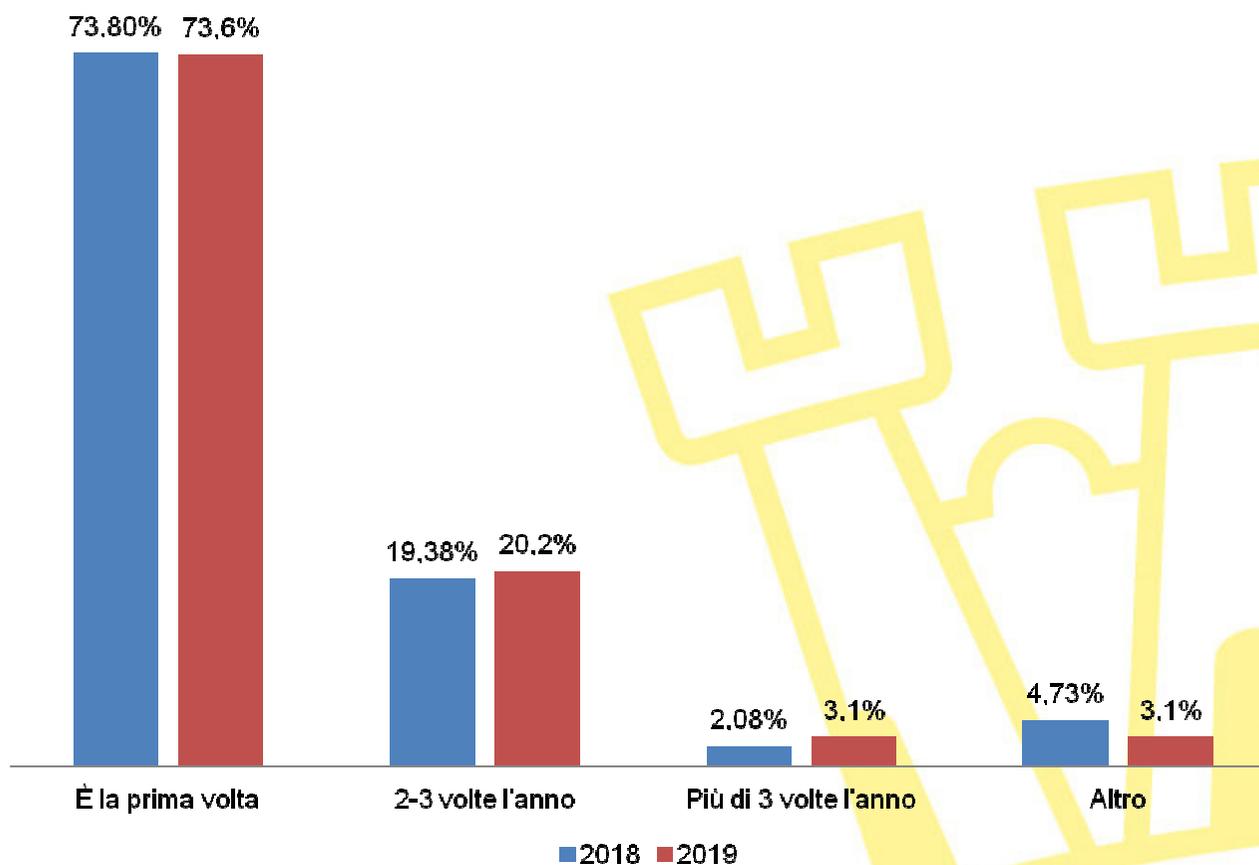
di cui

interviste valide: **1584** pari al **15,7%**

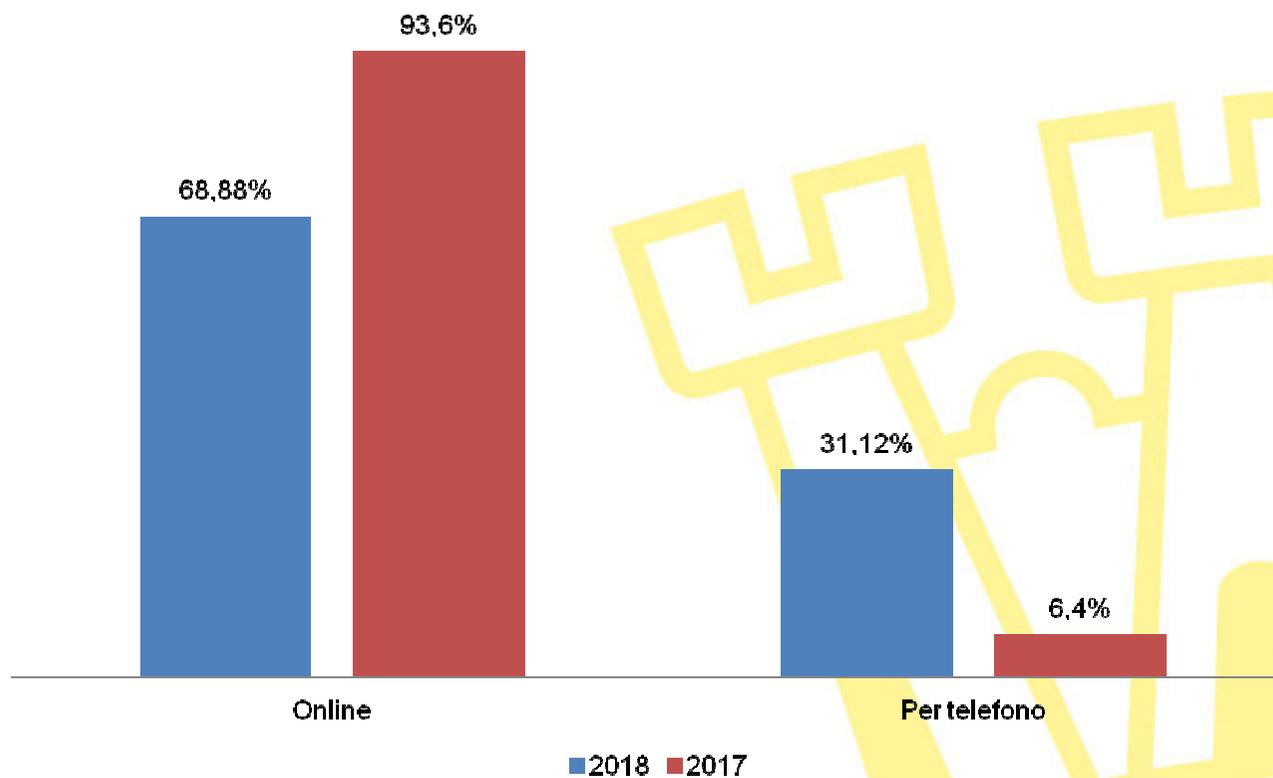
Fonte informativa



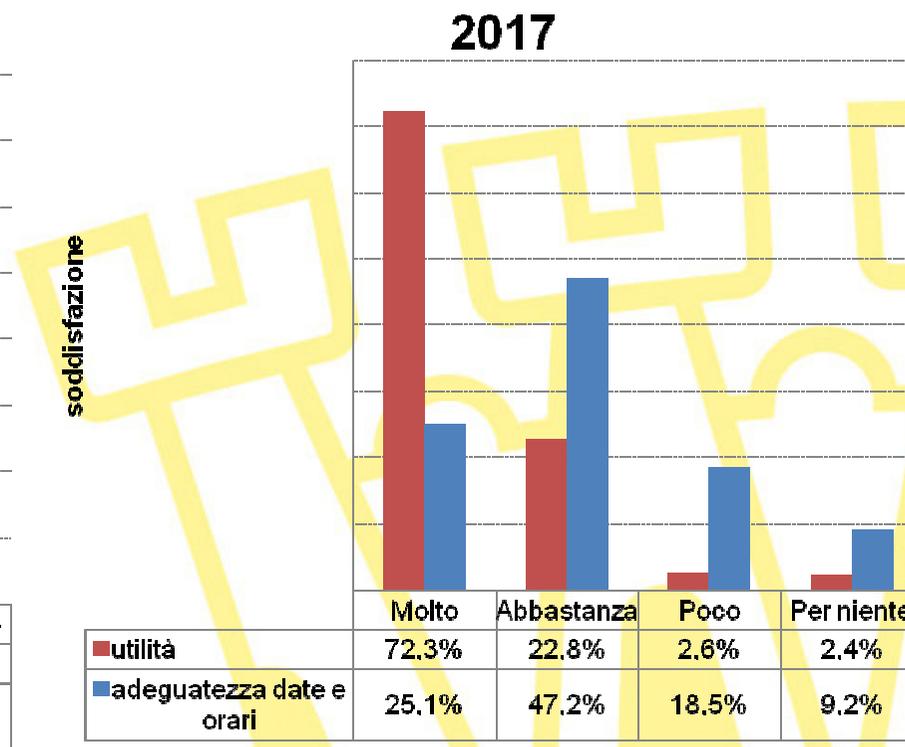
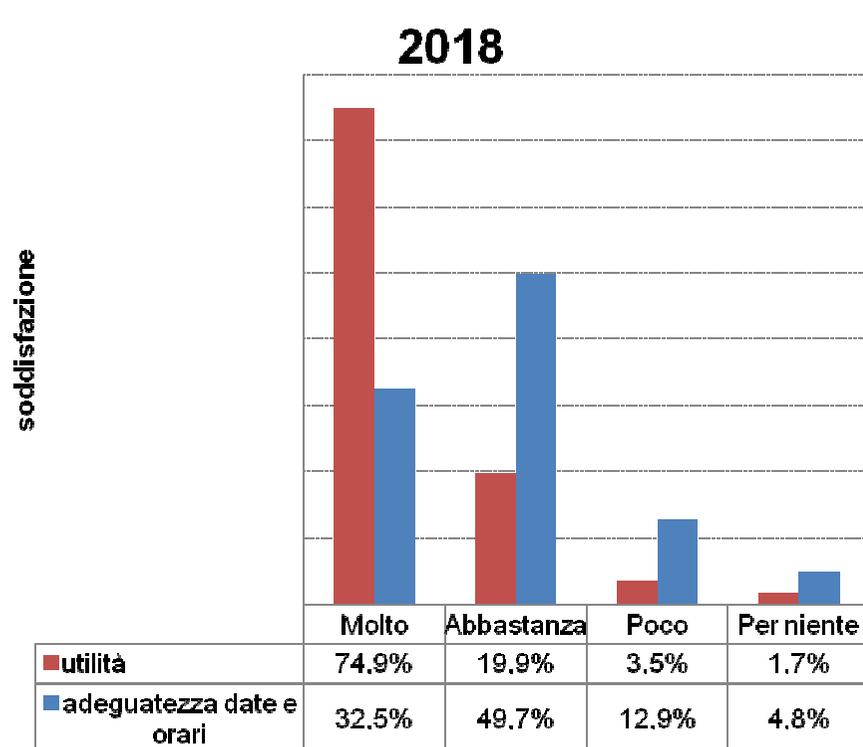
Frequenza di utilizzo



Modalità di prenotazione



Utilità e adeguatezza appuntamento

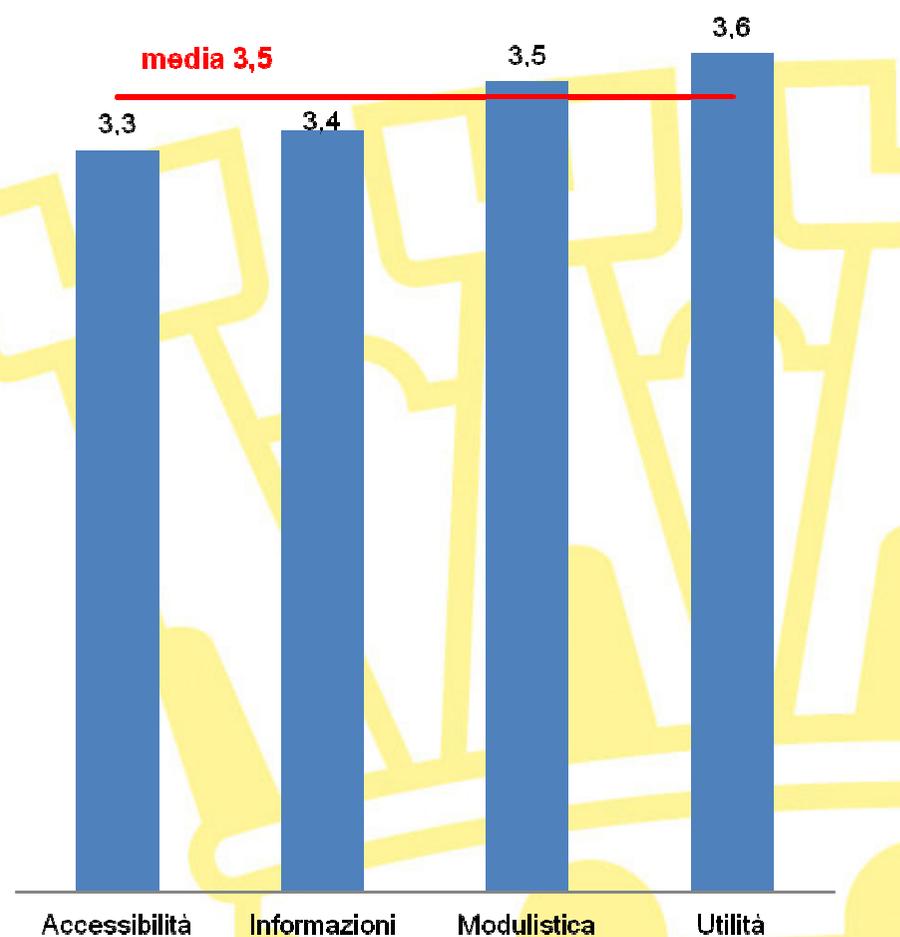
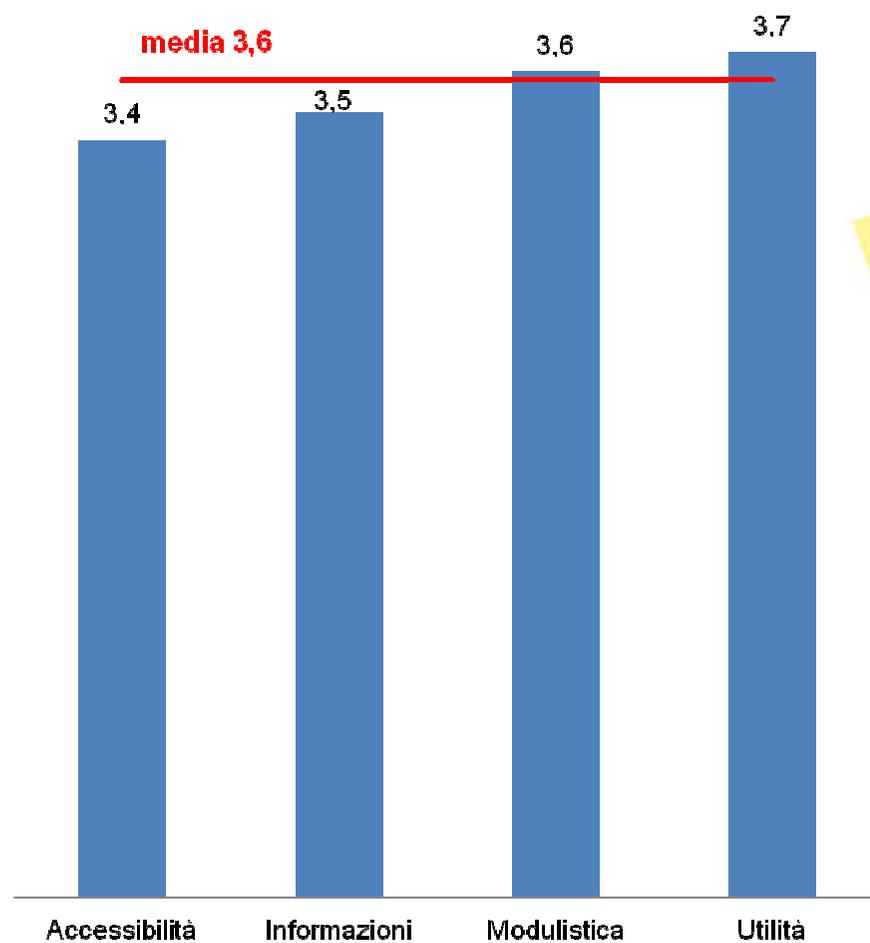


CS APPUNTAMENTO	2018	2017
	Media	Media
Utilità Appuntamento	3,7	3,7
Adeguatezza delle date e degli orari proposti per l'appuntamento	3,1	2,9
Media complessiva	3,4	3,3

Prenotazione online

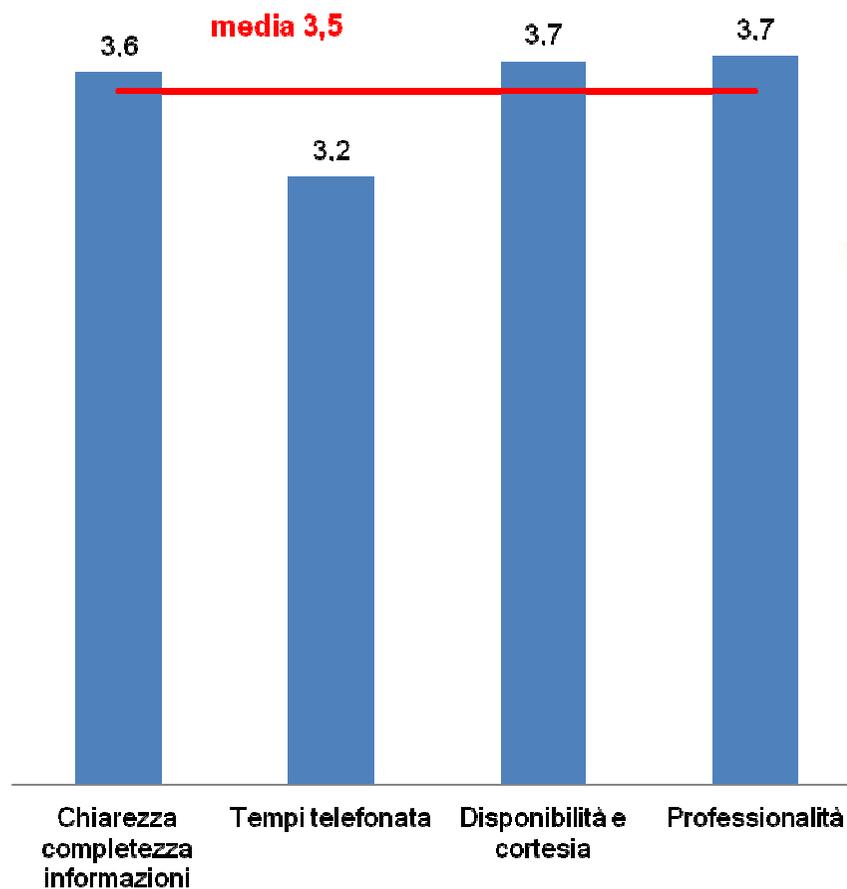
2018

2017

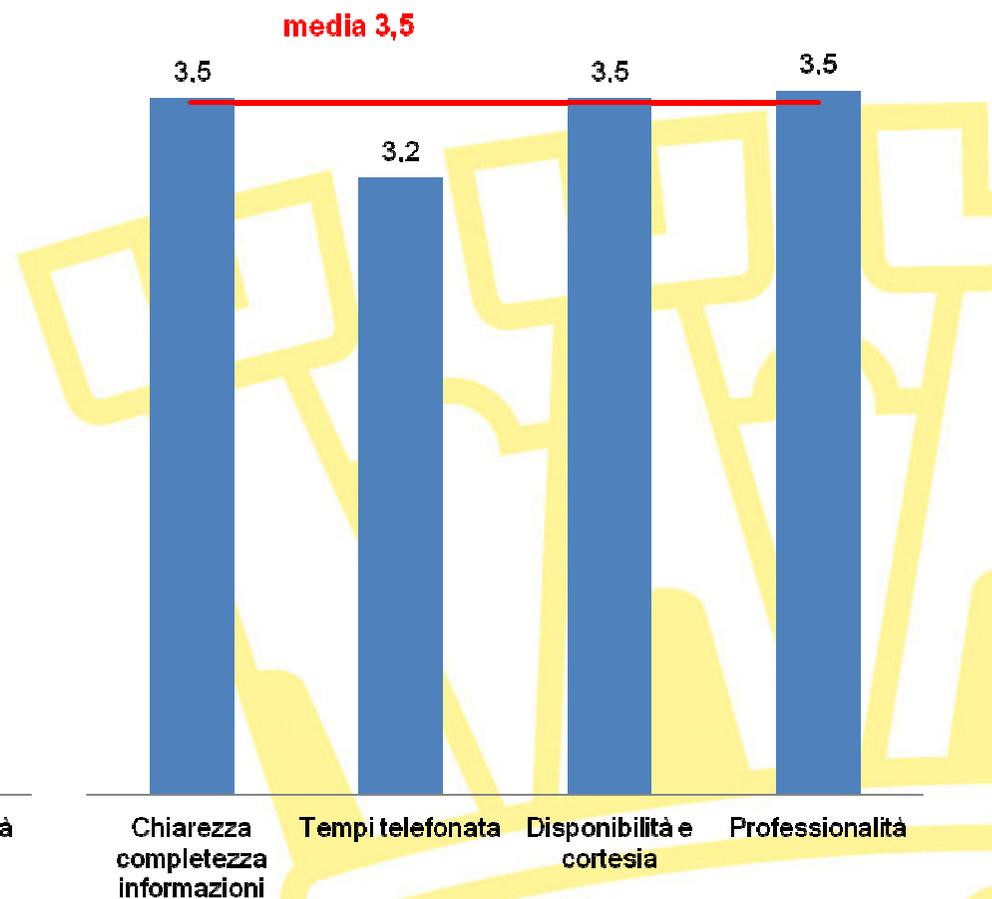


Prenotazione telefonica

2018

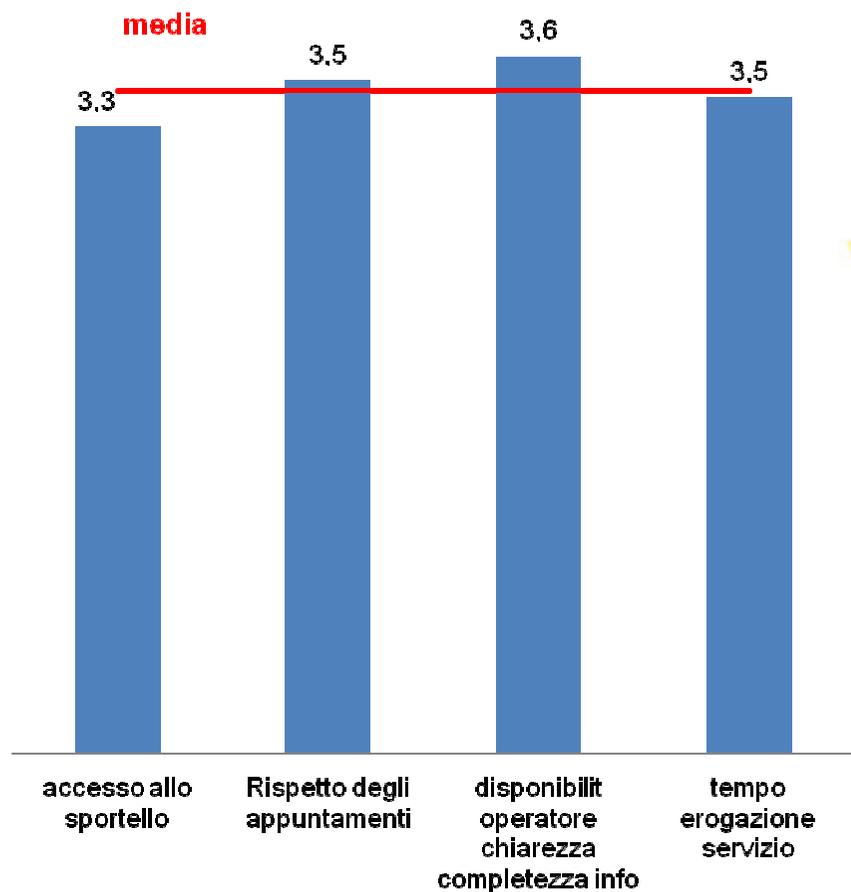


2017

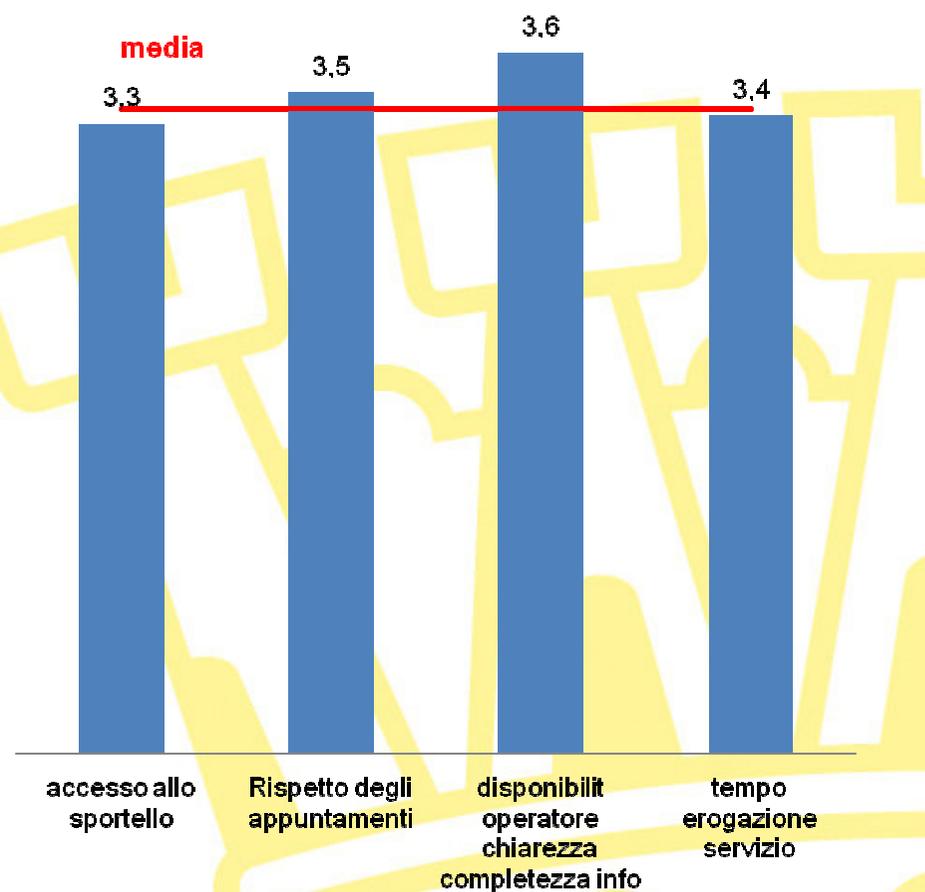


Servizio allo sportello

2018

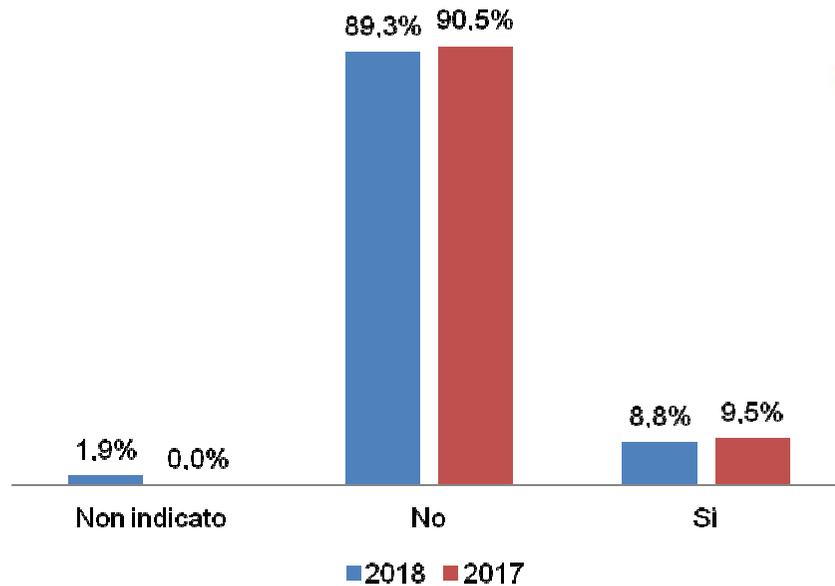


2017

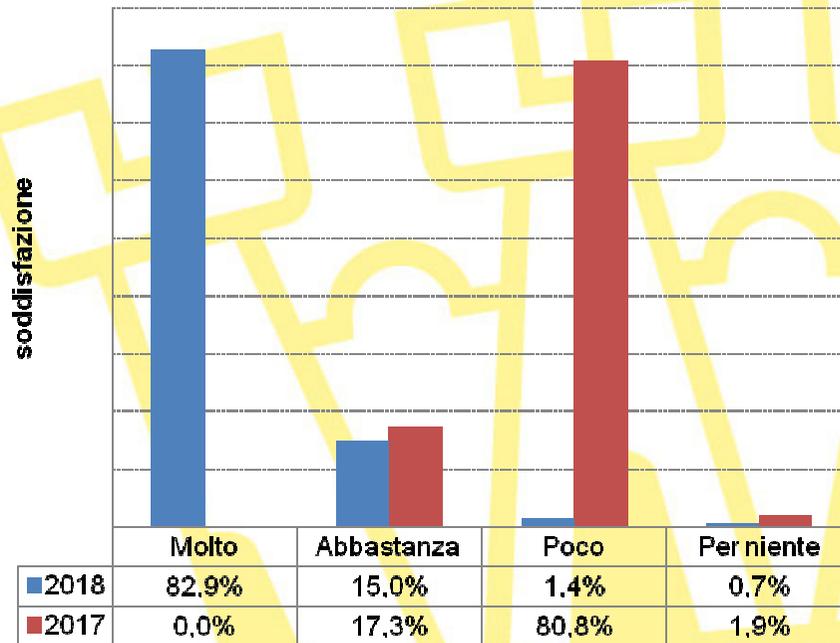


Prenotazioni cie urgenti - sportello rosa

Utilizzo sportello Rosa

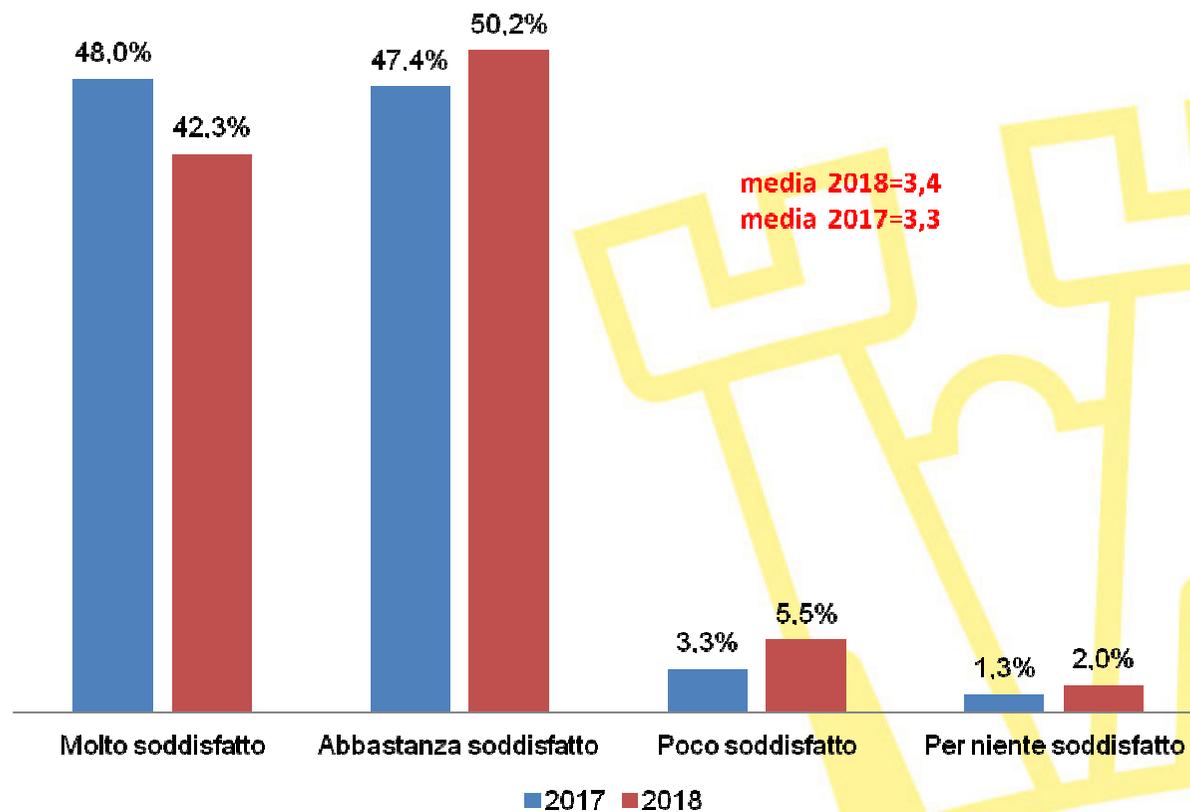


Utilità sportello Rosa (fra quanti hanno dichiarato di averlo utilizzato)



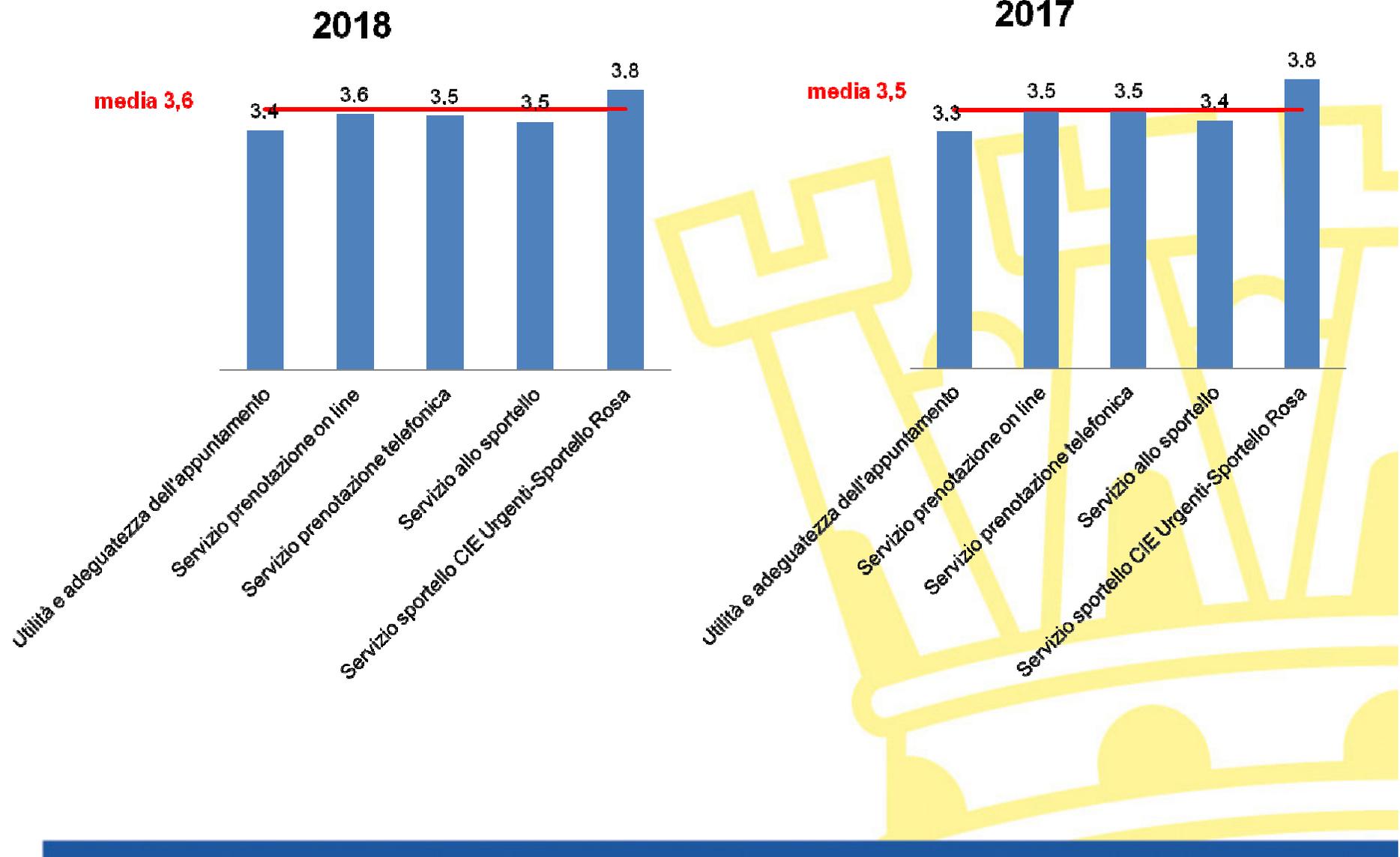
CS Complessiva

(percepita)

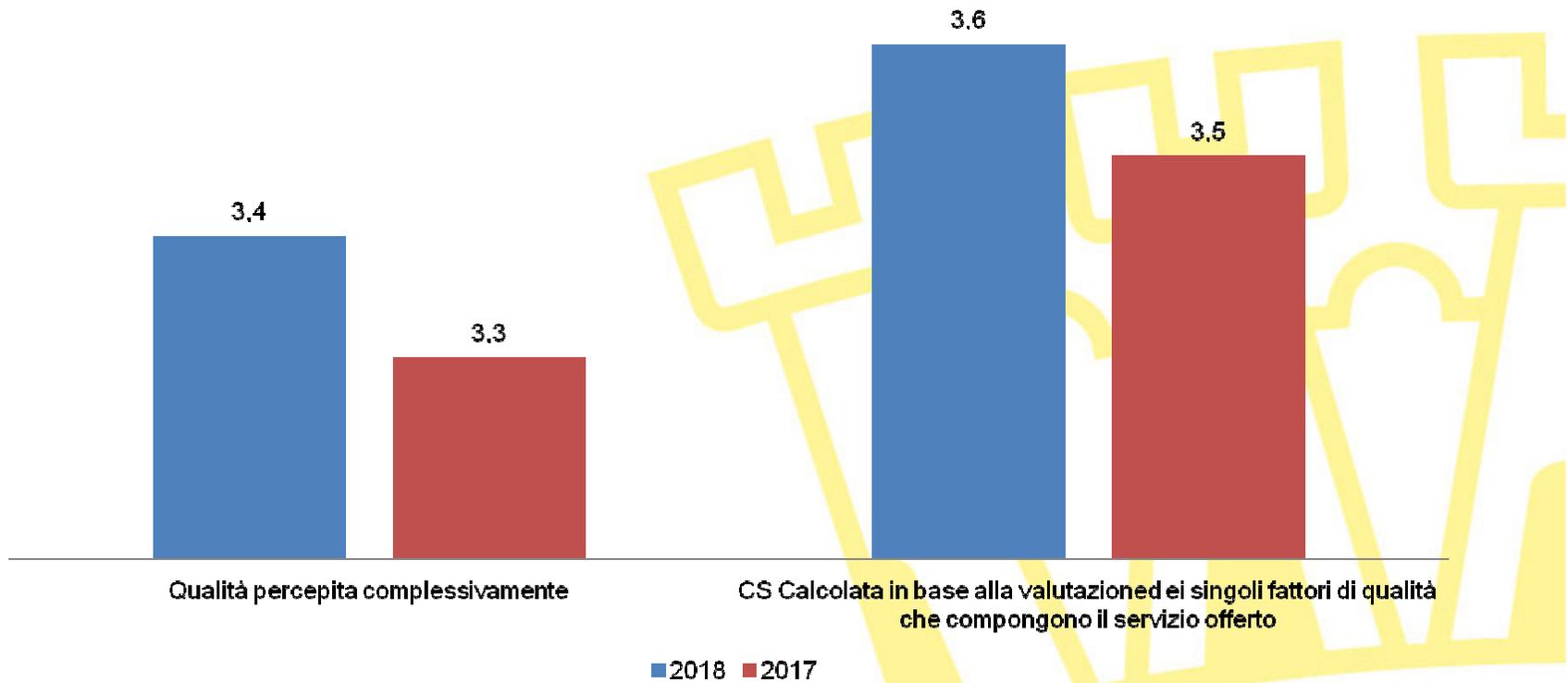


CS Complessiva

(calcolata)



CS Totale 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.