

La parola ai cittadini

Customer Satisfaction Survey

Direzione Servizi ai Cittadini

Comune di Verona

Anno 2021

Quarto trimestre

11 dicembre 2021 – 31 dicembre 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 (Recepto 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

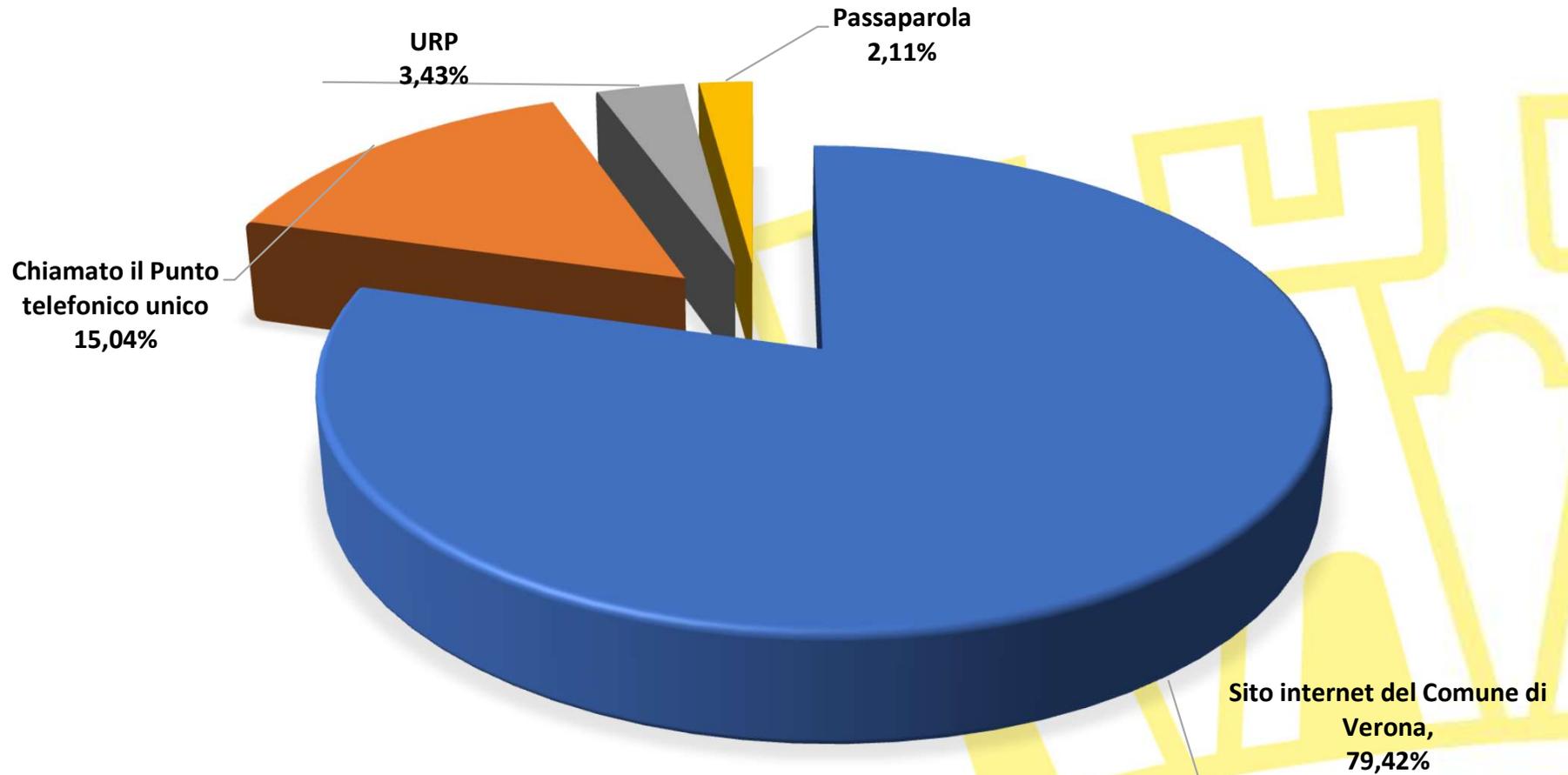
Destinatari dell'indagine	Clients che hanno usufruito dei servizi erogati agli Sportelli Demografici di via Adigetto
Servizi monitorati	Rilascio certificati
Rilevazione e Somministrazione	Intervista online Questionario online somministrato tramite email ai clienti che avevano fornito tali recapiti.

Interviste On Line Rilascio certificati

Interviste valide: **337**

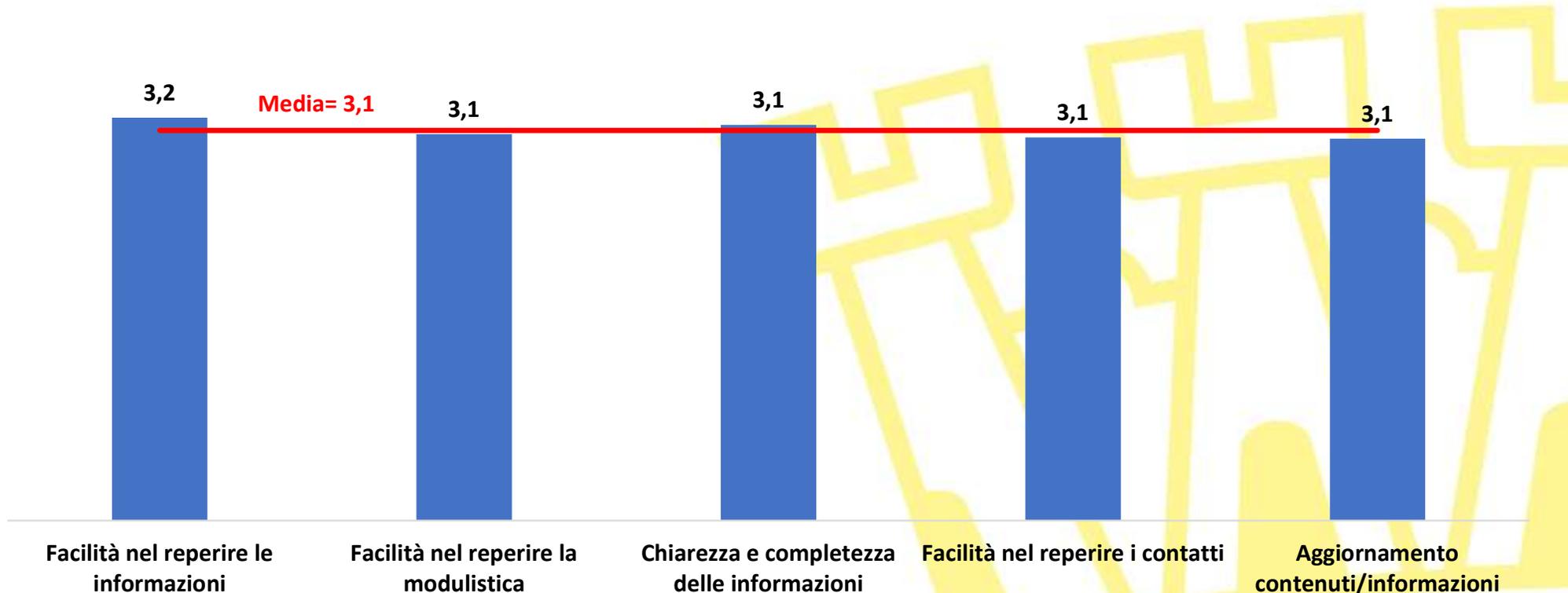
Utenti contattati: **2912**

Fonte informativa



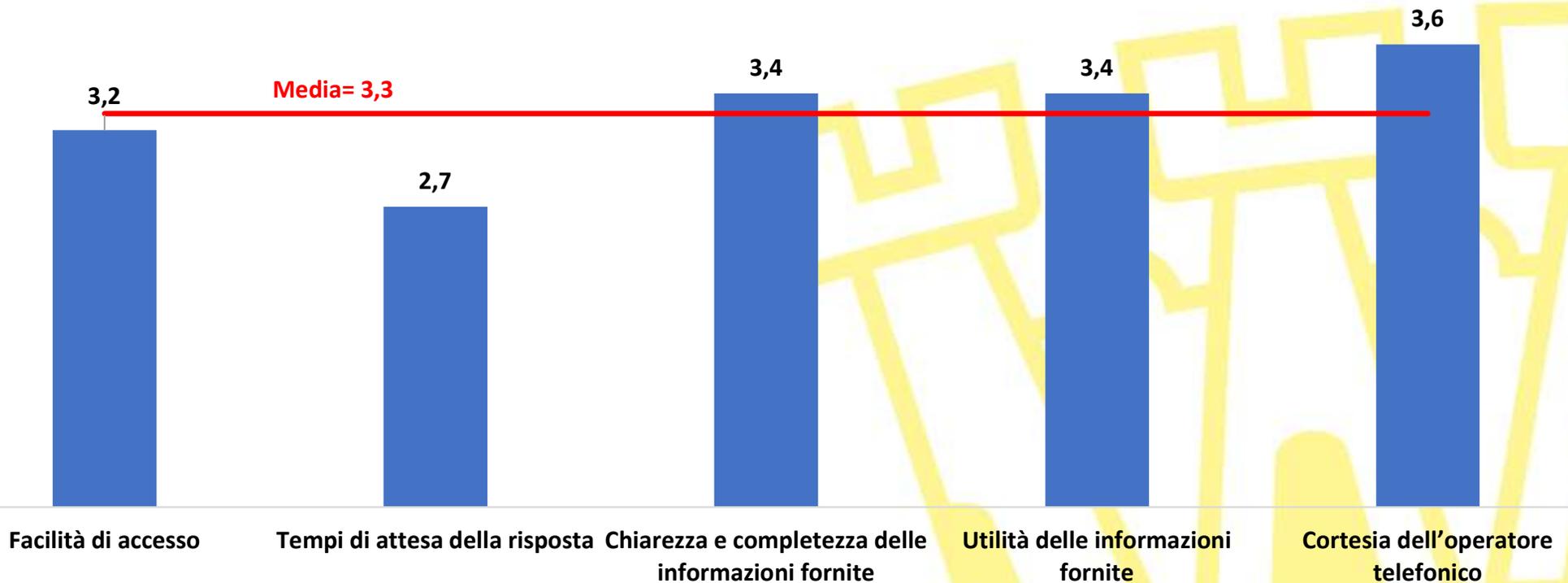
Fonte informativa: Sito Internet

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



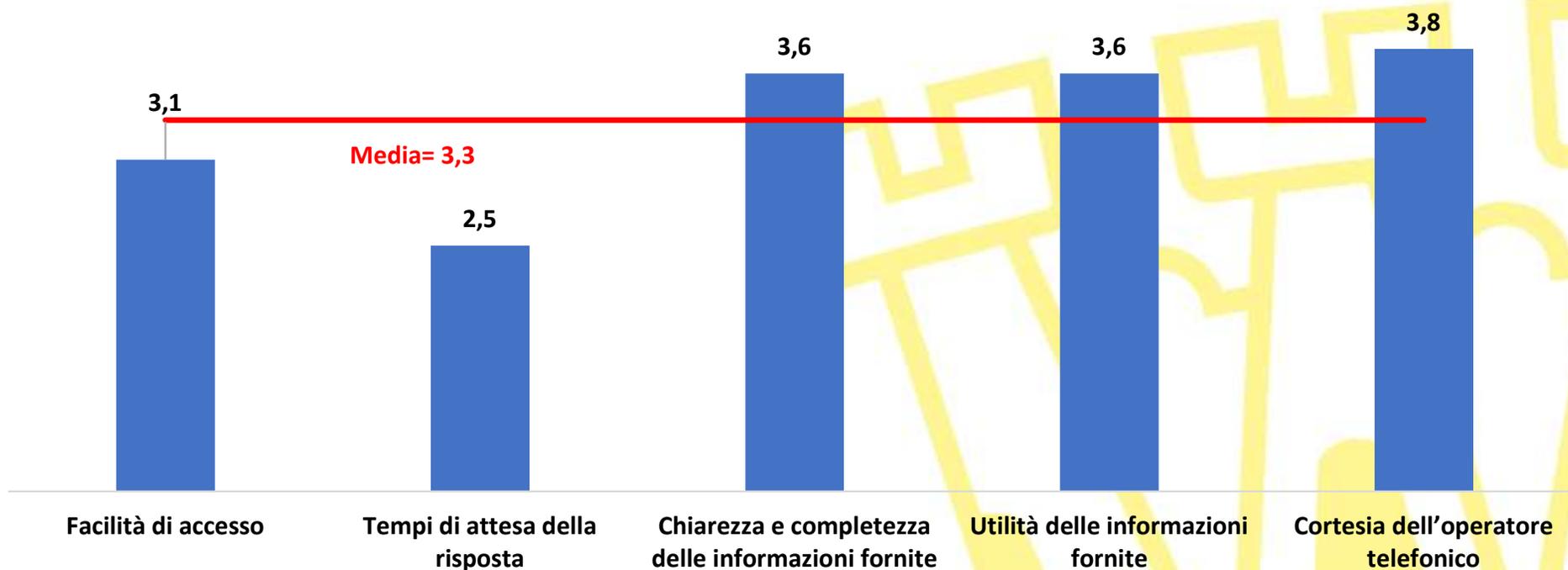
Fonte informativa: Punto telefonico unico

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



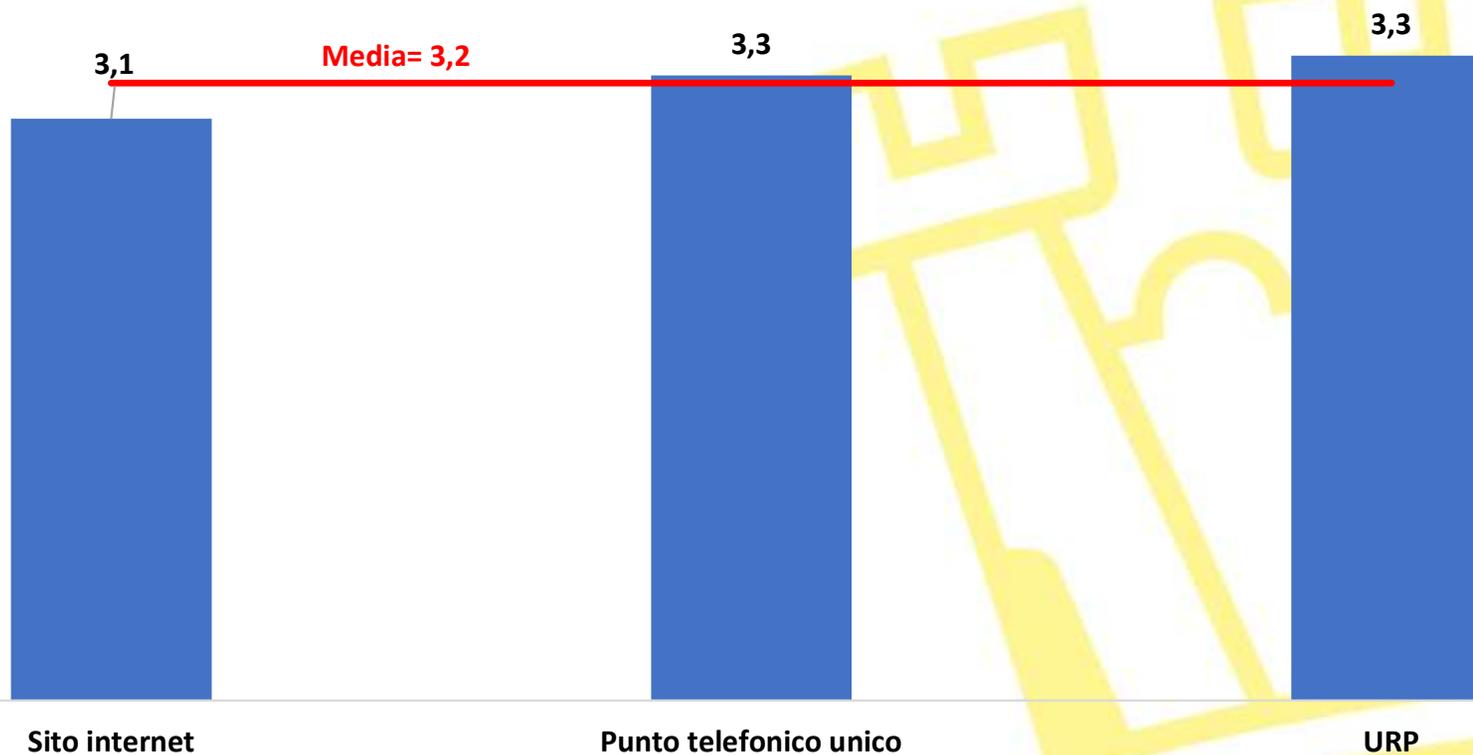
Fonte informativa: URP

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

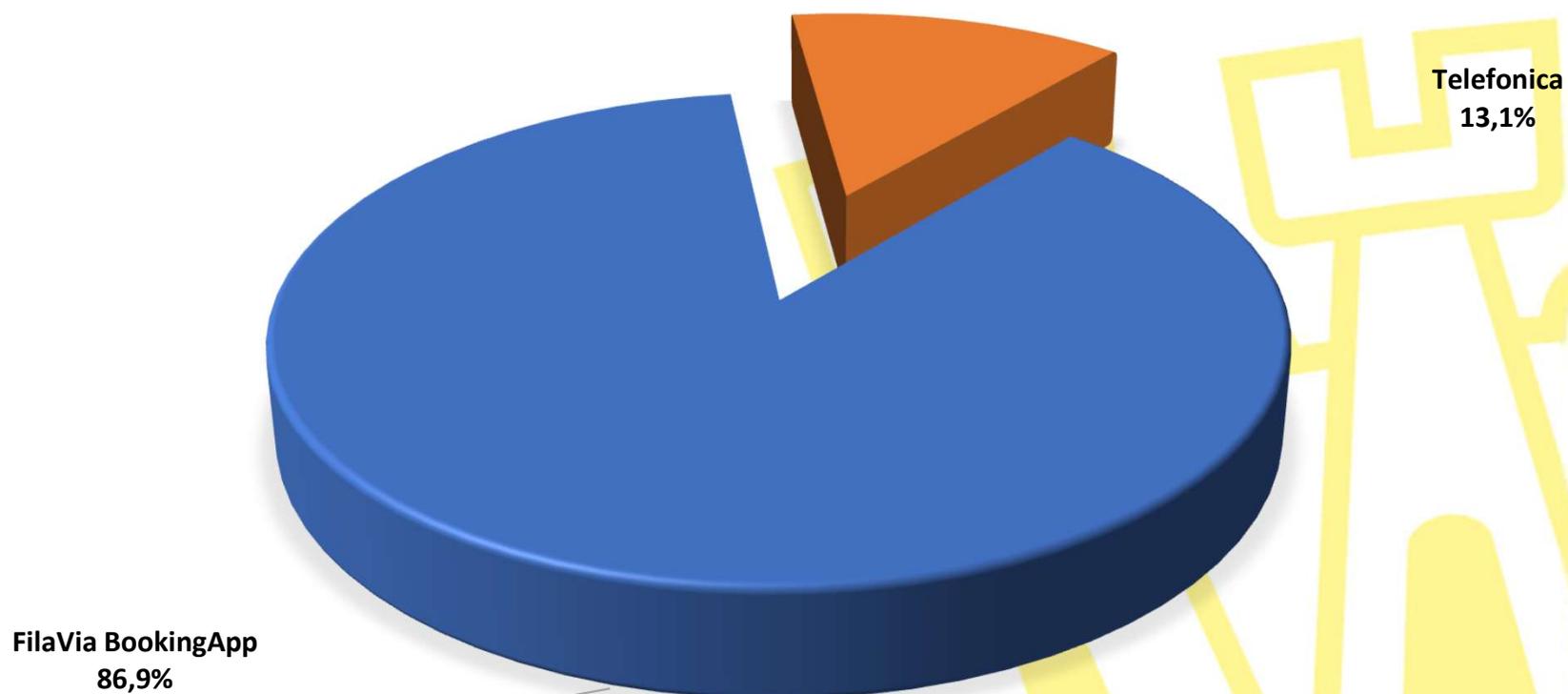


Valutazione Fonti informative

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

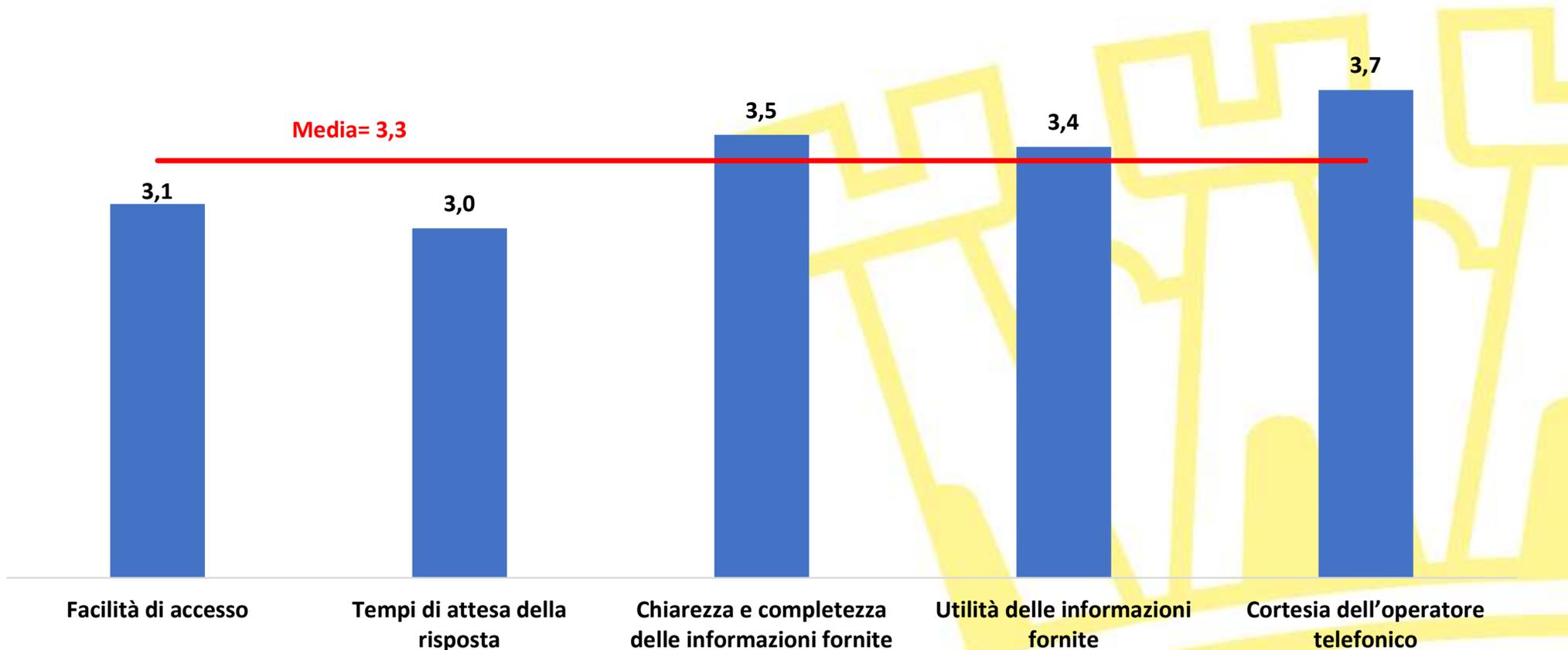


Modalità di prenotazione



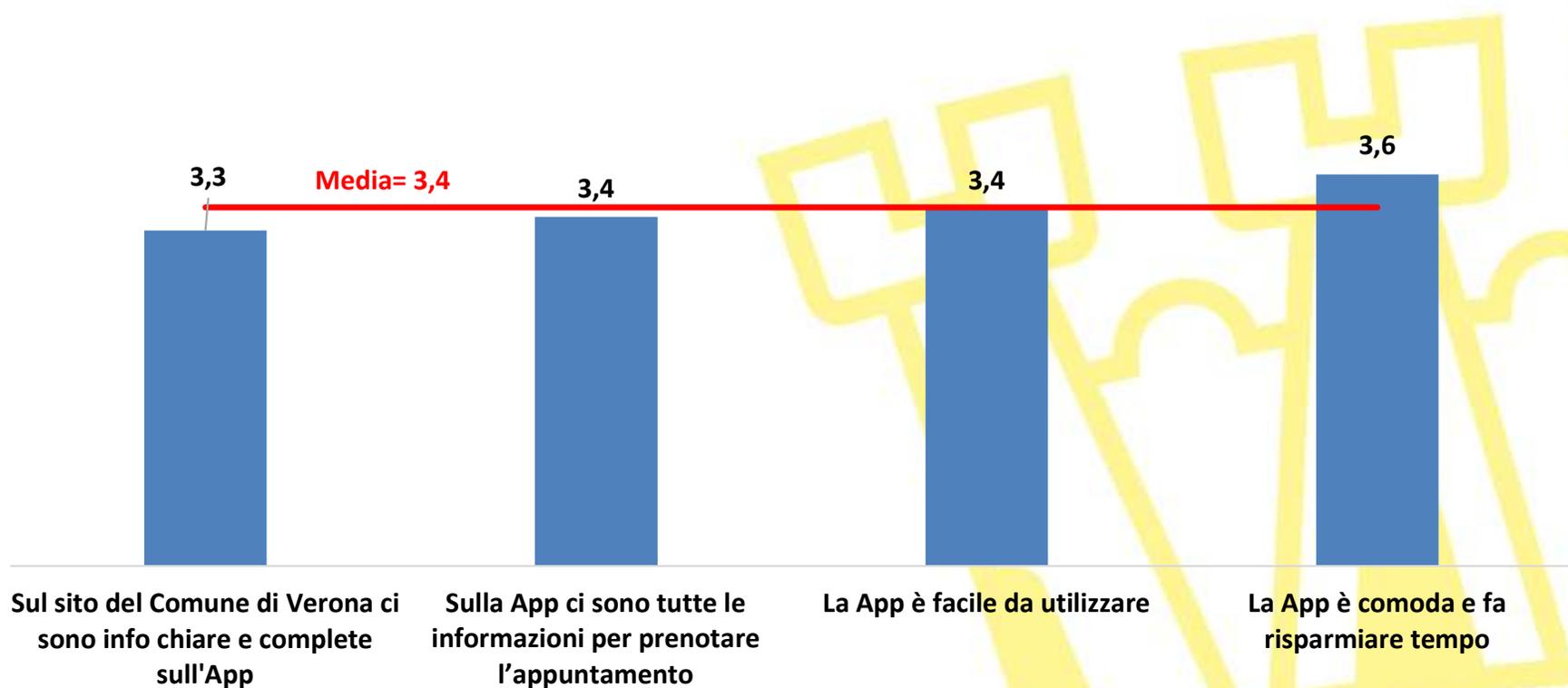
Soddisfazione prenotazione telefonica

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



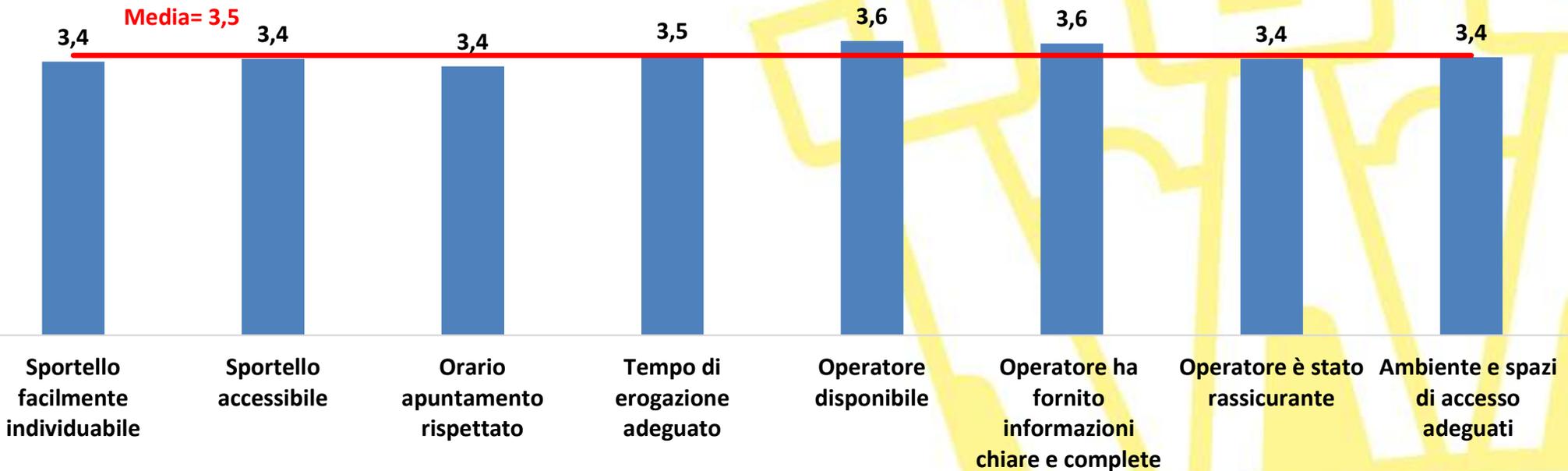
Soddisfazione Filavia Booking App

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



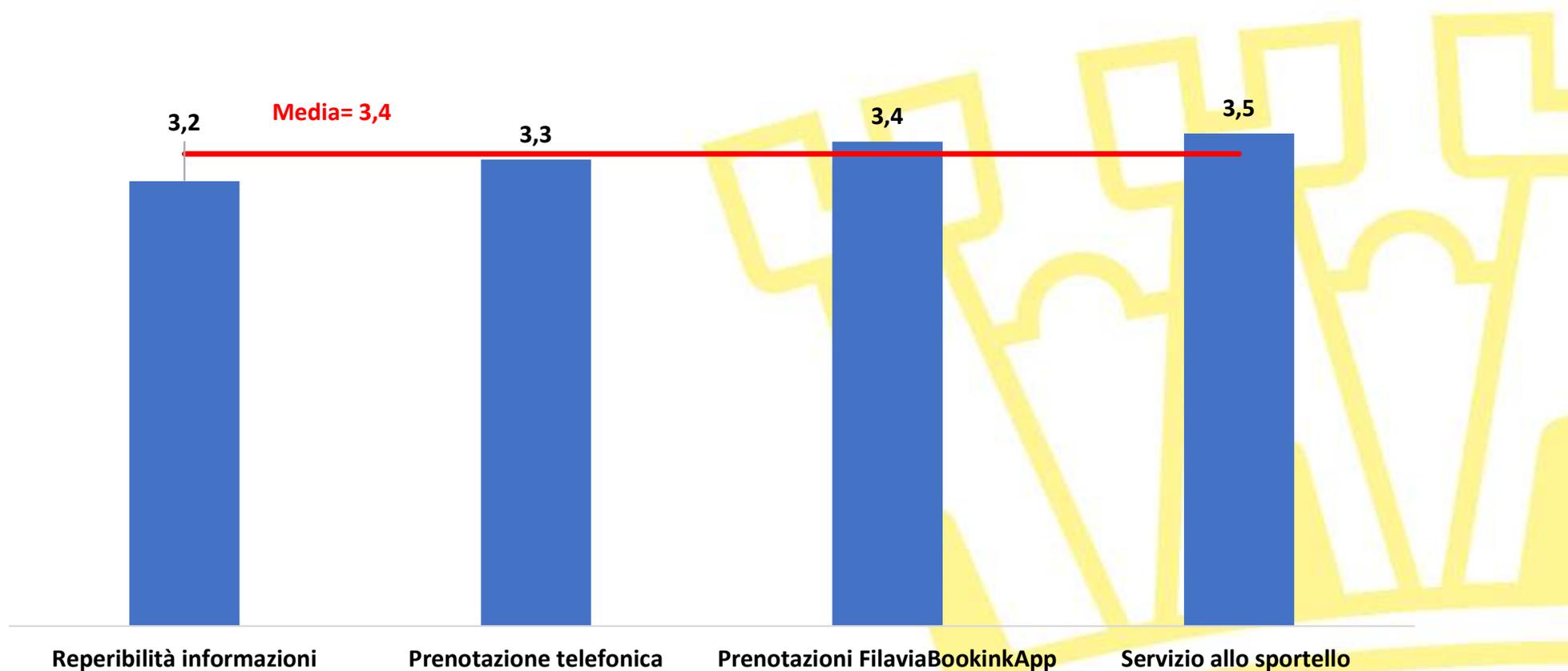
Servizio allo sportello

(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)



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.