

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	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.

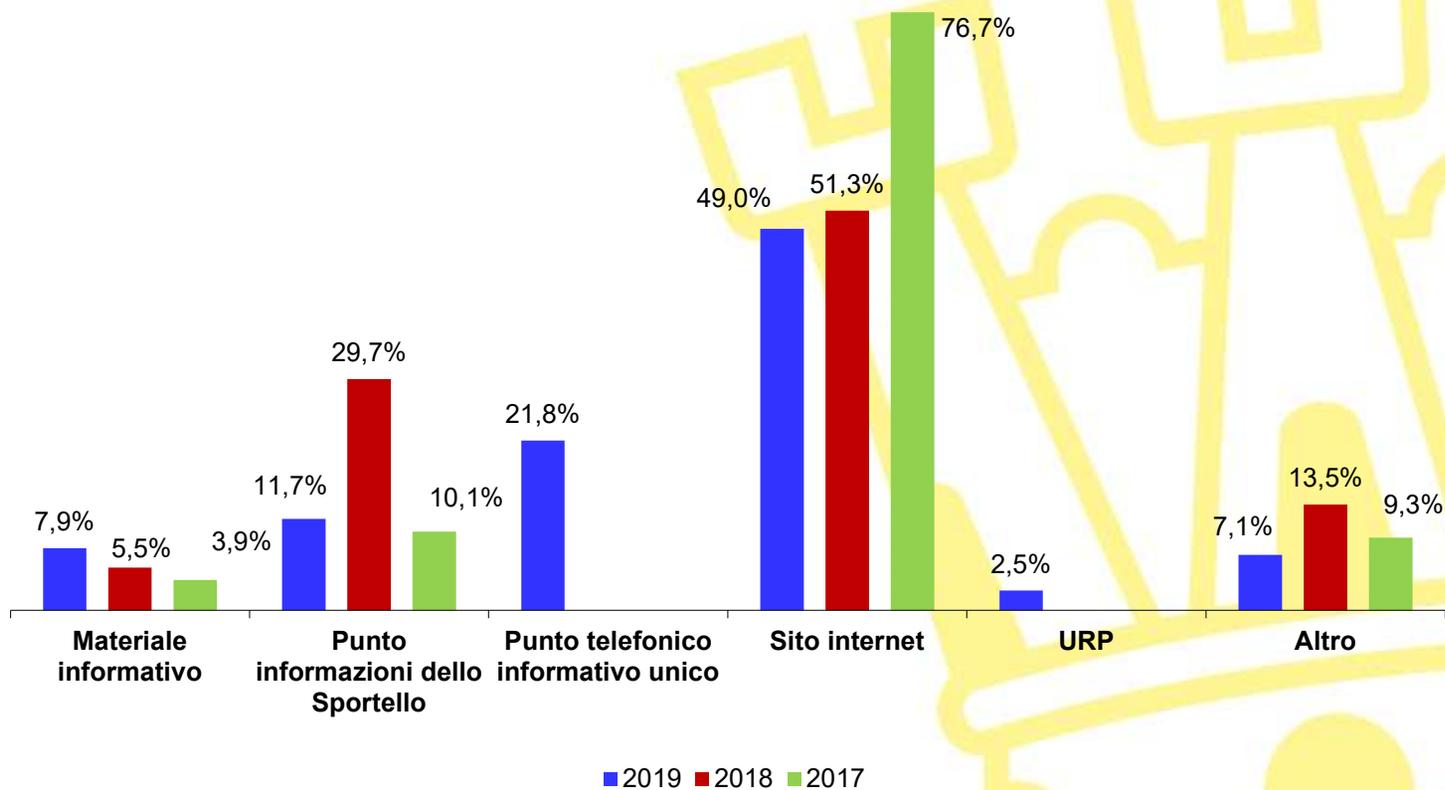
Interviste On Line

Servizi di mobilità per persone disabili e non autosufficienti

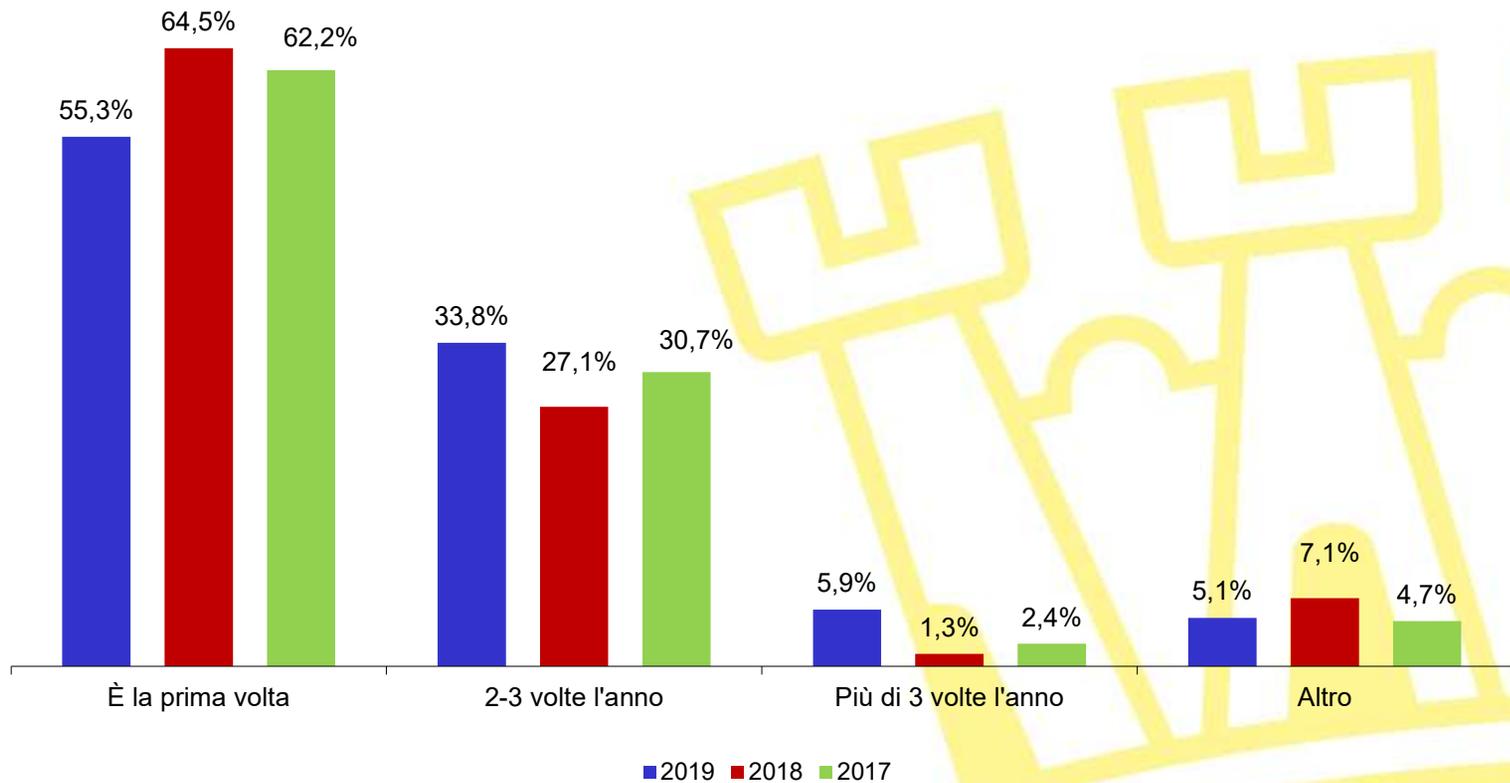
Interviste valide: **228**

Utenti contattati: **1.023**

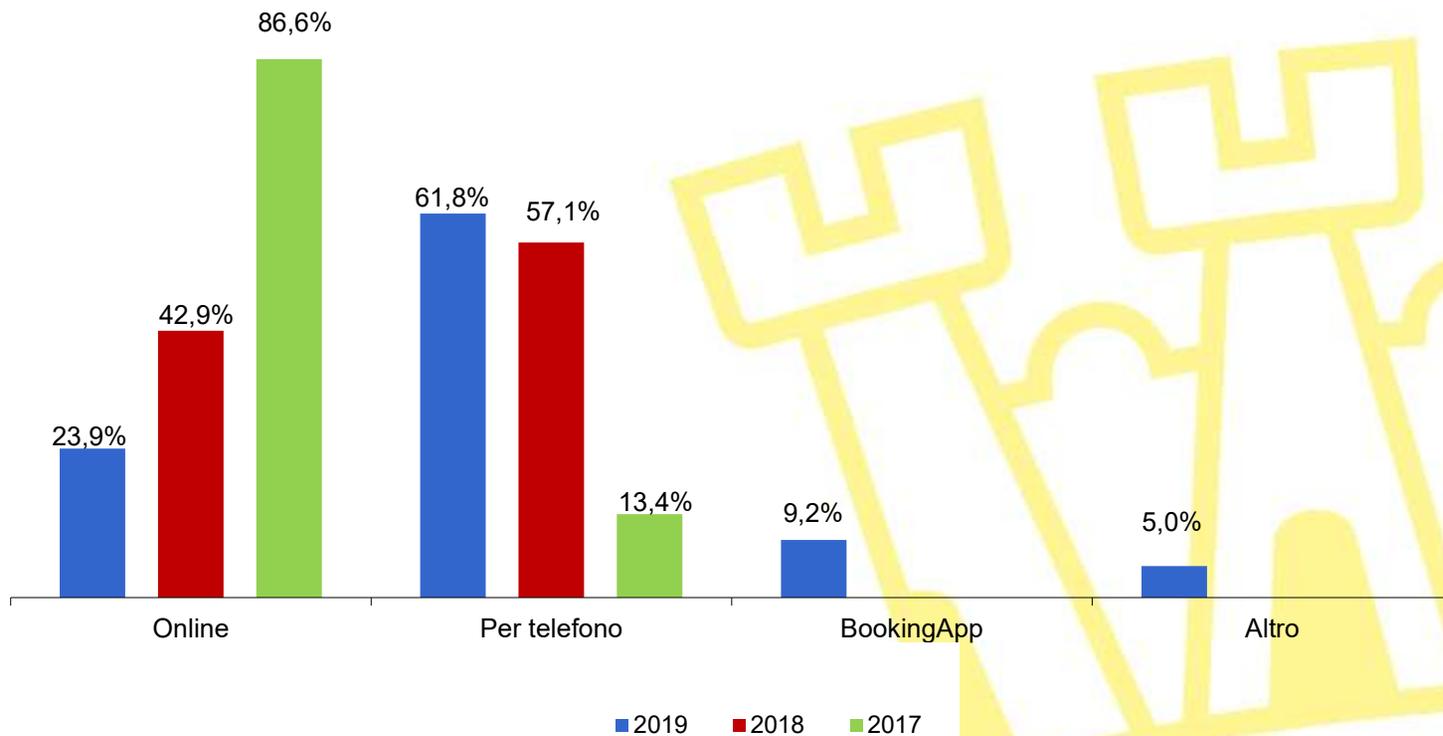
Fonte informativa Anni 2017 - 2019



Frequenza di utilizzo Anni 2019 - 2017



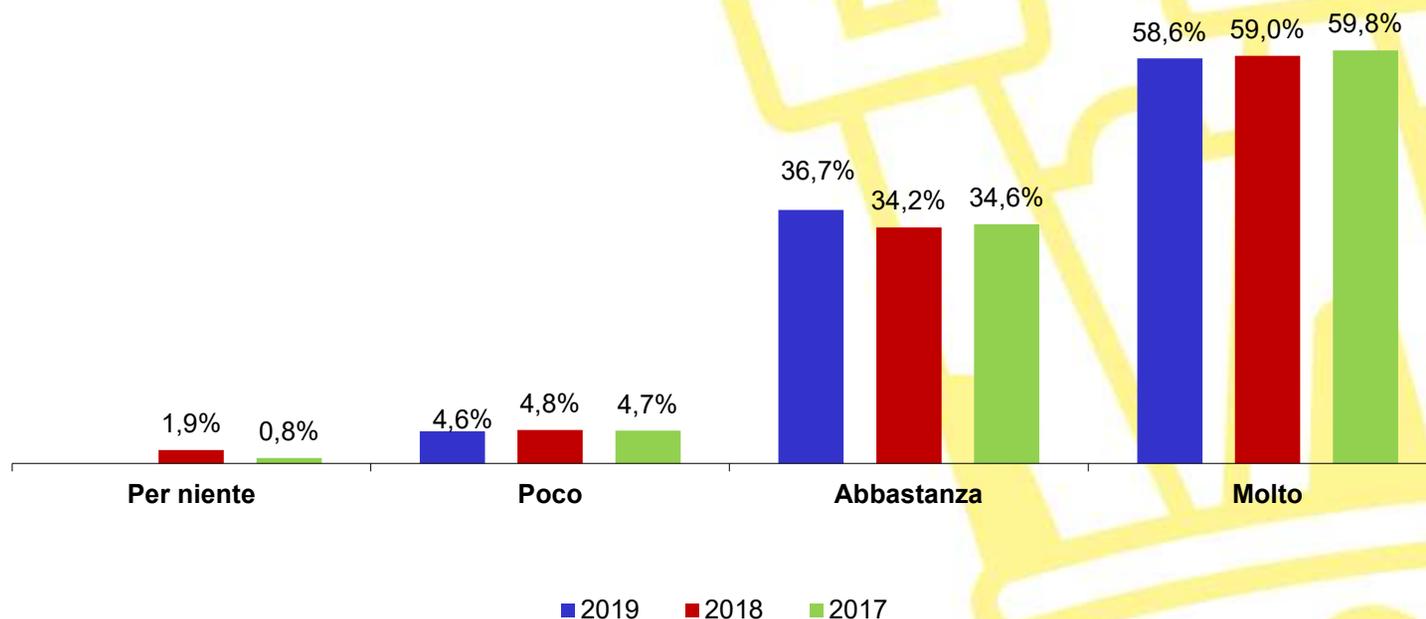
Modalità di prenotazione Anni 2017 - 2019



Utilità e adeguatezza dell'appuntamento Anni 2019 - 2017

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

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



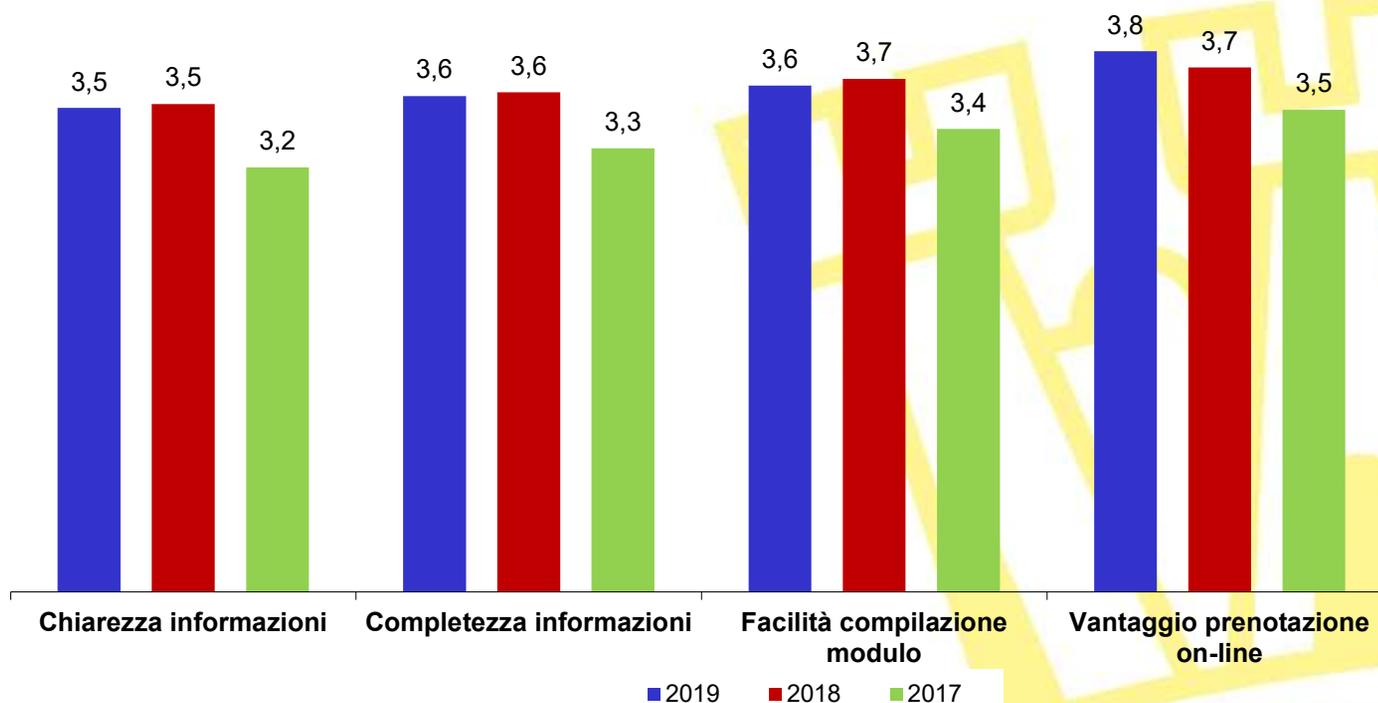
Prenotazione online Anni 2019 - 2017

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

media 2019 = 3,6

media 2018 = 3,6

media 2017 = 3,4



Prenotazione telefonica

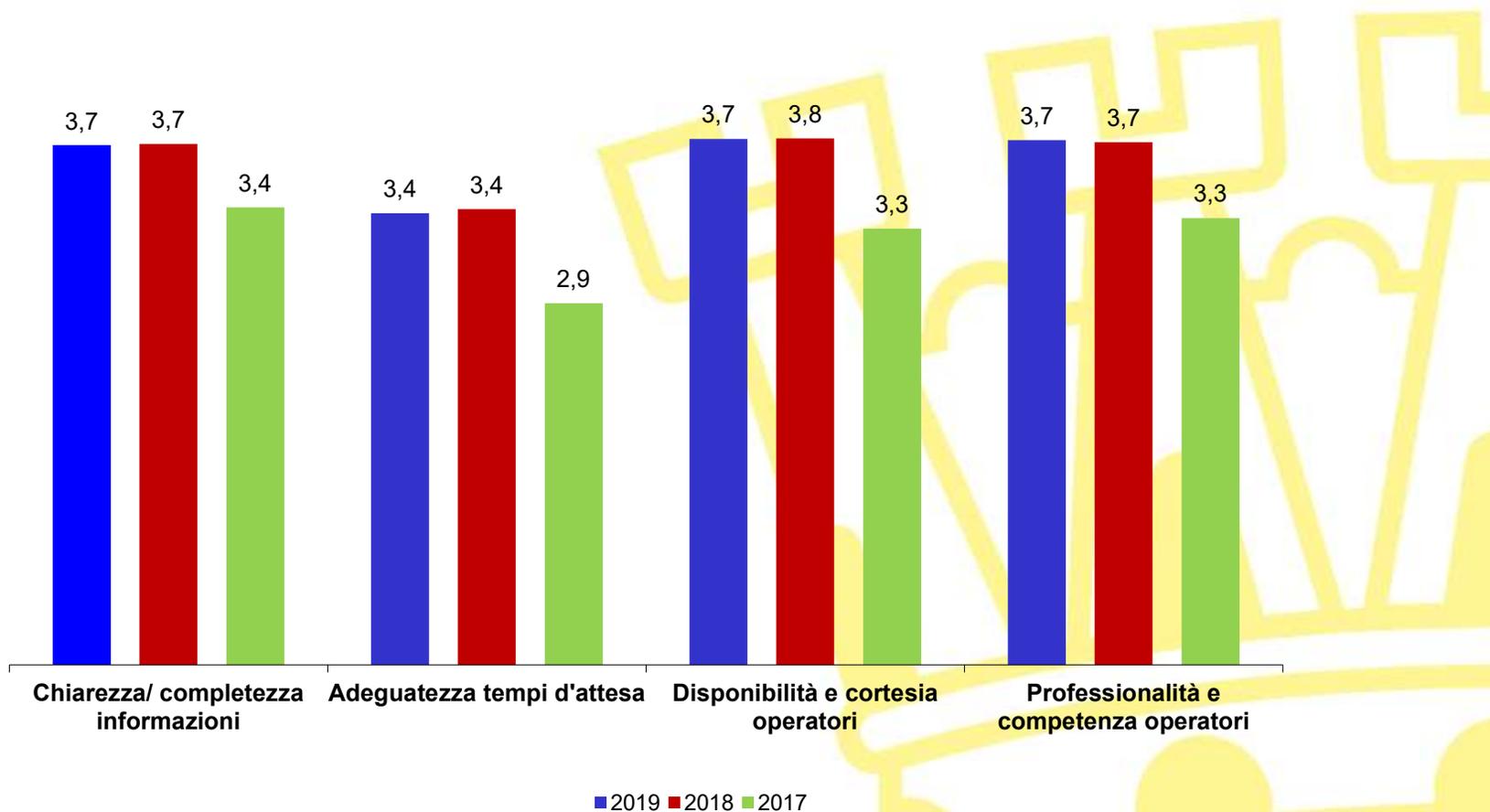
Anni 2019 - 2017

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

media 2019 = 3,6

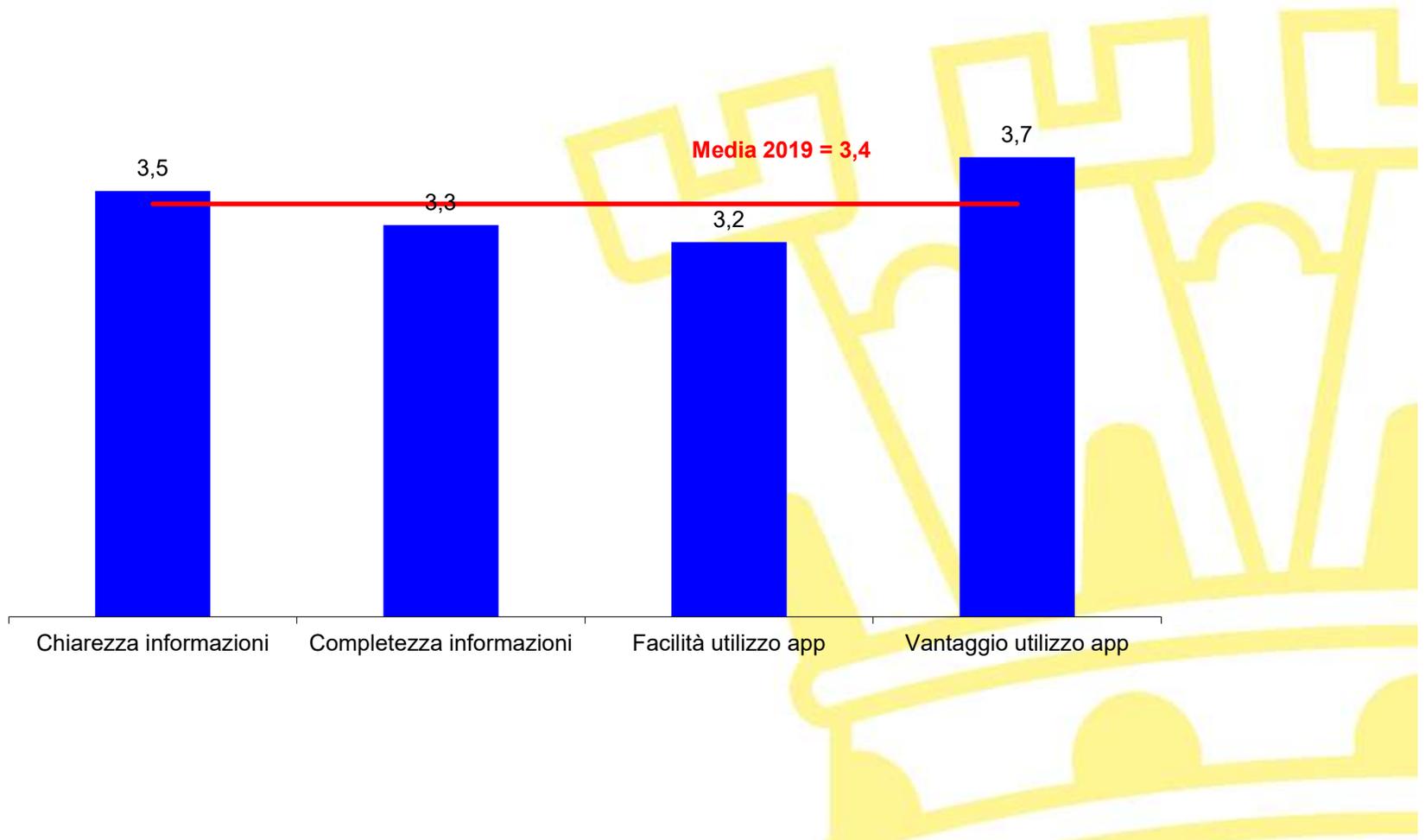
media 2018 = 3,6

media 2017 = 3,2



Prenotazione Booking App attiva dal 2019

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

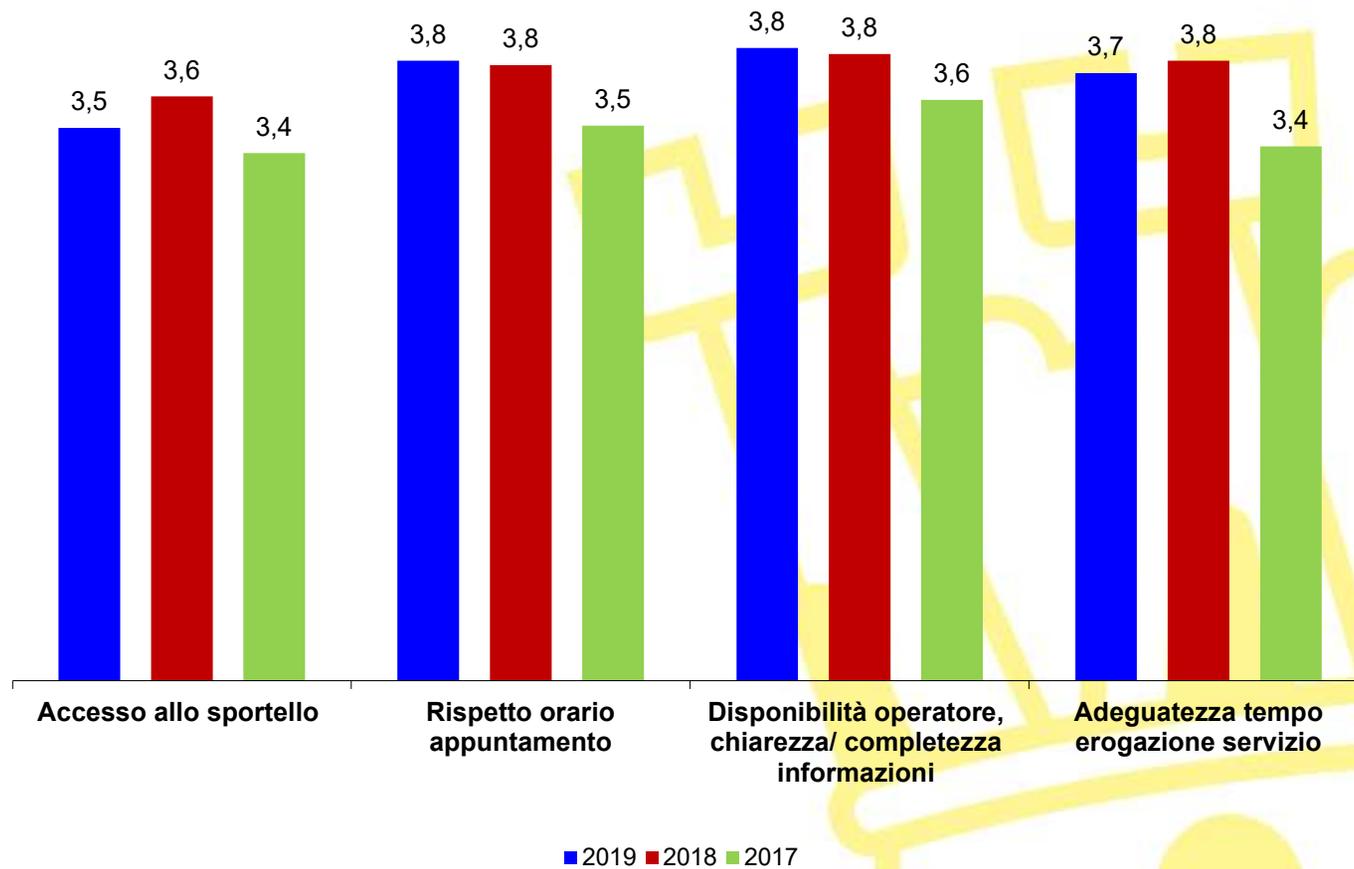


Servizio allo sportello

Anni 2019 - 2017

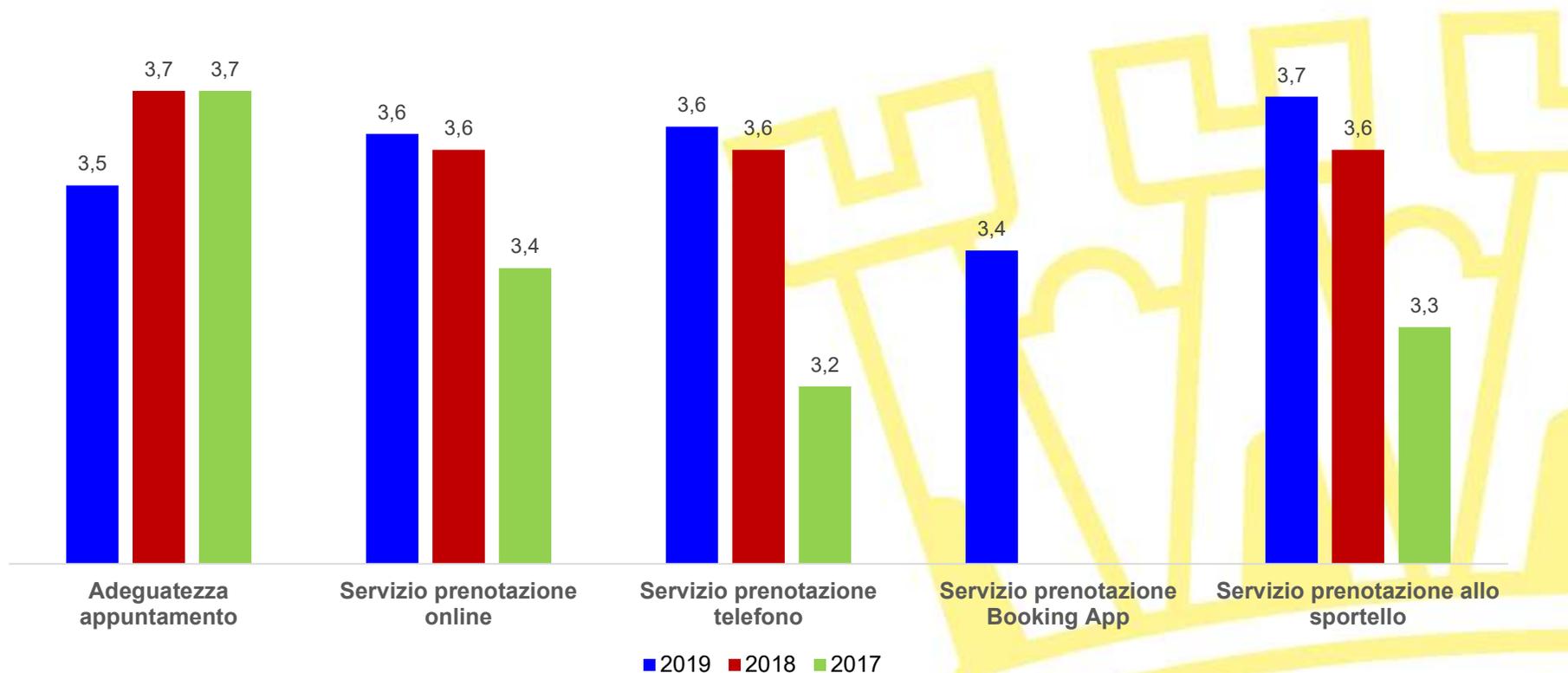
(1 = Per niente, 2 = Poco, 3 = Abbastanza, 4 = Molto)

media 2019 = 3,7
media 2018 = 3,7
media 2017 = 3,5



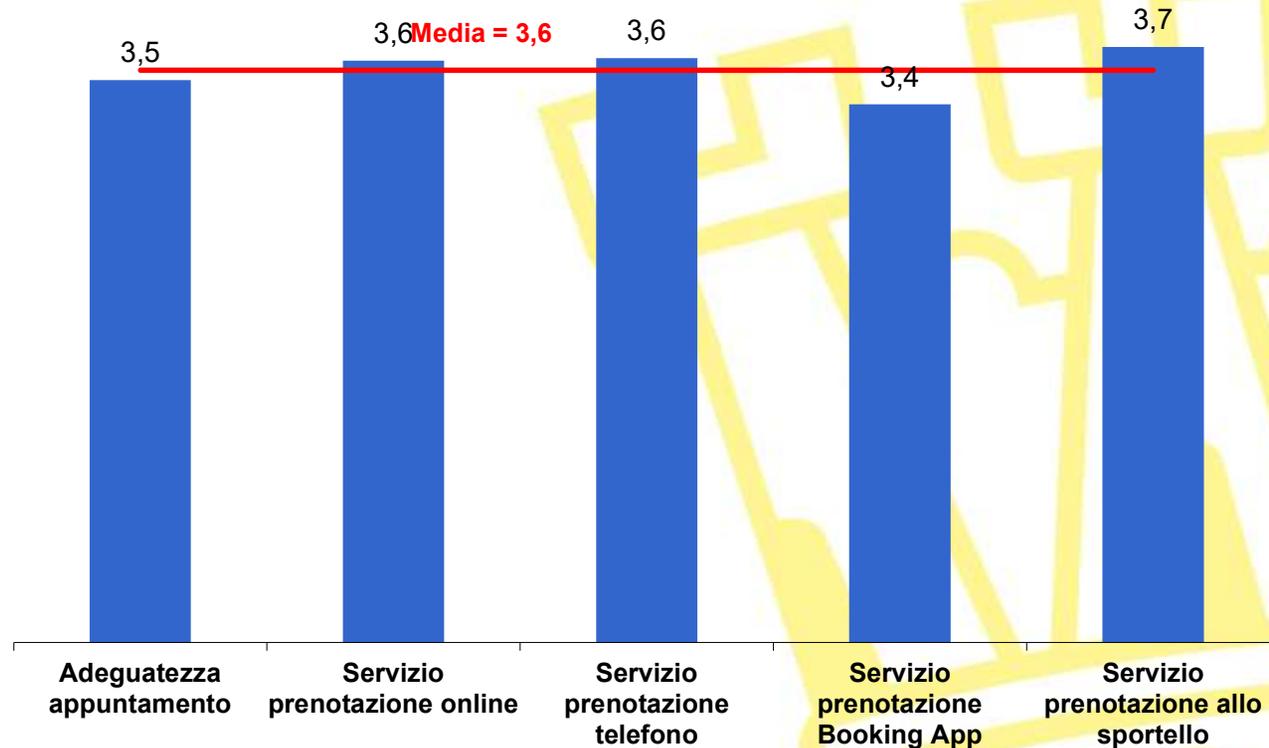
Indice di soddisfazione complessiva percepita a confronto Anni 2019 - 2017

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



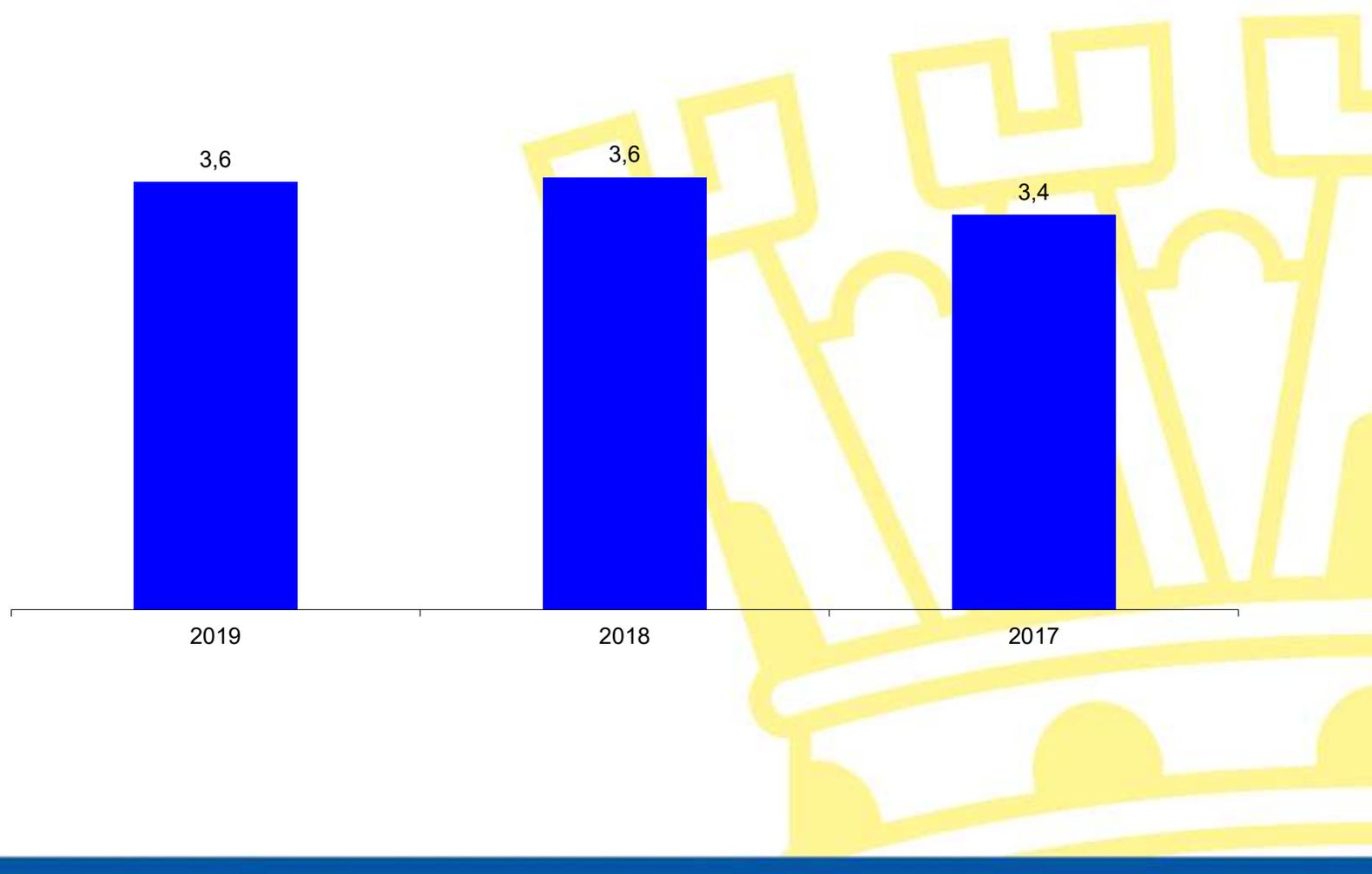
Indice soddisfazione complessiva anno 2019

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



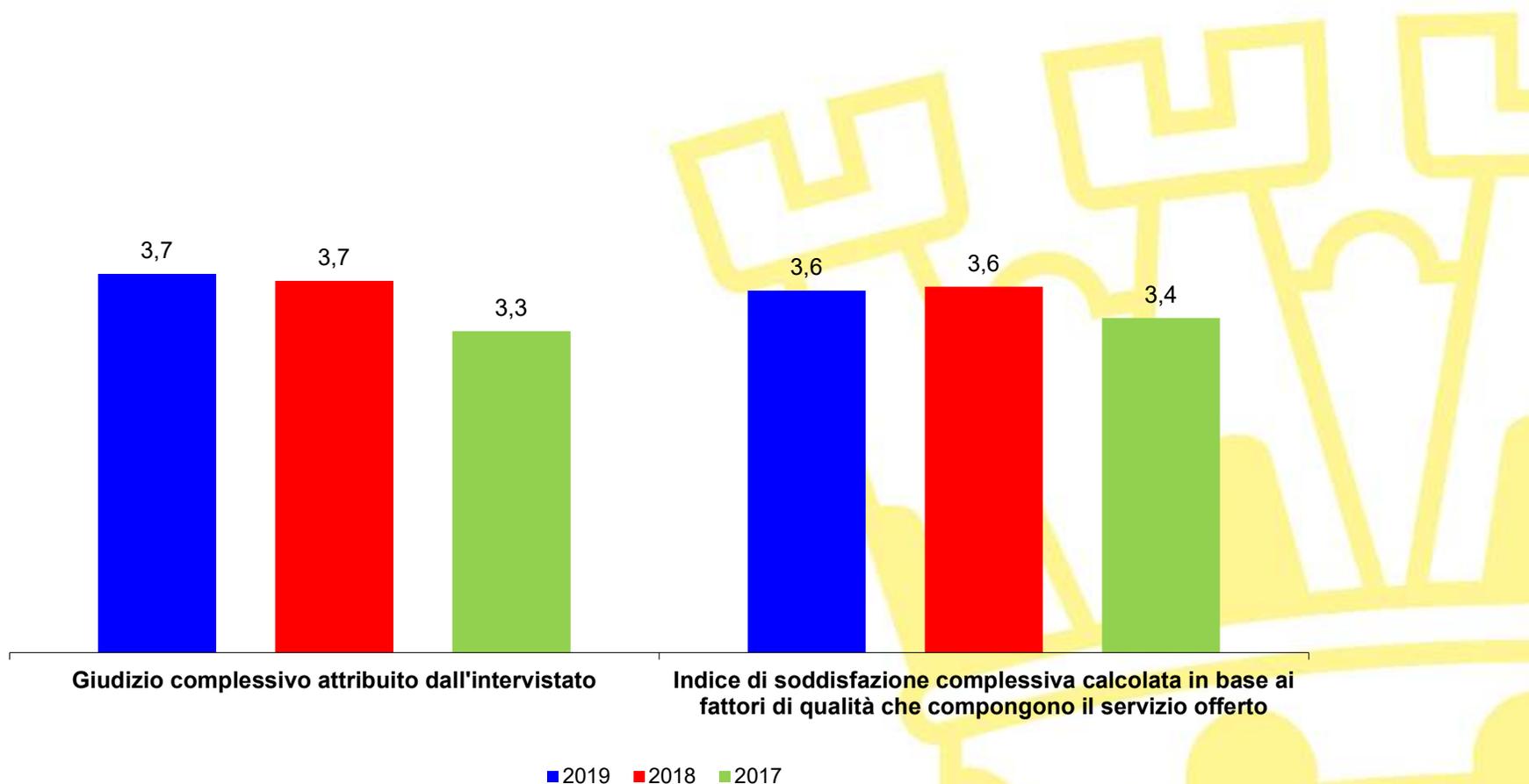
Indici di soddisfazione complessiva anni 2017-2019

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



Indice di soddisfazione complessiva e percepita a confronto Anni 2017 - 2019

(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.