



Città di Piossasco

**INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE**

# **INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**

## **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

*Il comune è l'ente locale che rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo. Spettano al comune tutte le funzioni amministrative che riguardano la popolazione ed il territorio comunale precipuamente nei settori organi dei servizi sociali, dell'assetto ed utilizzazione del territorio e dello sviluppo economico"*

T.U.E.L. artt. n. 3 co.2 e n. 13 co.1



Città di Piossasco

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

## **CUSTOMER SATISFACTION PER L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

*Il comune è l'ente locale che rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo. Spettano al comune tutte le funzioni amministrative che riguardano la popolazione ed il territorio comunale precipuamente nei settori organi dei servizi sociali, dell'assetto ed utilizzazione del territorio e dello sviluppo economico"*

T.U.E.L. artt. n. 3 co.2 e n. 13 co.1

### **1 Introduzione**

L'Amministrazione deve rispondere in modo appropriato ai bisogni e ai problemi dei suoi cittadini tramite l'erogazione di servizi.

### **2. Il progetto "Customer Satisfaction": obiettivi e intenti.**

Al fine di misurare la qualità dei servizi erogati, individuare le problematiche, porre attenzione ai giudizi, sviluppare e potenziare le capacità di dialogo e relazione, attuare i suggerimenti e analizzare lo scarto tra ciò che è realizzato e ciò di cui i cittadini-utenti hanno bisogno, o si aspettano di ricevere, è stato avviato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico il progetto di Customer Satisfaction, questionario sulla qualità dei servizi per la valutazione della "soddisfazione dell'utente".

### **3. Modalità e periodo di distribuzione dei questionari.**

La distribuzione e raccolta dei questionari – compilati in forma anonima e depositati in apposite urne posizionate in prossimità di ogni ufficio o servizio - è stata effettuata nel mese di giugno 2013, in conformità alle normative sulla trasparenza e integrità.

### **4. Impostazione del questionario**

Il questionario, il cui fac-simile è riportato in calce alla presente, è stato impostato nel seguente modo:

#### **Sezione 1.**

Ufficio o Uffici per il quale/i quali il cittadino intendeva esprimersi

#### **Sezione 2.**

Serie di domande per rilevare la soddisfazione dell'utente, con risposte preimpostate e mutuamente esclusive: poco soddisfacente – abbastanza soddisfacente – molto soddisfacente.

- Valutazione generale sulla prestazione richiesta
- Valutazione sulla disponibilità del personale

- Valutazione sulla tempestività della risposta
- Valutazione sulla rapidità dei servizi erogati

### **Sezione 3.**

Suggerimenti e consigli, eventuale valutazione complessiva sull'esperienza.

### **Sezione 4.**

Serie di domande per rilevare le modalità di contatto con l'ufficio e di informazione:

- Preferenza sulla modalità di contatto con l'ufficio
- Conoscenza del sito web di Piossasco

Elementi demografici del compilatore: : fascia di età, sesso, nazionalità, livello di istruzione e attività professionale.

## **5. Numero questionari somministrati: 226**

I dipendenti sono stati invitati a sottoporre il questionario al loro bacino di utenza, fornendo ai singoli utenti indicazioni sommarie, senza insistere nel richiederne la compilazione, o in qualche modo influenzarla.

I questionari dovevano essere anonimi e non dovevano riportare nomi o riferimenti atti ad identificare i dipendenti, poiché non rientrava nell'intento dell'Amministrazione la valutazione del lavoro delle singole persone.

## **6. Numero uffici e/o servizi valutati: 252**

## **7. Analisi generale dei risultati.**

Solo alcune aree di indagine – in linea di massima i servizi con maggiore affluenza di pubblico, come i demografici o la biblioteca - hanno ottenuto un alto numero di valutazioni.

Gli altri uffici e/o servizi sono stati valutati in modo marginale rispetto al totale delle schede consegnate (per alcuni uffici le schede erano inferiori a 5), pertanto, per quest'ultimi la percentuale di soddisfazione non assume carattere significativo.

Vedi tabella (allegato 1)

Si è notata una linearità nelle valutazioni espresse nelle singole schede: tendenzialmente, chi si è espresso in un dato modo su una domanda ha dato la stessa valutazione anche per le altre.

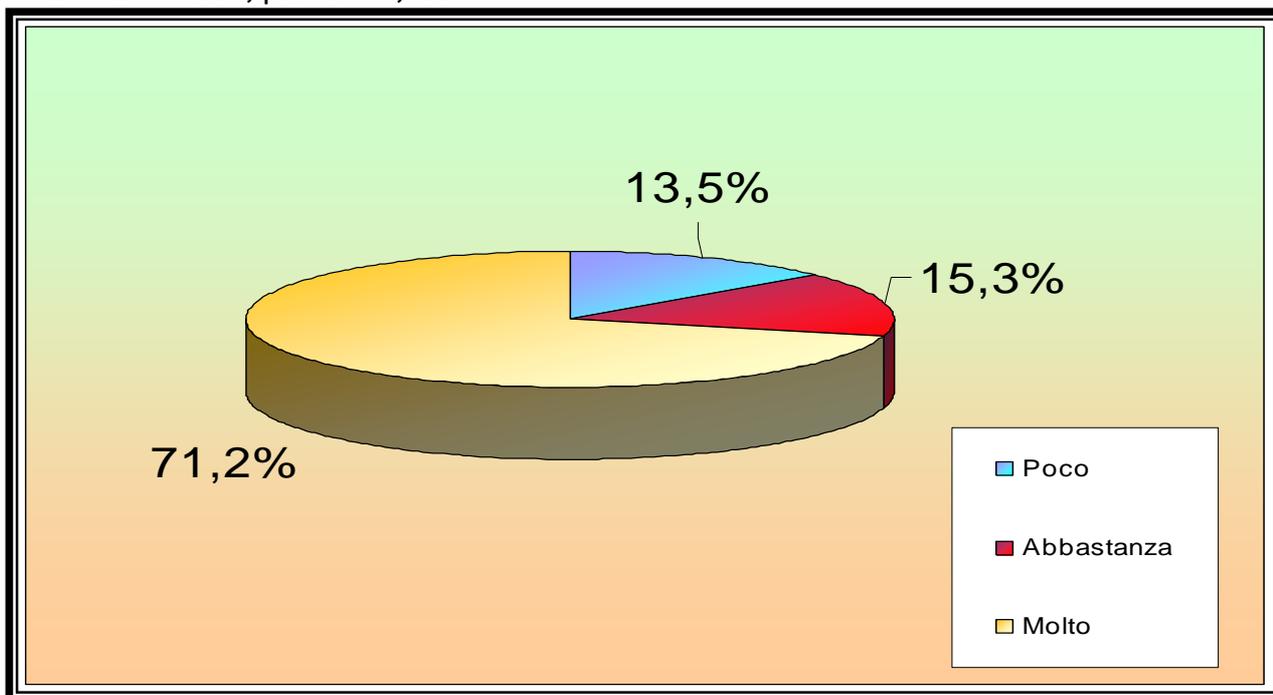
La percentuale complessiva di soddisfazione dell'utenza è risultata **superiore al 70%**.

Su un totale di **979 preferenze espresse**, relative alle domande di cui alla sezione 2, gli utenti hanno risposto nel seguente modo:

**POCO: n. 132, pari al 13,5%**

**ABBASTANZA: n. 150, pari al 15,3%**

**MOLTO: n. 697, pari al 71,2%**



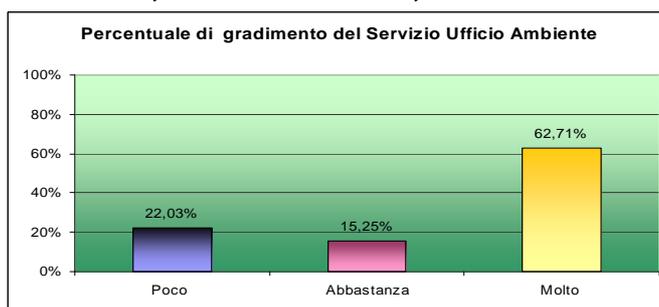
Di seguito sono indicati, in ordine decrescente, gli uffici e i rispettivi questionari:

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Demografici                   | 72, di cui n. 15 riportanti nomi di dipendenti. |
| Biblioteca                    | 43  |
| Protocollo                    | 19  |
| Pol. Municipale               | 18  |
| Ambiente                      | 15  |
| Edilizia Privata              | 15  |
| Segreteria Sindaco - Urp      | 13  |
| Refezione e A Nido            | 10  |
| Lavori Pubblici               | 9   |
| Politiche Abitative e Sociali | 8   |
| Messi Comunali                | 7   |
| Attività Economiche           | 6   |
| Personale                     | 6   |
| Tributi                       | 3   |
| Economato                     | 2   |
| Istruzione - Sport - Giovani  | 2   |
| Appalti e contratti           | 1   |
| Segreteria Generale           | 1   |

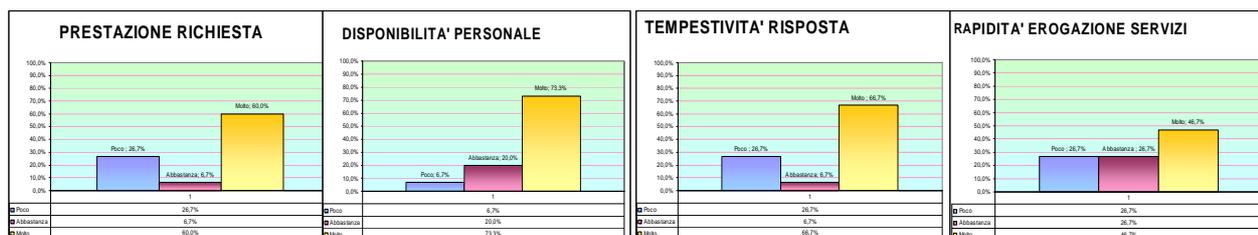
## 8. Dettaglio dei risultati:

L'UFFICIO AMBIENTE è stato valutato da 15 utenti. La percentuale di soddisfazione per il servizio, risultata superiore al 60%, è così ripartita:

**Poco: 22,3% - Abbastanza: 15,25% - Molto: 62,71 %**



| Sezione 1                |                |            |                 |                          |               |        |
|--------------------------|----------------|------------|-----------------|--------------------------|---------------|--------|
| Ufficio AMBIENTE         |                |            |                 | Valutazioni totali n. 15 |               |        |
| Sezione 2                |                |            |                 |                          |               |        |
| Valutazione              | N°             | Poco       | N°              | Abbastanza               | N°            | Molto  |
| Prestazione richiesta    | 4              | 26,7 %     | 1               | 6,7 %                    | 9             | 60,0 % |
| Disponibilità personale  | 1              | 6,7 %      | 3               | 20 %                     | 11            | 73,3 % |
| Tempestività risposta    | 4              | 26,7%      | 1               | 6,7 %                    | 10            | 66,7 % |
| Rapidità servizi erogati | 4              | 26,7%      | 4               | 26,7 %                   | 7             | 46,7 % |
| Sezione 4                |                |            |                 |                          |               |        |
| Modalità di contatto     | Sportello      |            | Telefono        |                          | Mail          |        |
|                          | 13             |            | 1               |                          | 2             |        |
| Conoscenza sito          | Si             |            | No              |                          |               |        |
|                          | 9              |            | 6               |                          |               |        |
| Sesso                    | Donna          |            | Uomo            |                          |               |        |
|                          | 8              |            | 9               |                          |               |        |
| Nazionalità              | Italiana       |            | Straniera       |                          |               |        |
|                          | 12             |            | 0               |                          |               |        |
| Età                      | Fino a 40 anni |            | Da 41 a 65 anni |                          | Oltre 65 anni |        |
|                          | 5              |            | 6               |                          | 4             |        |
| Titolo di studio         | Scuola obbligo |            | Diploma         |                          | Laurea        |        |
|                          | 7              |            | 6               |                          | 2             |        |
| Attività professionale   | Studente       | Dipendente | Disoccup.       | Autonomo                 | Pensionato    |        |
|                          | 0              | 6          | 0               | 4                        | 3             |        |



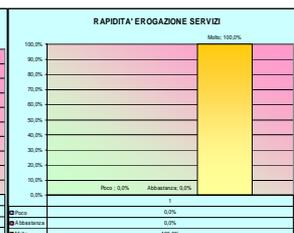
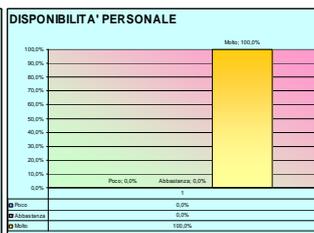
### Sezione 3: Suggerimenti e consigli

Un solo utente si è espresso, invitando l'ufficio a dare maggior credibilità ai suggerimenti forniti dagli addetti.

L'UFFICIO APPALTI E CONTRATTI è stato valutato da 1 utente e la percentuale di soddisfazione per il servizio offerto è risultata pari al 100%:  
**Poco: 0,0 % - Abbastanza: 0,0% - Molto: 100,0 %**



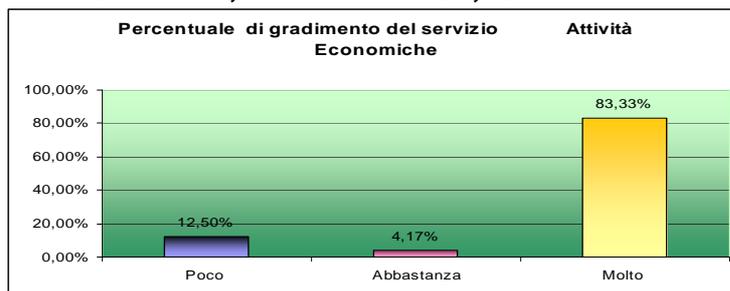
| Sezione 1                   |                |            |                         |            |               |        |
|-----------------------------|----------------|------------|-------------------------|------------|---------------|--------|
| Ufficio APPALTI E CONTRATTI |                |            | Valutazioni totali n. 1 |            |               |        |
| Sezione 2                   |                |            |                         |            |               |        |
| Valutazione                 | N°             | Poco       | N°                      | Abbastanza | N°            | Molto  |
| Prestazione richiesta       | 0              | 0,0%       | 0                       | 0,0%       | 1             | 100,0% |
| Disponibilità personale     | 0              | 0,0%       | 0                       | 0,0%       | 1             | 100,0% |
| Tempestività risposta       | 0              | 0,0%       | 0                       | 0,0%       | 1             | 100,0% |
| Rapidità servizi erogati    | 0              | 0,0%       | 0                       | 0,0%       | 1             | 100,0% |
| Sezione 4                   |                |            |                         |            |               |        |
| Modalità di contatto        | Sportello      |            | Telefono                |            | Mail          |        |
|                             | 1              |            | 0                       |            | 0             |        |
| Conoscenza sito             | Si             |            | No                      |            |               |        |
|                             | 0              |            | 1                       |            |               |        |
| Sesso                       | Donna          |            | Uomo                    |            |               |        |
|                             | 1              |            | 0                       |            |               |        |
| Nazionalità                 | Italiana       |            | Straniera               |            |               |        |
|                             | 1              |            | 0                       |            |               |        |
| Età                         | Fino a 40 anni |            | Da 41 a 65 anni         |            | Oltre 65 anni |        |
|                             | 0              |            | 1                       |            | 0             |        |
| Titolo di studio            | Scuola obbligo |            | Diploma                 |            | Laurea        |        |
|                             | 0              |            | 1                       |            | 0             |        |
| Attività professionale      | Studente       | Dipendente | Disoccup.               | Autonomo   | Pensionato    |        |
|                             | 0              | 0          | 1                       | 0          | 0             |        |



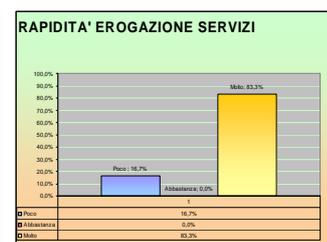
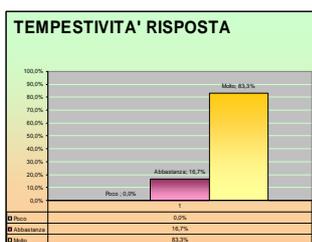
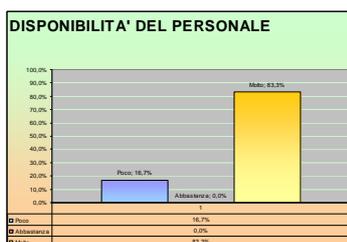
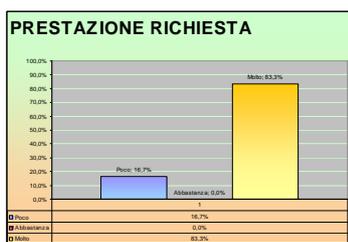
### Sezione 3: Suggerimenti e consigli

Un solo utente ha valutato l'ufficio ed ha espresso la sua soddisfazione rilevando preparazione e disponibilità ai contatti umani.

L'UFFICIO ATTIVITA' ECONOMICHE è stato valutato da 6 utenti; la percentuale di soddisfazione, risultata superiore al'80% , è così ripartita:  
**Poco 12,50 % - Abbastanza: 4,17% - Molto: 83,33%**



| Sezione 1                    |                |            |                         |            |               |       |
|------------------------------|----------------|------------|-------------------------|------------|---------------|-------|
| Ufficio ATTIVITA' ECONOMICHE |                |            | Valutazioni totali n. 6 |            |               |       |
| Sezione 2                    |                |            |                         |            |               |       |
| Valutazione                  | N°             | Poco       | N°                      | Abbastanza | N°            | Molto |
| Prestazione richiesta        | 1              | 16,7%      | 0                       | 0,0%       | 5             | 83,3% |
| Disponibilità personale      | 1              | 16,7%      | 0                       | 0,0%       | 5             | 83,3% |
| Tempestività risposta        | 1              | 16,7%      | 0                       | 0,0%       | 5             | 83,3% |
| Rapidità servizi erogati     | 5              | 83,3%      | 0                       | 0,0%       | 1             | 16,7% |
| Sezione 4                    |                |            |                         |            |               |       |
| Modalità di contatto         | Sportello      |            | Telefono                |            | Mail          |       |
|                              | 5              |            | 0                       |            | 1             |       |
| Conoscenza sito              | Si             |            | No                      |            |               |       |
|                              | 3              |            | 2                       |            |               |       |
| Sesso                        | Donna          |            | Uomo                    |            |               |       |
|                              | 4              |            | 2                       |            |               |       |
| Nazionalità                  | Italiana       |            | Straniera               |            |               |       |
|                              | 6              |            | 0                       |            |               |       |
| Età                          | Fino a 40 anni |            | Da 41 a 65 anni         |            | Oltre 65 anni |       |
|                              | 3              |            | 3                       |            | 0             |       |
| Titolo di studio             | Scuola obbligo |            | Diploma                 |            | Laurea        |       |
|                              | 2              |            | 3                       |            | 0             |       |
| Attività professionale       | Studente       | Dipendente | Disoccup.               | Autonomo   | Pensionato    |       |
|                              | 1              | 2          | 1                       | 1          | 0             |       |

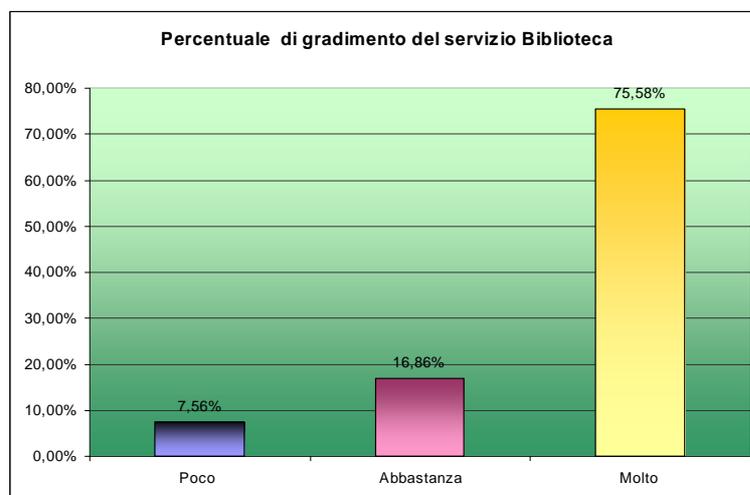


### Sezione 3: Suggerimenti e consigli

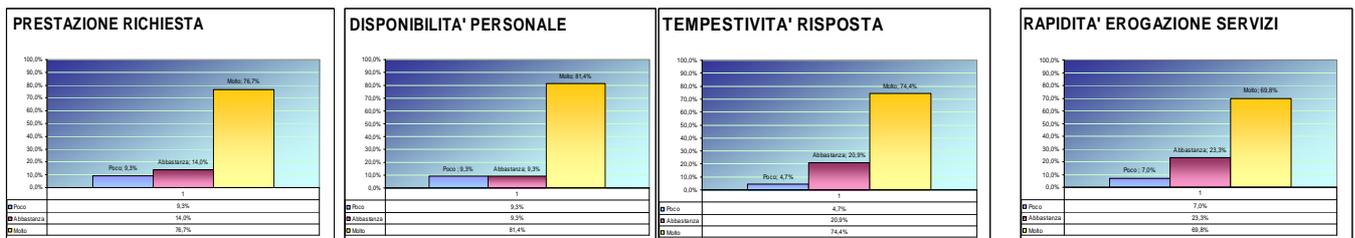
Un utente ha espresso la sua soddisfazione rilevando gentilezza e professionalità

**IL SERVIZIO BIBLIOTECA è stato valutato da 43 utenti, con percentuale di soddisfazione superiore al 70%, così ripartita:**

**Poco 7,56% - Abbastanza 16,86% - Molto: 78,58%**



| <b>Sezione 1</b>              |                       |                   |                                 |                   |                      |              |
|-------------------------------|-----------------------|-------------------|---------------------------------|-------------------|----------------------|--------------|
| <b>Servizio BIBLIOTECA</b>    |                       |                   | <b>Valutazioni totali n. 43</b> |                   |                      |              |
| <b>Sezione 2</b>              |                       |                   |                                 |                   |                      |              |
| <b>Valutazione</b>            | <b>N°</b>             | <b>Poco</b>       | <b>N°</b>                       | <b>Abbastanza</b> | <b>N°</b>            | <b>Molto</b> |
| Prestazione richiesta         | 4                     | 9,3%              | 6                               | 14,0%             | 33                   | 76,7%        |
| Disponibilità personale       | 4                     | 9,3%              | 4                               | 9,3%              | 35                   | 81,4%        |
| Tempestività risposta         | 2                     | 4,7%              | 9                               | 20,9%             | 32                   | 74,4%        |
| Rapidità servizi erogati      | 3                     | 7,0%              | 10                              | 23,3%             | 30                   | 69,8%        |
| <b>Sezione 4</b>              |                       |                   |                                 |                   |                      |              |
| <b>Modalità di contatto</b>   | <b>Sportello</b>      |                   | <b>Telefono</b>                 |                   | <b>Mail</b>          |              |
|                               | 38                    |                   | 4                               |                   | 5                    |              |
| <b>Conoscenza sito</b>        | <b>Si</b>             |                   | <b>No</b>                       |                   |                      |              |
|                               | 23                    |                   | 19                              |                   |                      |              |
| <b>Sesso</b>                  | <b>Donna</b>          |                   | <b>Uomo</b>                     |                   |                      |              |
|                               | 29                    |                   | 13                              |                   |                      |              |
| <b>Nazionalità</b>            | <b>Italiana</b>       |                   | <b>Straniera</b>                |                   |                      |              |
|                               | 40                    |                   | 1                               |                   |                      |              |
| <b>Età</b>                    | <b>Fino a 40 anni</b> |                   | <b>Da 41 a 65 anni</b>          |                   | <b>Oltre 65 anni</b> |              |
|                               | 13                    |                   | 17                              |                   | 12                   |              |
| <b>Titolo di studio</b>       | <b>Scuola obbligo</b> |                   | <b>Diploma</b>                  |                   | <b>Laurea</b>        |              |
|                               | 7                     |                   | 23                              |                   | 12                   |              |
| <b>Attività professionale</b> | <b>Studente</b>       | <b>Dipendente</b> | <b>Disoccup.</b>                | <b>Autonomo</b>   | <b>Pensionato</b>    |              |
|                               | 4                     | 17                | 2                               | 4                 | 16                   |              |



### Sezione 3: Suggerimenti e consigli

Molti utenti si sono espressi con suggerimenti, richieste e segnalazioni. Alcuni hanno richiesto la disponibilità immediata delle pubblicazioni e del materiale di nuova uscita, incremento del repertorio librario, possibilità di avere in prestito quotidiani inglesi e americani e il ricevimento del quotidiano “La Repubblica” anche nei giorni di domenica e lunedì.

Sono state evidenziate le seguenti criticità relative ad arredi e ambienti:

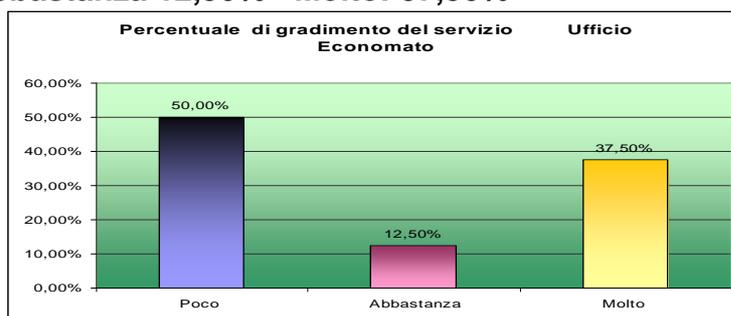
- 1) Usura della fodera del divano nella stanza dedicata ai bambini
- 2) Riscaldamento acceso in fasce orarie al di fuori dell’orario di servizio.
- 3) Mancanza di insonorizzazione nello spazio ludico dei bambini, che confina con il piano superiore dedicato allo studio, con conseguente disturbo per gli utenti.
- 4) Mancanza di prese elettriche per l’allacciamento a pc portatili e tablet degli utenti.
- 5) Mancanza di tavolini esterni.

Inoltre, sono state segnalate alcune richieste relative all’orario di apertura e al personale, nello specifico:

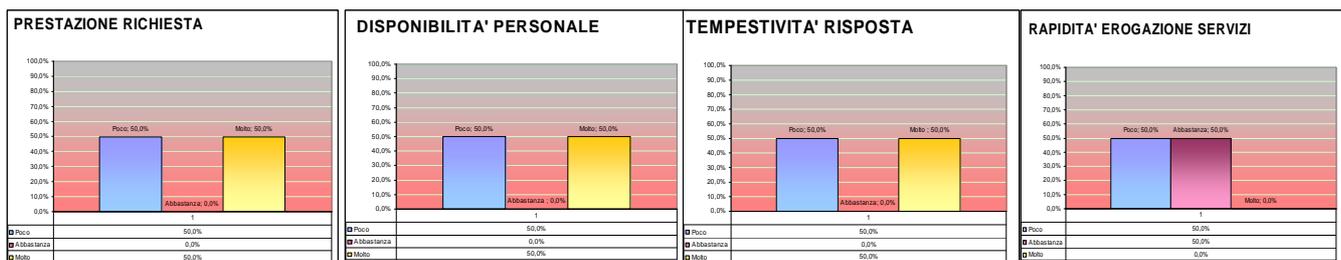
- 1) Ampliamento dell’orario di apertura del servizio.
- 2) Estensione del servizio anche al sabato pomeriggio e alla domenica, al fine di far diventare la biblioteca un posto di ritrovo.
- 3) Incremento del personale qualificato, possibilmente senza l’utilizzo dei volontari del servizio civile.
- 4) Miglior classificazione dei libri negli scaffali per sveltire le ricerche effettuate personalmente dagli utenti.

E’ stato valutato positivamente il servizio SBAM online.

L'UFFICIO ECONOMATO è stato valutato da 2 utenti, con una percentuale di soddisfazione superiore al 30%, così suddivisa:  
**Poco 50 % - Abbastanza 12,50% - Molto: 37,50%**

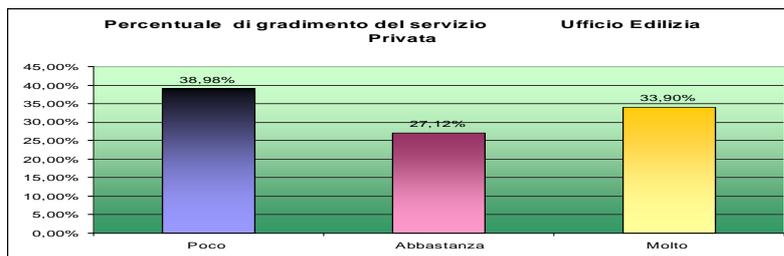


| Sezione 1                |                |            |                         |            |               |       |
|--------------------------|----------------|------------|-------------------------|------------|---------------|-------|
| Ufficio ECONOMATO        |                |            | Valutazioni totali n. 2 |            |               |       |
| Sezione 2                |                |            |                         |            |               |       |
| Valutazione              | N°             | Poco       | N°                      | Abbastanza | N°            | Molto |
| Prestazione richiesta    | 1              | 50,0%      | 0                       | 0,0%       | 1             | 50,0% |
| Disponibilità personale  | 1              | 50,0%      | 0                       | 0,0%       | 1             | 50,0% |
| Tempestività risposta    | 1              | 50,0%      | 0                       | 0,0%       | 1             | 50,0% |
| Rapidità servizi erogati | 1              | 50,0%      | 1                       | 50,0%      | 0             | 0,0%  |
| Sezione 4                |                |            |                         |            |               |       |
| Modalità di contatto     | Sportello      |            | Telefono                |            | Mail          |       |
|                          | 2              |            | 0                       |            | 0             |       |
| Conoscenza sito          | Si             |            | No                      |            |               |       |
|                          | 1              |            | 1                       |            |               |       |
| Sesso                    | Donna          |            | Uomo                    |            |               |       |
|                          | 2              |            | 0                       |            |               |       |
| Nazionalità              | Italiana       |            | Straniera               |            |               |       |
|                          | 1              |            | 1                       |            |               |       |
| Età                      | Fino a 40 anni |            | Da 41 a 65 anni         |            | Oltre 65 anni |       |
|                          | 1              |            | 1                       |            | 0             |       |
| Titolo di studio         | Scuola obbligo |            | Diploma                 |            | Laurea        |       |
|                          | 1              |            | 1                       |            | 0             |       |
| Attività professionale   | Studente       | Dipendente | Disoccup.               | Autonomo   | Pensionato    |       |
|                          | 0              | 1          | 1                       | 0          | 0             |       |

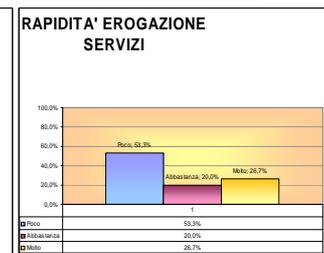
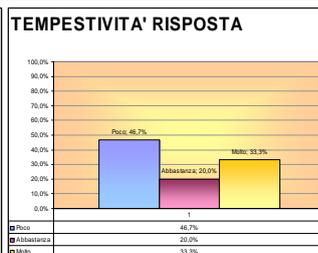
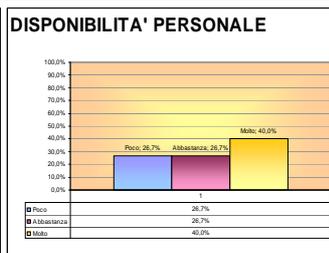
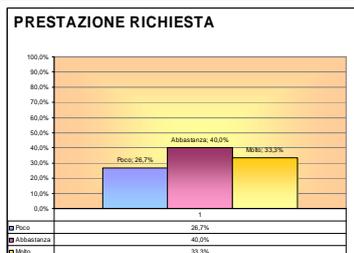


**Sezione 3: Suggerimenti e consigli**  
 Non sono stati espressi suggerimenti.

**GLI UFFICI EDILIZIA PRIVATA sono stati valutati da 15 utenti;** alcuni utenti hanno indicato più attività occupazionali nella stessa scheda. La percentuale di gradimento sui servizi offerti, risultata superiore al 30%, è così ripartita:  
**Poco 38,98% - Abbastanza 27,12% - Molto 33,90%**



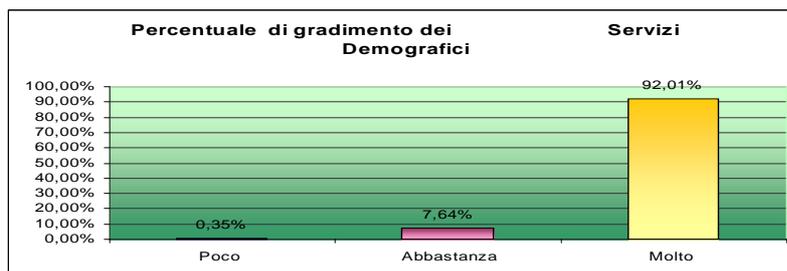
| Sezione 1                |                |            |                          |            |               |       |
|--------------------------|----------------|------------|--------------------------|------------|---------------|-------|
| Ufficio EDILIZIA PRIVATA |                |            | Valutazioni totali n. 15 |            |               |       |
| Sezione 2                |                |            |                          |            |               |       |
| Valutazione              | N°             | Poco       | N°                       | Abbastanza | N°            | Molto |
| Prestazione richiesta    | 4              | 26,7%      | 6                        | 40,0%      | 5             | 33,3% |
| Disponibilità personale  | 4              | 26,7%      | 4                        | 26,7%      | 6             | 40,0% |
| Tempestività risposta    | 7              | 46,7%      | 3                        | 20,0%      | 5             | 33,3% |
| Rapidità servizi erogati | 8              | 53,3%      | 3                        | 20,0%      | 4             | 26,7% |
| Sezione 4                |                |            |                          |            |               |       |
| Modalità di contatto     | Sportello      |            | Telefono                 |            | Mail          |       |
|                          | 12             |            | 2                        |            | 3             |       |
| Conoscenza sito          | Si             |            | No                       |            |               |       |
|                          | 12             |            | 3                        |            |               |       |
| Sesso                    | Donna          |            | Uomo                     |            |               |       |
|                          | 7              |            | 7                        |            |               |       |
| Nazionalità              | Italiana       |            | Straniera                |            |               |       |
|                          | 13             |            | 0                        |            |               |       |
| Età                      | Fino a 40 anni |            | Da 41 a 65 anni          |            | Oltre 65 anni |       |
|                          | 5              |            | 7                        |            | 3             |       |
| Titolo di studio         | Scuola obbligo |            | Diploma                  |            | Laurea        |       |
|                          | 3              |            | 5                        |            | 7             |       |
| Attività professionale   | Studente       | Dipendente | Disoccup.                | Autonomo   | Pensionato    |       |
|                          | 0              | 4          | 1                        | 11         | 3             |       |



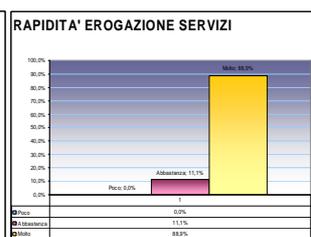
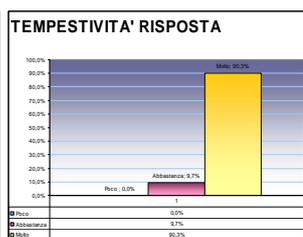
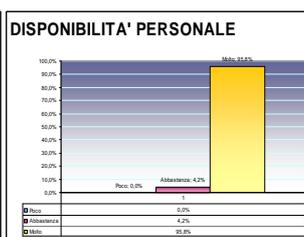
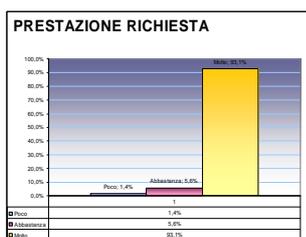
**Sezione 3: Suggerimenti e consigli:** Sono state evidenziate criticità sul personale, a volte impegnato in sopralluoghi, telefonate o riunioni, durante l'orario di apertura al pubblico, e alle tempistiche per l'istruttoria delle pratiche.

**GLI UFFICI DEMOGRAFICI sono stati valutati da n. 72 utenti.** (n. 15 schede riportavano il nome di dipendenti) La percentuale di gradimento del servizio, risultata superiore al 90%, è così ripartita:

**Poco 0,35% - Abbastanza 7,64% - Molto 92,01%**



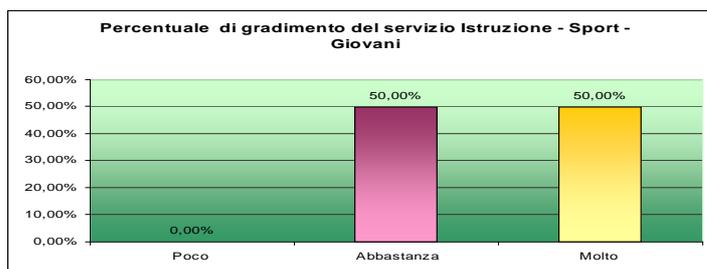
| Sezione 1                |                |            |                 |                          |               |       |
|--------------------------|----------------|------------|-----------------|--------------------------|---------------|-------|
| Uffici DEMOGRAFICI       |                |            |                 | Valutazioni totali n. 72 |               |       |
| Sezione 2                |                |            |                 |                          |               |       |
| Valutazione              | N°             | Poco       | N°              | Abbastanza               | N°            | Molto |
| Prestazione richiesta    | 1              | 1,4%       | 4               | 5,6%                     | 67            | 93,1% |
| Disponibilità personale  | 0              | 0,0%       | 3               | 4,2%                     | 69            | 95,8% |
| Tempestività risposta    | 0              | 0,0%       | 7               | 9,7%                     | 65            | 90,3% |
| Rapidità servizi erogati | 0              | 0,0%       | 8               | 11,1%                    | 64            | 88,9% |
| Sezione 4                |                |            |                 |                          |               |       |
| Modalità di contatto     | Sportello      |            | Telefono        |                          | Mail          |       |
|                          | 50             |            | 7               |                          | 18            |       |
| Conoscenza sito          | Si             |            | No              |                          |               |       |
|                          | 23             |            | 44              |                          |               |       |
| Sesso                    | Donna          |            | Uomo            |                          |               |       |
|                          | 38             |            | 31              |                          |               |       |
| Nazionalità              | Italiana       |            | Straniera       |                          |               |       |
|                          | 58             |            | 3               |                          |               |       |
| Età                      | Fino a 40 anni |            | Da 41 a 65 anni |                          | Oltre 65 anni |       |
|                          | 23             |            | 31              |                          | 11            |       |
| Titolo di studio         | Scuola obbligo |            | Diploma         |                          | Laurea        |       |
|                          | 20             |            | 34              |                          | 8             |       |
| Attività professionale   | Studente       | Dipendente | Disoccup.       | Autonomo                 | Pensionato    |       |
|                          | 3              | 35         | 6               | 8                        | 14            |       |



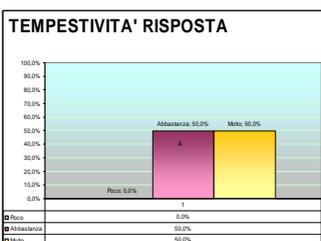
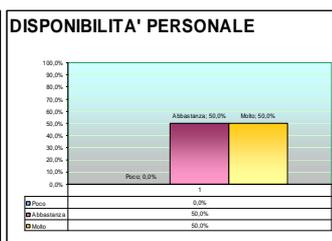
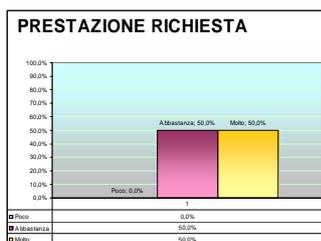
### Sezione 3: Suggerimenti e consigli

E' stato richiesto l'incremento del personale allo sportello dell'Ufficio Anagrafe.

**IL SETTORE ISTRUZIONE – SPORT – GIOVANI è stato valutato da n. 2 utenti.**  
 La percentuale di gradimento del servizio, risultata pari al 50%, è così ripartita:  
**Poco: 0,00% - Abbastanza 50,00% - Molto 50,00%**

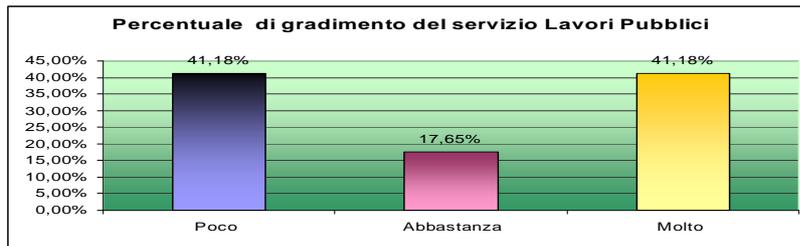


| Sezione 1                            |                |            |                 |                         |               |       |
|--------------------------------------|----------------|------------|-----------------|-------------------------|---------------|-------|
| Ufficio ISTRUZIONE – SPORT – GIOVANI |                |            |                 | Valutazioni totali n. 2 |               |       |
| Sezione 2                            |                |            |                 |                         |               |       |
| Valutazione                          | N°             | Poco       | N°              | Abbastanza              | N°            | Molto |
| Prestazione richiesta                | 0              | 0,0%       | 1               | 50,0%                   | 1             | 50,0% |
| Disponibilità personale              | 0              | 0,0%       | 1               | 50,0%                   | 1             | 50,0% |
| Tempestività risposta                | 0              | 0,0%       | 1               | 50,0%                   | 1             | 50,0% |
| Rapidità servizi erogati             | 0              | 0,0%       | 1               | 50,0%                   | 1             | 50,0% |
| Sezione 4                            |                |            |                 |                         |               |       |
| Modalità di contatto                 | Sportello      |            | Telefono        |                         | Mail          |       |
|                                      | 2              |            | 0               |                         | 0             |       |
| Conoscenza sito                      | Si             |            | No              |                         |               |       |
|                                      | 1              |            | 1               |                         |               |       |
| Sesso                                | Donna          |            | Uomo            |                         |               |       |
|                                      | 1              |            | 1               |                         |               |       |
| Nazionalità                          | Italiana       |            | Straniera       |                         |               |       |
|                                      | 2              |            | 0               |                         |               |       |
| Età                                  | Fino a 40 anni |            | Da 41 a 65 anni |                         | Oltre 65 anni |       |
|                                      | 2              |            | 0               |                         | 0             |       |
| Titolo di studio                     | Scuola obbligo |            | Diploma         |                         | Laurea        |       |
|                                      | 0              |            | 2               |                         | 0             |       |
| Attività professionale               | Studente       | Dipendente | Disoccup.       | Autonomo                | Pensionato    |       |
|                                      | 0              | 0          | 0               | 1                       | 0             |       |

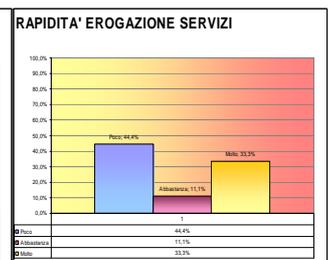
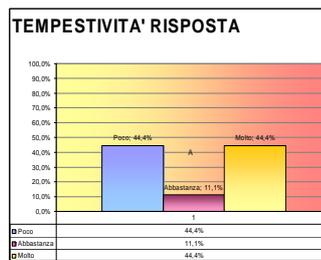
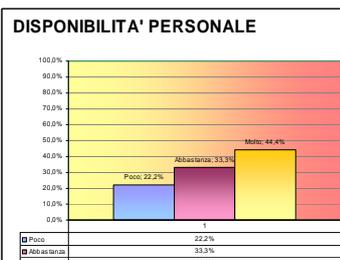
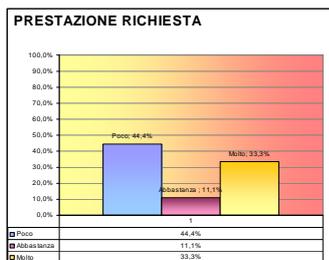


**Sezione 3: Suggerimenti e consigli**  
 Non sono stati espressi suggerimenti

**IL SETTORE LAVORI PUBBLICI è stato valutato da 9 utenti.** La percentuale di gradimento del servizio, risultata superiore al 40%, è così ripartita:  
**Poco 41,18% - Abbastanza 17,65% - Molto 41,18%.**



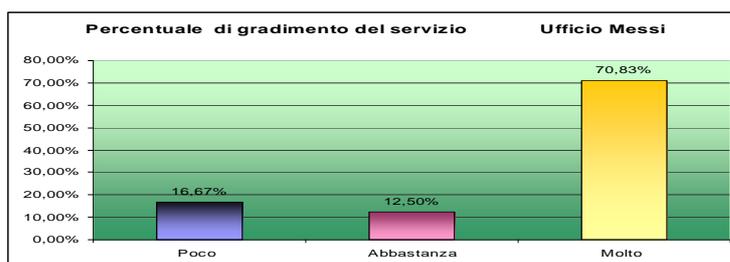
| Sezione 1                |                |            |                 |                         |               |       |
|--------------------------|----------------|------------|-----------------|-------------------------|---------------|-------|
| Ufficio LAVORI PUBBLICI  |                |            |                 | Valutazioni totali n. 9 |               |       |
| Sezione 2                |                |            |                 |                         |               |       |
| Valutazione              | N°             | Poco       | N°              | Abbastanza              | N°            | Molto |
| Prestazione richiesta    | 4              | 44,4%      | 1               | 11,1%                   | 3             | 33,3% |
| Disponibilità personale  | 2              | 22,2%      | 3               | 33,3%                   | 4             | 44,4% |
| Tempestività risposta    | 4              | 44,4%      | 1               | 11,1%                   | 4             | 44,4% |
| Rapidità servizi erogati | 4              | 44,4%      | 1               | 11,1%                   | 3             | 33,3% |
| Sezione 4                |                |            |                 |                         |               |       |
| Modalità di contatto     | Sportello      |            | Telefono        |                         | Mail          |       |
|                          | 7              |            | 0               |                         | 2             |       |
| Conoscenza sito          | Si             |            | No              |                         |               |       |
|                          | 6              |            | 3               |                         |               |       |
| Sesso                    | Donna          |            | Uomo            |                         |               |       |
|                          | 5              |            | 4               |                         |               |       |
| Nazionalità              | Italiana       |            | Straniera       |                         |               |       |
|                          | 7              |            | 0               |                         |               |       |
| Età                      | Fino a 40 anni |            | Da 41 a 65 anni |                         | Oltre 65 anni |       |
|                          | 1              |            | 5               |                         | 3             |       |
| Titolo di studio         | Scuola obbligo |            | Diploma         |                         | Laurea        |       |
|                          | 4              |            | 2               |                         | 2             |       |
| Attività professionale   | Studente       | Dipendente | Disoccup.       | Autonomo                | Pensionato    |       |
|                          | 0              | 1          | 1               | 4                       | 2             |       |



### Sezione 3: Suggerimenti e consigli

Un utente ha espresso alcune criticità sul servizio.

L'UFFICIO DEL MESSO COMUNALE è stato valutato da 7 utenti, uno dei quali non ha espresso preferenze. La percentuale di gradimento, risultata superiore al 70%, è così ripartita: **Poco 16,67% - Abbastanza 12,50% - Molto 70,83%**



**Sezione 1**

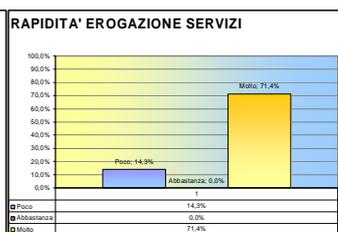
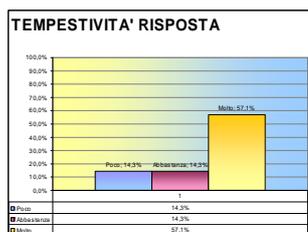
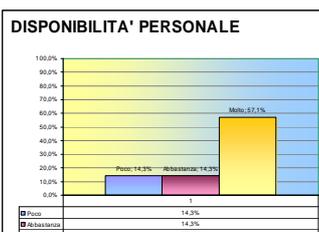
**Ufficio MESSO COMUNALE** Valutazioni totali n. 7

**Sezione 2**

| Valutazione              | N° | Poco  | N° | Abbastanza | N° | Molto |
|--------------------------|----|-------|----|------------|----|-------|
| Prestazione richiesta    | 1  | 14,3% | 1  | 14,3%      | 4  | 57,1% |
| Disponibilità personale  | 1  | 14,3% | 1  | 14,3%      | 4  | 57,1% |
| Tempestività risposta    | 1  | 14,3% | 1  | 14,3%      | 4  | 57,1% |
| Rapidità servizi erogati | 1  | 14,3% | 0  | 0,0%       | 5  | 71,4% |

**Sezione 4**

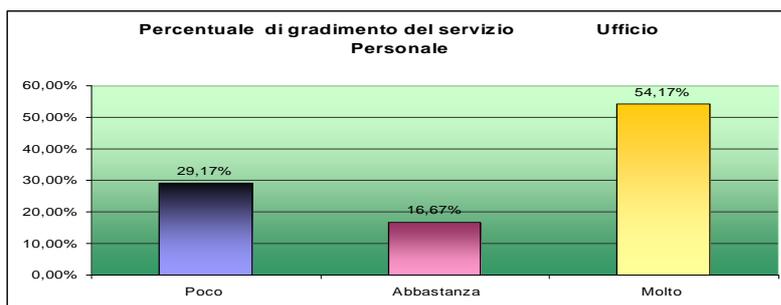
| Modalità di contatto   | Sportello      | Telefono        | Mail          |          |            |
|------------------------|----------------|-----------------|---------------|----------|------------|
|                        | 5              | 0               | 1             |          |            |
| Conoscenza sito        | Si             | No              |               |          |            |
|                        | 3              | 2               |               |          |            |
| Sesso                  | Donna          | Uomo            |               |          |            |
|                        | 1              | 5               |               |          |            |
| Nazionalità            | Italiana       | Straniera       |               |          |            |
|                        | 5              | 1               |               |          |            |
| Età                    | Fino a 40 anni | Da 41 a 65 anni | Oltre 65 anni |          |            |
|                        | 2              | 3               | 1             |          |            |
| Titolo di studio       | Scuola obbligo | Diploma         | Laurea        |          |            |
|                        | 2              | 2               | 2             |          |            |
| Attività professionale | Studente       | Dipendente      | Disoccup.     | Autonomo | Pensionato |
|                        | 0              | 3               | 1             | 1        | 1          |



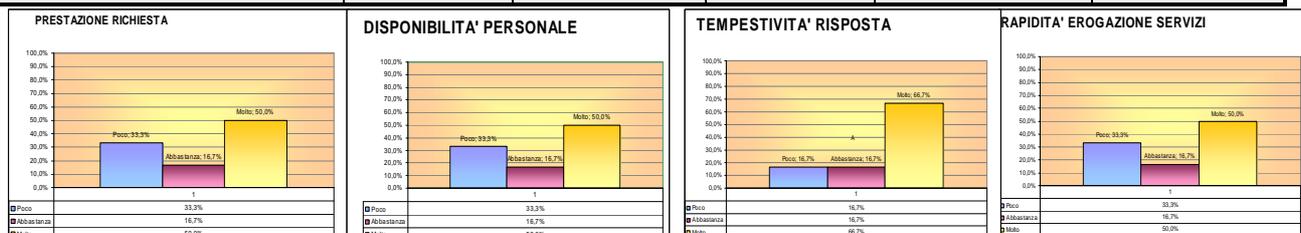
**Sezione 3: Suggerimenti e consigli**

Non sono stati espressi suggerimenti e/o consigli.

L'UFFICIO PERSONALE è stato valutato da 6 utenti. La percentuale di gradimento, risultata superiore al 50%, è così ripartita:  
**Poco 29,17% - Abbastanza 16,67% - Molto 54,17%**



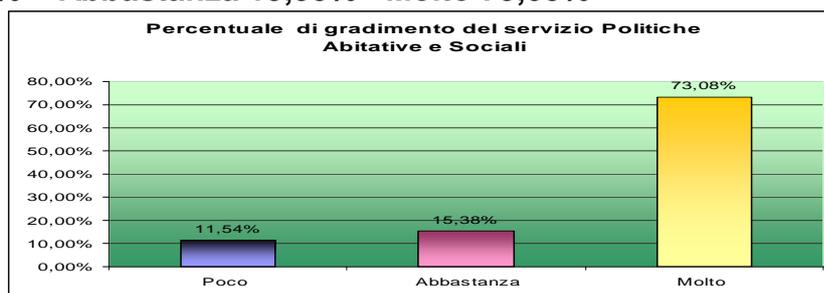
| Sezione 1                |                | Ufficio PERSONALE |                 |            |               |       | Valutazioni totali n. 6 |  |
|--------------------------|----------------|-------------------|-----------------|------------|---------------|-------|-------------------------|--|
| Sezione 2                |                |                   |                 |            |               |       |                         |  |
| Valutazione              | N°             | Poco              | N°              | Abbastanza | N°            | Molto |                         |  |
| Prestazione richiesta    | 2              | 33,3%             | 1               | 16,7%      | 3             | 50,0% |                         |  |
| Disponibilità personale  | 2              | 33,3%             | 1               | 16,7%      | 3             | 50,0% |                         |  |
| Tempestività risposta    | 1              | 16,7%             | 1               | 16,7%      | 4             | 66,7% |                         |  |
| Rapidità servizi erogati | 2              | 33,3%             | 1               | 16,7%      | 3             | 50,0% |                         |  |
| Sezione 4                |                |                   |                 |            |               |       |                         |  |
| Modalità di contatto     | Sportello      |                   | Telefono        |            | Mail          |       |                         |  |
|                          | 4              |                   | 0               |            | 2             |       |                         |  |
| Conoscenza sito          | Si             |                   | No              |            |               |       |                         |  |
|                          | 2              |                   | 3               |            |               |       |                         |  |
| Sesso                    | Donna          |                   | Uomo            |            |               |       |                         |  |
|                          | 3              |                   | 2               |            |               |       |                         |  |
| Nazionalità              | Italiana       |                   | Straniera       |            |               |       |                         |  |
|                          | 3              |                   | 1               |            |               |       |                         |  |
| Età                      | Fino a 40 anni |                   | Da 41 a 65 anni |            | Oltre 65 anni |       |                         |  |
|                          | 2              |                   | 2               |            | 1             |       |                         |  |
| Titolo di studio         | Scuola obbligo |                   | Diploma         |            | Laurea        |       |                         |  |
|                          | 2              |                   | 2               |            | 1             |       |                         |  |
| Attività professionale   | Studente       | Dipendente        | Disoccup.       | Autonomo   | Pensionato    |       |                         |  |
|                          | 0              | 2                 | 3               | 0          | 1             |       |                         |  |



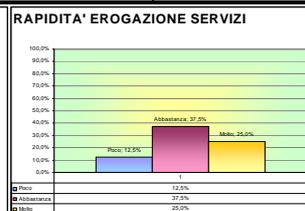
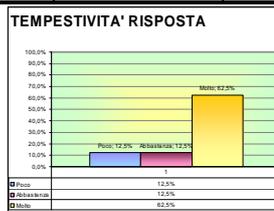
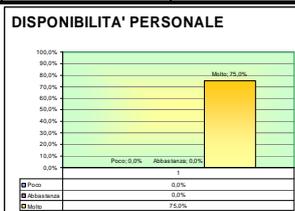
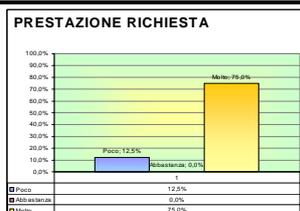
### Sezione 3: Suggerimenti e consigli

Non sono stati espressi suggerimenti e/o consigli.

**II SETTORE POLITICHE ABITATIVE E SOCIALI ha ottenuto 8 valutazioni, con una percentuale di gradimento superiore al 70%, e così ripartita:  
Poco 11,54% - Abbastanza 15,38% - Molto 73,08%**



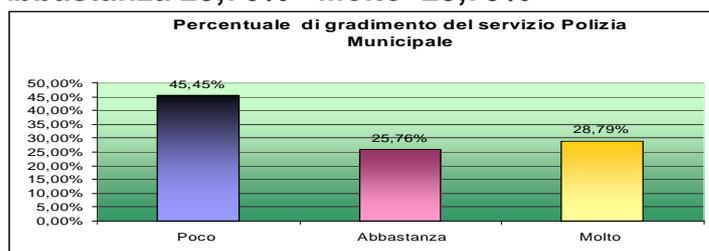
| Sezione 1                             |                |            |                 |                         |               |       |
|---------------------------------------|----------------|------------|-----------------|-------------------------|---------------|-------|
| Ufficio POLITICHE ABITATIVE E SOCIALI |                |            |                 | Valutazioni totali n. 8 |               |       |
| Sezione 2                             |                |            |                 |                         |               |       |
| Valutazione                           | N°             | Poco       | N°              | Abbastanza              | N°            | Molto |
| Prestazione richiesta                 | 1              | 12,5%      | 0               | 0,0%                    | 6             | 75,0% |
| Disponibilità personale               | 0              | 0,0%       | 0               | 0,0%                    | 6             | 75,0% |
| Tempestività risposta                 | 1              | 12,5%      | 1               | 12,5%                   | 5             | 62,5% |
| Rapidità servizi erogati              | 1              | 12,5%      | 3               | 37,5%                   | 2             | 25,0% |
| Sezione 4                             |                |            |                 |                         |               |       |
| Modalità di contatto                  | Sportello      |            | Telefono        |                         | Mail          |       |
|                                       | 7              |            | 1               |                         | 0             |       |
| Conoscenza sito                       | Si             |            | No              |                         |               |       |
|                                       | 4              |            | 2               |                         |               |       |
| Sesso                                 | Donna          |            | Uomo            |                         |               |       |
|                                       | 7              |            | 0               |                         |               |       |
| Nazionalità                           | Italiana       |            | Straniera       |                         |               |       |
|                                       | 6              |            | 1               |                         |               |       |
| Età                                   | Fino a 40 anni |            | Da 41 a 65 anni |                         | Oltre 65 anni |       |
|                                       | 4              |            | 2               |                         | 1             |       |
| Titolo di studio                      | Scuola obbligo |            | Diploma         |                         | Laurea        |       |
|                                       | 4              |            | 2               |                         | 0             |       |
| Attività professionale                | Studente       | Dipendente | Disoccup.       | Autonomo                | Pensionato    |       |
|                                       | 0              | 4          | 2               | 0                       | 1             |       |



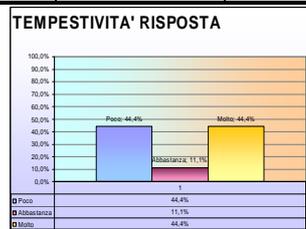
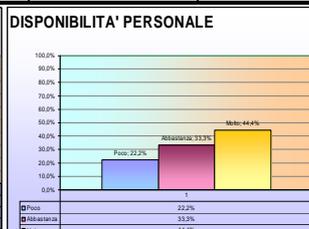
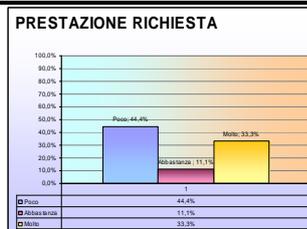
### Sezione 3: Suggerimenti e consigli

Non sono stati espressi suggerimenti e /o consigli.

**GLI UFFICI DELLA POLIZIA MUNICIPALE sono stati valutati da 18 utenti. La percentuale di gradimento del servizio è risultata la seguente: Poco 45,45% - Abbastanza 25,76% - Molto 28,79%**



| Sezione 1                  |                |            |                          |            |               |       |
|----------------------------|----------------|------------|--------------------------|------------|---------------|-------|
| Ufficio POLIZIA MUNICIPALE |                |            | Valutazioni totali n. 18 |            |               |       |
| Sezione 2                  |                |            |                          |            |               |       |
| Valutazione                | N°             | Poco       | N°                       | Abbastanza | N°            | Molto |
| Prestazione richiesta      | 9              | 50,0%      | 2                        | 11,1%      | 6             | 33,3% |
| Disponibilità personale    | 8              | 44,4%      | 5                        | 27,8%      | 5             | 27,8% |
| Tempestività risposta      | 5              | 27,8%      | 6                        | 33,3%      | 4             | 22,2% |
| Rapidità servizi erogati   | 8              | 44,4%      | 4                        | 22,2%      | 4             | 22,2% |
| Sezione 4                  |                |            |                          |            |               |       |
| Modalità di contatto       | Sportello      |            | Telefono                 |            | Mail          |       |
|                            | 9              |            | 2                        |            | 2             |       |
| Conoscenza sito            | Si             |            | No                       |            |               |       |
|                            | 6              |            | 8                        |            |               |       |
| Sesso                      | Donna          |            | Uomo                     |            |               |       |
|                            | 10             |            | 7                        |            |               |       |
| Nazionalità                | Italiana       |            | Straniera                |            |               |       |
|                            | 13             |            | 0                        |            |               |       |
| Età                        | Fino a 40 anni |            | Da 41 a 65 anni          |            | Oltre 65 anni |       |
|                            | 5              |            | 10                       |            | 2             |       |
| Titolo di studio           | Scuola obbligo |            | Diploma                  |            | Laurea        |       |
|                            | 4              |            | 7                        |            | 4             |       |
| Attività professionale     | Studente       | Dependente | Disoccup.                | Autonomo   | Pensionato    |       |
|                            | 0              | 7          | 1                        | 5          | 2             |       |

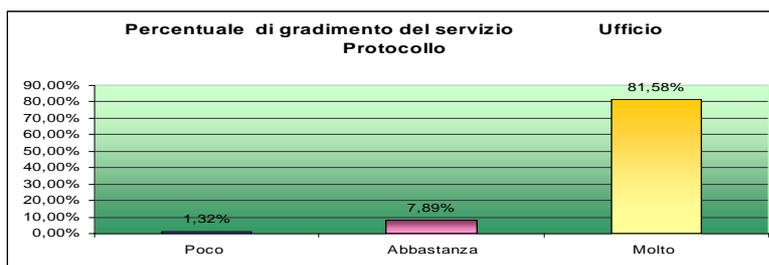


### Sezione 3: Suggerimenti e consigli

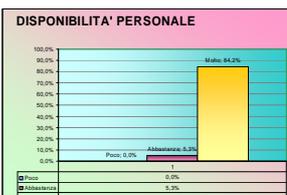
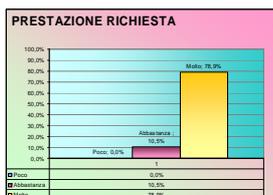
Un utente ha segnalato scarsa presenza sul territorio.

Un utente ha evidenziato la gentilezza e la cordialità del personale, mentre un altro ha rilevato poca disponibilità e tempestività. Altre note non sono state prese in considerazione perché inadeguate o non attinenti il servizio.

L'UFFICIO PROTOCOLLO è stato valutato da 19 utenti. La percentuale di gradimento del servizio, risultata superiore all' 80%, è così ripartita:  
**Poco 1,32% - Abbastanza 7,89% - Molto 81,58%**



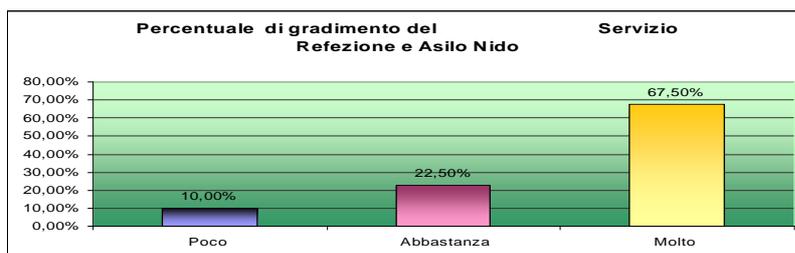
| Sezione 1                |                |            |                          |            |               |       |
|--------------------------|----------------|------------|--------------------------|------------|---------------|-------|
| Ufficio PROTOCOLLO       |                |            | Valutazioni totali n. 19 |            |               |       |
| Sezione 2                |                |            |                          |            |               |       |
| Valutazione              | N°             | Poco       | N°                       | Abbastanza | N°            | Molto |
| Prestazione richiesta    | 0              | 0,0%       | 2                        | 10,5%      | 15            | 78,9% |
| Disponibilità personale  | 0              | 0,0%       | 1                        | 5,3%       | 16            | 84,2% |
| Tempestività risposta    | 1              | 5,3%       | 1                        | 5,3%       | 15            | 78,9% |
| Rapidità servizi erogati | 0              | 0,0%       | 2                        | 10,5%      | 16            | 84,2% |
| Sezione 4                |                |            |                          |            |               |       |
| Modalità di contatto     | Sportello      |            | Telefono                 |            | Mail          |       |
|                          | 5              |            | 0                        |            | 13            |       |
| Conoscenza sito          | Si             |            | No                       |            |               |       |
|                          | 7              |            | 11                       |            |               |       |
| Sesso                    | Donna          |            | Uomo                     |            |               |       |
|                          | 9              |            | 5                        |            |               |       |
| Nazionalità              | Italiana       |            | Straniera                |            |               |       |
|                          | 10             |            | 2                        |            |               |       |
| Età                      | Fino a 40 anni |            | Da 41 a 65 anni          |            | Oltre 65 anni |       |
|                          | 3              |            | 10                       |            | 5             |       |
| Titolo di studio         | Scuola obbligo |            | Diploma                  |            | Laurea        |       |
|                          | 4              |            | 5                        |            | 5             |       |
| Attività professionale   | Studente       | Dipendente | Disoccup.                | Autonomo   | Pensionato    |       |
|                          | 0              | 2          | 6                        | 6          | 4             |       |



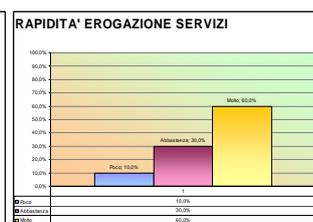
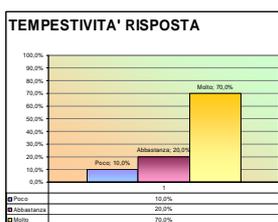
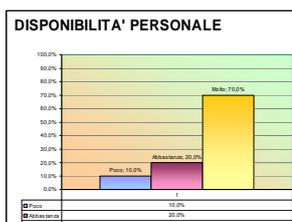
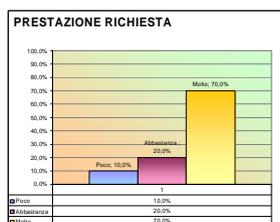
### Sezione 3: Suggerimenti e consigli

Un utente ha segnalato l'assenza del personale durante l'orario di apertura al pubblico, a causa del contestuale impegno delle addette nel ritiro e consegna della corrispondenza presso l'Ufficio Postale, ma ha espresso giudizio positivo sul loro operato, quando presenti.

**GLI UFFICI REFEZIONE SCOL. E ASILO NIDO sono stati valutati da 10 utenti.**  
 La percentuale di gradimento del servizio, risultata superiore al 60%, è così ripartita:  
**Poco 10,0% - Abbastanza 22,5% - Molto 67,5%**



| Sezione 1                      |                |            |                       |            |               |       |
|--------------------------------|----------------|------------|-----------------------|------------|---------------|-------|
| Ufficio REFEZIONE E ASILO NIDO |                |            | Valutazioni totali 10 |            |               |       |
| Sezione 2                      |                |            |                       |            |               |       |
| Valutazione                    | N°             | Poco       | N°                    | Abbastanza | N°            | Molto |
| Prestazione richiesta          | 1              | 10,0%      | 2                     | 20,0%      | 7             | 70,0% |
| Disponibilità personale        | 1              | 10,0%      | 2                     | 20,0%      | 7             | 70,0% |
| Tempestività risposta          | 1              | 10,0%      | 2                     | 20,0%      | 7             | 70,0% |
| Rapidità servizi erogati       | 1              | 10,0%      | 3                     | 30,0%      | 6             | 60,0% |
| Sezione 4                      |                |            |                       |            |               |       |
| Modalità di contatto           | Sportello      |            | Telefono              |            | Mail          |       |
|                                | 8              |            | 2                     |            | 1             |       |
| Conoscenza sito                | Si             |            | No                    |            |               |       |
|                                | 6              |            | 4                     |            |               |       |
| Sesso                          | Donna          |            | Uomo                  |            |               |       |
|                                | 7              |            | 3                     |            |               |       |
| Nazionalità                    | Italiana       |            | Straniera             |            |               |       |
|                                | 10             |            | 0                     |            |               |       |
| Età                            | Fino a 40 anni |            | Da 41 a 65 anni       |            | Oltre 65 anni |       |
|                                | 3              |            | 7                     |            | 0             |       |
| Titolo di studio               | Scuola obbligo |            | Diploma               |            | Laurea        |       |
|                                | 3              |            | 4                     |            | 3             |       |
| Attività professionale         | Studente       | Dipendente | Disoccup.             | Autonomo   | Pensionato    |       |
|                                | 0              | 7          | 1                     | 1          | 0             |       |

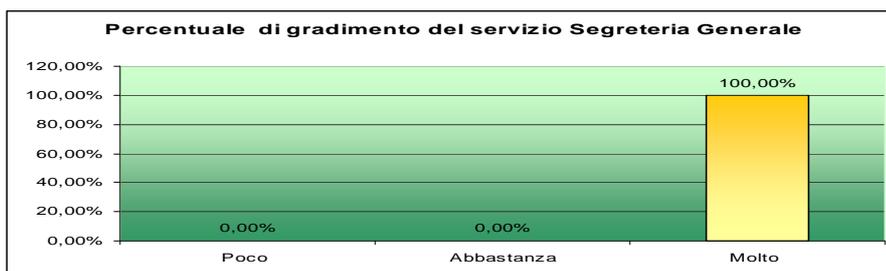


### Sezione 3: Suggerimenti e consigli

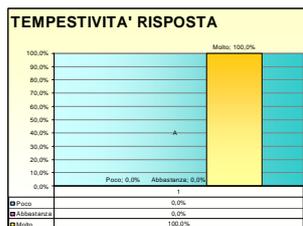
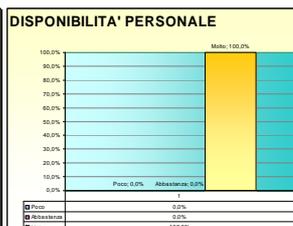
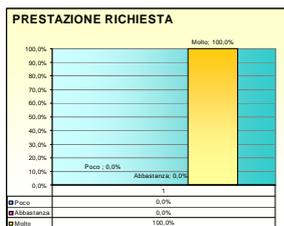
Non sono stati espressi suggerimenti e/o consigli.

L'UFFICIO SEGRETERIA GENERALE è stato valutato da 1 utente e la percentuale di gradimento del servizio è risultata pari al 100%.

Poco 0,00% - Abbastanza 0,00% - Molto 100,00%



| Sezione 1                   |                |            |                         |            |               |        |
|-----------------------------|----------------|------------|-------------------------|------------|---------------|--------|
| Ufficio SEGRETERIA GENERALE |                |            | Valutazioni totali n. 1 |            |               |        |
| Sezione 2                   |                |            |                         |            |               |        |
| Valutazione                 | N°             | Poco       | N°                      | Abbastanza | N°            | Molto  |
| Prestazione richiesta       | 0              | 0,0%       | 0                       | 0,0%       | 1             | 100,0% |
| Disponibilità personale     | 0              | 0,0%       | 0                       | 0,0%       | 1             | 100,0% |
| Tempestività risposta       | 0              | 0,0%       | 0                       | 0,0%       | 1             | 100,0% |
| Rapidità servizi erogati    | 0              | 0,0%       | 0                       | 0,0%       | 1             | 100,0% |
| Sezione 4                   |                |            |                         |            |               |        |
| Modalità di contatto        | Sportello      |            | Telefono                |            | Mail          |        |
|                             | 0              |            | 0                       |            | 1             |        |
| Conoscenza sito             | Si             |            | No                      |            |               |        |
|                             | 1              |            | 0                       |            |               |        |
| Sesso                       | Donna          |            | Uomo                    |            |               |        |
|                             | 0              |            | 1                       |            |               |        |
| Nazionalità                 | Italiana       |            | Straniera               |            |               |        |
|                             | 1              |            | 0                       |            |               |        |
| Età                         | Fino a 40 anni |            | Da 41 a 65 anni         |            | Oltre 65 anni |        |
|                             | 0              |            | 1                       |            | 0             |        |
| Titolo di studio            | Scuola obbligo |            | Diploma                 |            | Laurea        |        |
|                             | 0              |            | 1                       |            | 0             |        |
| Attività professionale      | Studente       | Dependente | Disoccup.               | Autonomo   | Pensionato    |        |
|                             | 0              | 1          | 0                       | 0          | 0             |        |

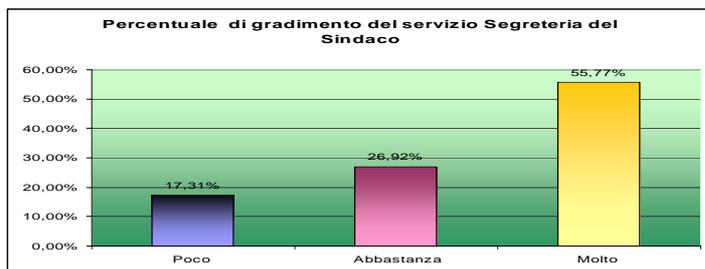


### Sezione 3: Suggerimenti e consigli

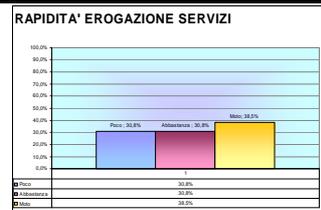
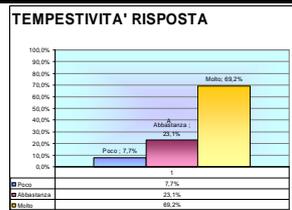
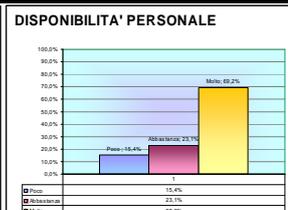
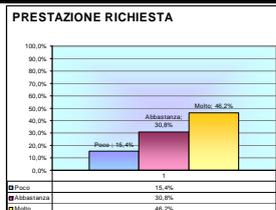
Non sono stati espressi suggerimenti e/o consigli.

L'UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO E RELAZIONI CON IL PUBBLICO ha ottenuto 13 valutazioni.

La percentuale di gradimento del servizio, risultata superiore al 50%, è così ripartita:  
**Poco 17,31% - Abbastanza 26,92% Molto 55,77%**



| Sezione 1                               |                |            |                 |                          |               |       |
|---|----------------|------------|-----------------|--------------------------|---------------|-------|
| Ufficio SEGRETERIA DEL SINDACO E U.R.P. |                |            |                 | Valutazioni totali n. 13 |               |       |
| Sezione 2                               |                |            |                 |                          |               |       |
| Valutazione                             | N°             | Poco       | N°              | Abbastanza               | N°            | Molto |
| Prestazione richiesta                   | 2              | 15,4%      | 4               | 38,8%                    | 6             | 46,2% |
| Disponibilità personale                 | 2              | 15,4%      | 3               | 23,1%                    | 9             | 69,2% |
| Tempestività risposta                   | 1              | 7,7%       | 3               | 23,1%                    | 9             | 69,2% |
| Rapidità servizi erogati                | 4              | 30,8%      | 4               | 30,8%                    | 5             | 38,5% |
| Sezione 4                               |                |            |                 |                          |               |       |
| Modalità di contatto                    | Sportello      |            | Telefono        |                          | Mail          |       |
|   | 12             |            | 2               |                          | 0             |       |
| Conoscenza sito                         | Si             |            | No              |                          |               |       |
|   | 5              |            | 8               |                          |               |       |
| Sesso                                   | Donna          |            | Uomo            |                          |               |       |
|   | 9              |            | 3               |                          |               |       |
| Nazionalità                             | Italiana       |            | Straniera       |                          |               |       |
|   | 9              |            | 1               |                          |               |       |
| Età                                     | Fino a 40 anni |            | Da 41 a 65 anni |                          | Oltre 65 anni |       |
|   | 0              |            | 6               |                          | 6             |       |
| Titolo di studio                        | Scuola obbligo |            | Diploma         |                          | Laurea        |       |
|   | 7              |            | 4               |                          | 0             |       |
| Attività professionale                  | Studente       | Dipendente | Disoccup.       | Autonomo                 | Pensionato    |       |
|   | 0              | 2          | 2               | 3                        | 6             |       |



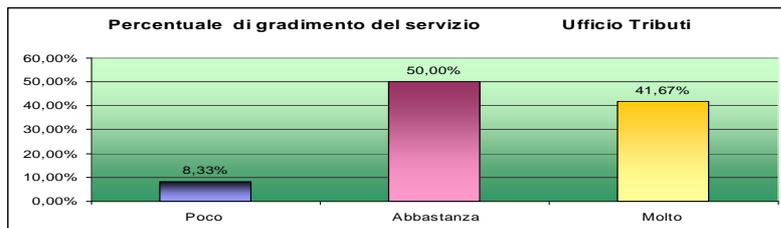
### Sezione 3: Suggerimenti e consigli

Utenti hanno espresso pareri favorevoli.

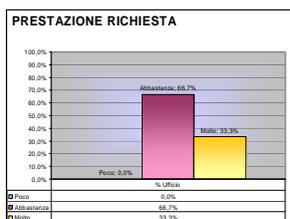
Alcune note non sono state prese in considerazione perché non attinenti il servizio.

L'UFFICIO TRIBUTI è stato valutato da 3 utenti e la percentuale di gradimento del servizio offerto, risultata superiore al 40%, è così ripartita:

**Poco 8,33% - Abbastanza 50,00% - Molto 41,67%**



| Sezione 1                |                |                         |                 |            |               |       |
|--------------------------|----------------|-------------------------|-----------------|------------|---------------|-------|
| Ufficio TRIBUTI          |                | Valutazioni totali n. 3 |                 |            |               |       |
| Sezione 2                |                |                         |                 |            |               |       |
| Valutazione              | N°             | Poco                    | N°              | Abbastanza | N°            | Molto |
| Prestazione richiesta    | 0              | 0,0%                    | 2               | 66,7%      | 1             | 33,3% |
| Disponibilità personale  | 0              | 0,0%                    | 2               | 66,7%      | 1             | 33,3% |
| Tempestività risposta    | 0              | 0,0%                    | 2               | 66,7%      | 1             | 33,3% |
| Rapidità servizi erogati | 1              | 33,3%                   | 0               | 0,0%       | 2             | 66,7% |
| Sezione 4                |                |                         |                 |            |               |       |
| Modalità di contatto     | Sportello      |                         | Telefono        |            | Mail          |       |
|                          | 3              |                         | 1               |            | 0             |       |
| Conoscenza sito          | Si             |                         | No              |            |               |       |
|                          | 0              |                         | 2               |            |               |       |
| Sesso                    | Donna          |                         | Uomo            |            |               |       |
|                          | 1              |                         | 2               |            |               |       |
| Nazionalità              | Italiana       |                         | Straniera       |            |               |       |
|                          | 3              |                         | 0               |            |               |       |
| Età                      | Fino a 40 anni |                         | Da 41 a 65 anni |            | Oltre 65 anni |       |
|                          | 1              |                         | 1               |            | 1             |       |
| Titolo di studio         | Scuola obbligo |                         | Diploma         |            | Laurea        |       |
|                          | 1              |                         | 2               |            | 0             |       |
| Attività professionale   | Studente       | Dipendente              | Disoccup.       | Autonomo   | Pensionato    |       |
|                          | 0              | 1                       | 0               | 0          | 1             |       |



### Sezione 3: Suggerimenti e consigli

Un utente ha apprezzato il servizio di consulenza per il pagamento dell'IMU, anno 2012, e la gentilezza e cordialità del personale.

# QUESTIONARIO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il seguente questionario è stato predisposto al fine di rilevare il grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti ai cittadini, i bisogni e le esigenze, raccogliere idee e suggerimenti e rafforzare il livello di comunicazione, dialogo e fiducia.

**Grazie per la collaborazione.**

**1) Indichi per quale servizio comunale sta elaborando questa valutazione, la precisa descrizione è molto importante:**

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ambiente            | <input type="checkbox"/> Edilizia Privata              | <input type="checkbox"/> Polizia Municipale           |
| <input type="checkbox"/> Appalti e Contratti | <input type="checkbox"/> Istruzione Sport Giovani      | <input type="checkbox"/> Protocollo                   |
| <input type="checkbox"/> Attività Economiche | <input type="checkbox"/> Lavori Pubblici               | <input type="checkbox"/> Ragioneria                   |
| <input type="checkbox"/> Biblioteca          | <input type="checkbox"/> Messì                         | <input type="checkbox"/> Refezione e Asilo Nido       |
| <input type="checkbox"/> Demografici         | <input type="checkbox"/> Personale                     | <input type="checkbox"/> Segreteria Generale          |
| <input type="checkbox"/> Economato           | <input type="checkbox"/> Politiche Abitative e Sociali | <input type="checkbox"/> Segreteria del Sindaco e Urp |
|  |  | <input type="checkbox"/> Tributi                      |

**2) Qual è la valutazione generale che esprime per la prestazione richiesta?**

- Poco soddisfatto       Abbastanza soddisfatto       Molto soddisfatto

**3) Qual è la valutazione che esprime per la disponibilità del personale?**

- Poco soddisfatto       Abbastanza soddisfatto       Molto soddisfatto

**4) Qual è la valutazione che esprime per la tempestività della risposta?**

- Poco soddisfatto       Abbastanza soddisfatto       Molto soddisfatto

**5) Qual è la valutazione che esprime per la rapidità dei servizi erogati?**

- Poco soddisfatto       Abbastanza soddisfatto       Molto soddisfatto

**6) In che modo preferisce contattare l'ufficio?**

- Di persona allo sportello       Telefono       Mail

**6) Conosce e utilizza il sito web del Comune di Piosasco?**

- Sì       No

**7) Sono importanti suggerimenti e consigli, che potrà scrivere nello spazio sottostante.**

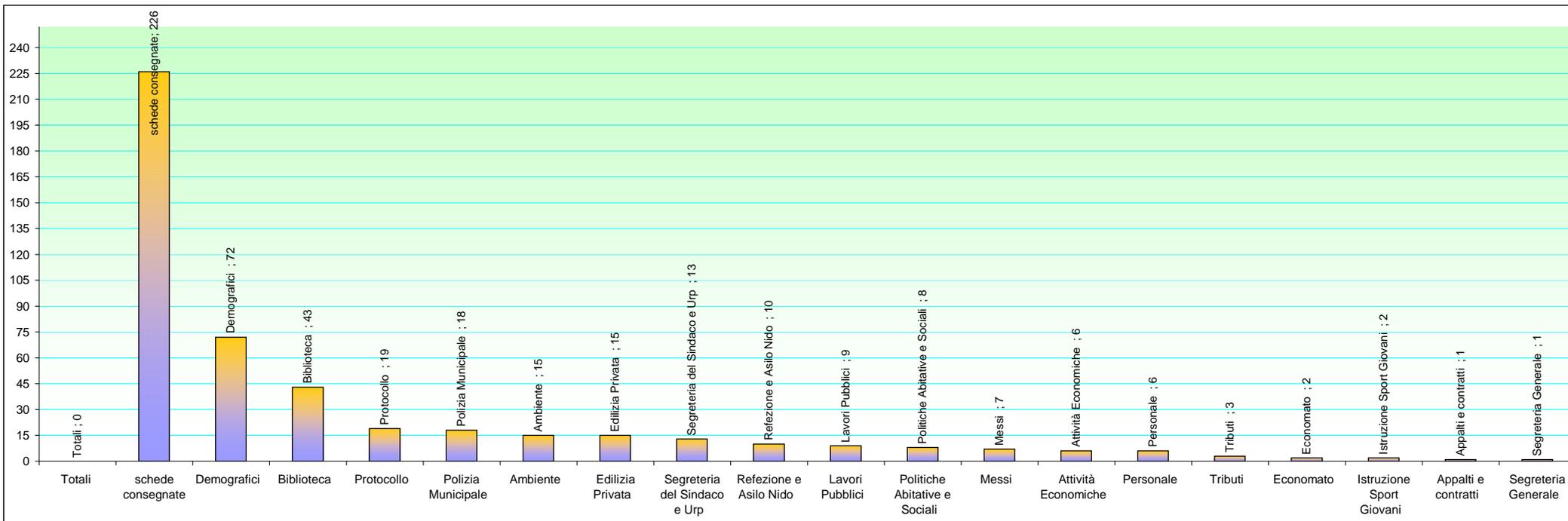
**8) Altre informazioni rivolte alla conoscenza del compilatore:**

- Sesso**       donna       uomo
- Nazionalità**       Italiana       Straniera
- Età**       fino a 26 anni     26- 40       41- 65       oltre 65
- Titolo di studio**       scuola dell'obbligo       diploma       laurea

**Attività professionale:**

- studente       lavoratore dipendente       disoccupato       lavoratore autonomo       pensionato

*Si garantisce l'anonimità dei dati (ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs n. 196/2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali). Il questionario verrà utilizzato solo allo scopo di migliorare la qualità dei servizi*



## UFFICI VALUTATI

