



Città di Piosasco

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 organici 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.

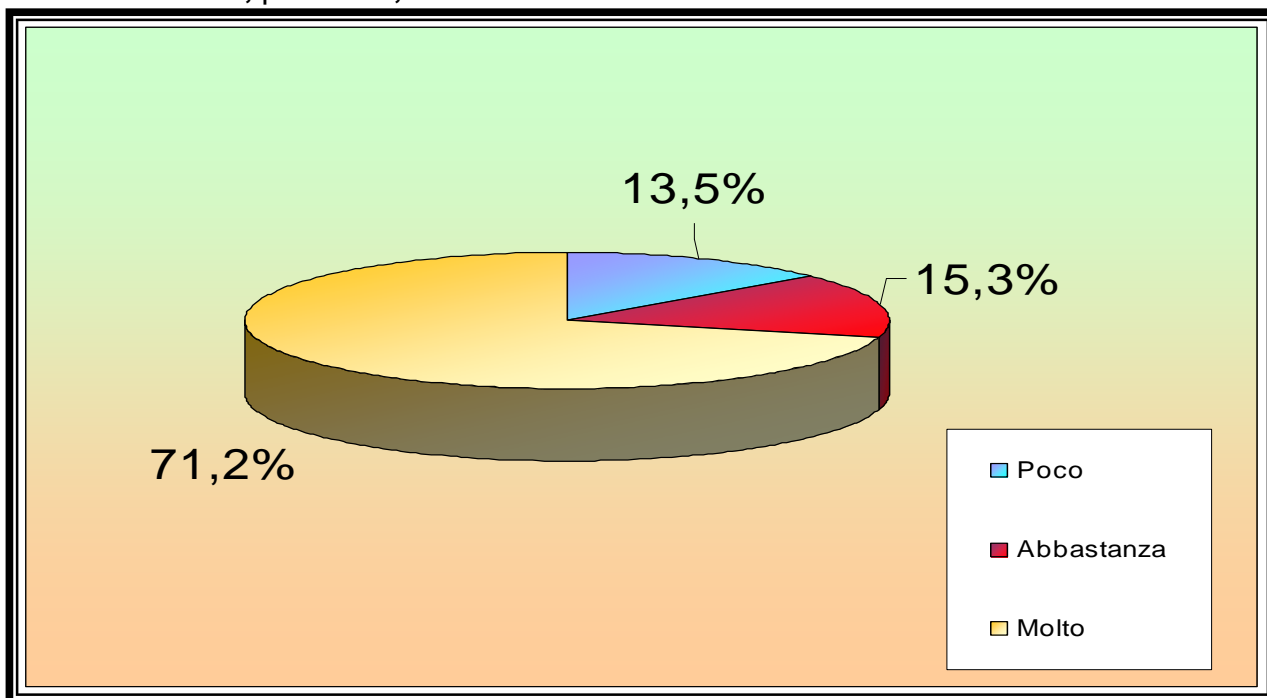
La percentuale complessiva di soddisfazione dell'utenza è risultata **superiore al 70%**.

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%

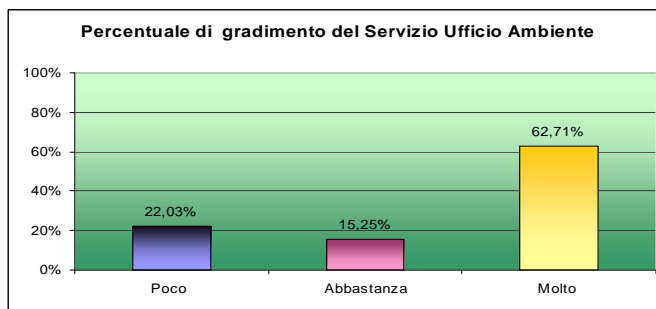


Di seguito sono indicati, in ordine decrescente, gli uffici e i rispettivi questionari:

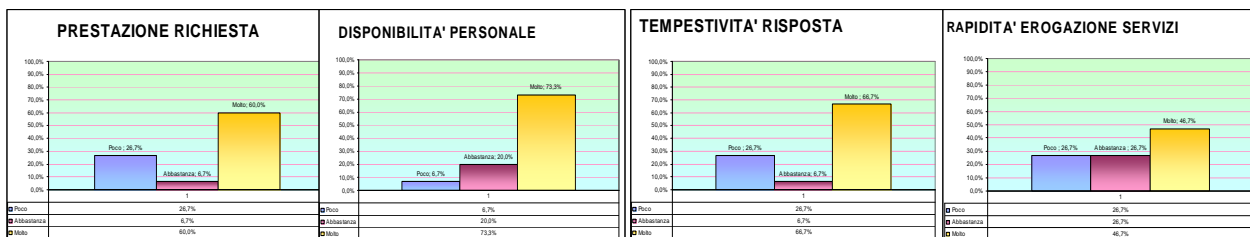
Demografici	72, di cui n. 15 riportanti nomi di dipendenti.
Biblioteca	43
Protocollo	19
Pol. Municipale	18
Ambiente	15
Edilizia Privata	15
Segreteria Sindaco - Urp	13
Refezione e A Nido	10
Lavori Pubblici	9
Politiche Abitative e Sociali	8
Messi Comunali	7
Attività Economiche	6
Personale	6
Tributi	3
Economato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



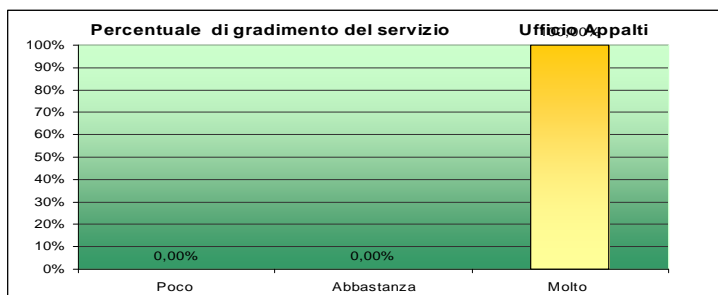
Sezione 1						
Ufficio AMBIENTE				Valutazioni totali n. 15		
Sezione 2						
Valutazione	N°	Poco	N°	Abbastanza	N°	Molto
Prestazione richiesta	4	26,7 %	1	6,7 %	9	60,0 %
Disponibilità personale	1	6,7 %	3	20 %	11	73,3 %
Tempestività risposta	4	26,7%	1	6,7 %	10	66,7 %
Rapidità servizi erogati	4	26,7%	4	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	



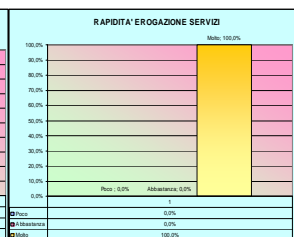
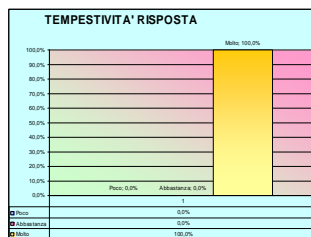
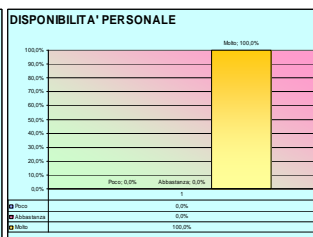
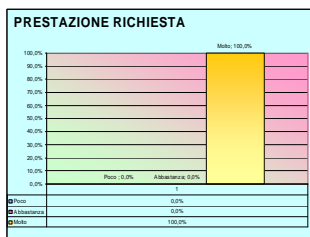
Sezione 3: Suggerimenti e consigli

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 %



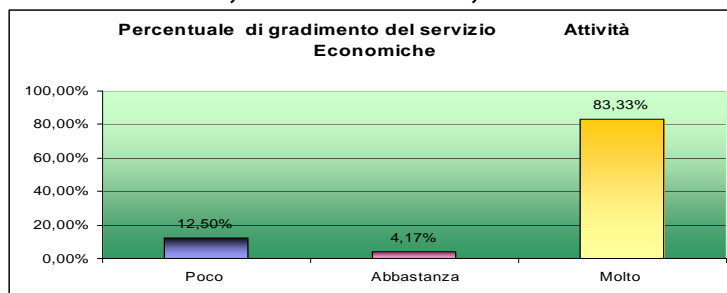
Sezione 1						
Ufficio APPALTI E CONTRATTI			Valutazioni totali n. 1			
Sezione 2						
Valutazione	N°	Poco	N°	Abbastanza	N°	Molto
Prestazione richiesta	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Disponibilità personale	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Tempestività risposta	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Rapidità servizi erogati	0	0,0%	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	



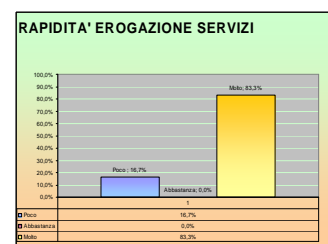
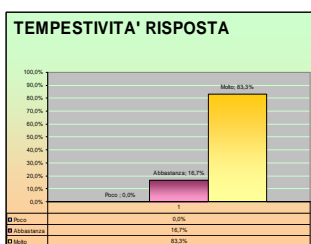
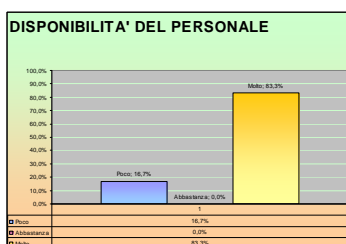
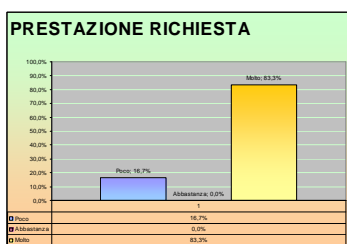
Sezione 3: Suggerimenti e consigli

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	

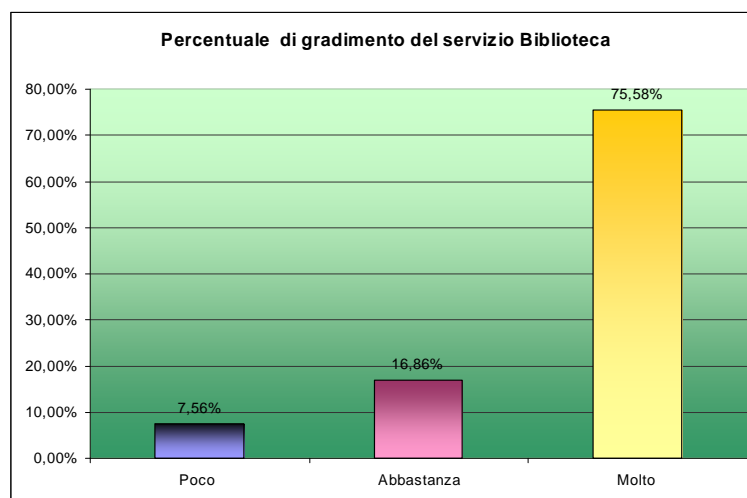


Sezione 3: Suggerimenti e consigli

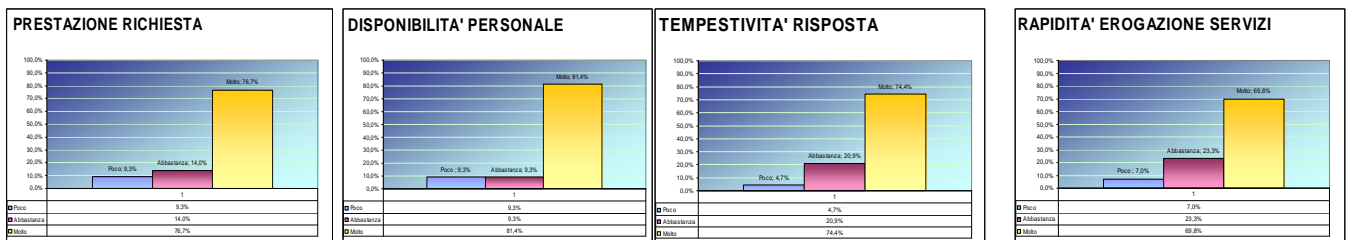
Un utente ha espresso la sua soddisfazione rilevando gentilezza e professionalità

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%



Sezione 1						
Servizio BIBLIOTECA			Valutazioni totali n. 43			
Sezione 2						
Valutazione	N°	Poco	N°	Abbastanza	N°	Molto
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%
Sezione 4						
Modalità di contatto	Sportello		Telefono		Mail	
	38		4		5	
Conoscenza sito	Si		No			
	23		19			
Sesso	Donna		Uomo			
	29		13			
Nazionalità	Italiana		Straniera			
	40		1			
Età	Fino a 40 anni		Da 41 a 65 anni		Oltre 65 anni	
	13		17		12	
Titolo di studio	Scuola obbligo		Diploma		Laurea	
	7		23		12	
Attività professionale	Studente	Dipendente	Disoccup.	Autonomo	Pensionato	
	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:

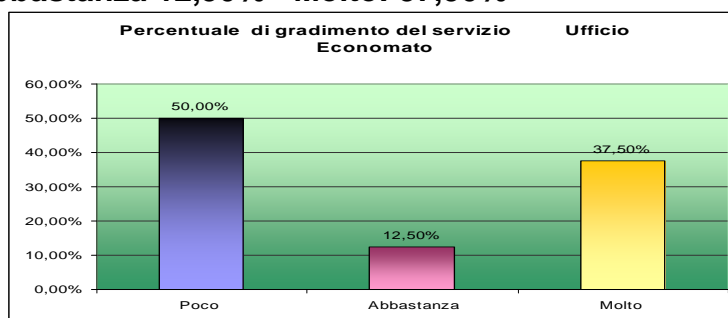
- 1) Usura della fodera del divano nella stanza dedicata ai bambini
- 2) Riscaldamento acceso in fasce orarie al di fuori dell'orario di servizio.
- 3) Mancanza di insonorizzazione nello spazio ludico dei bambini, che confina con il piano superiore dedicato allo studio, con conseguente disturbo per gli 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:

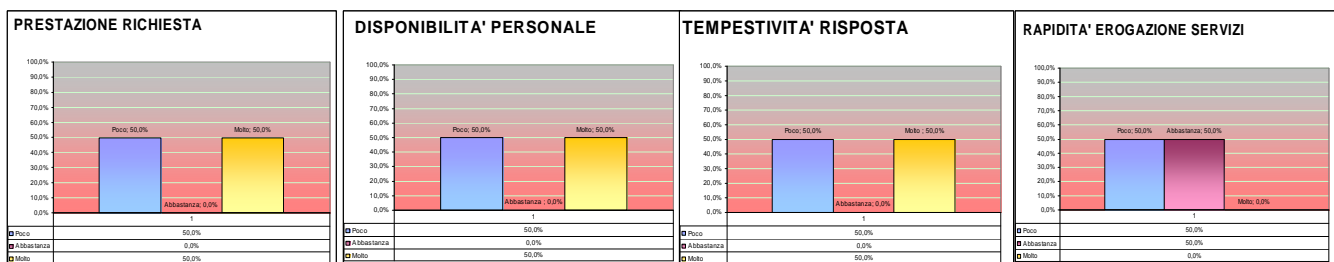
- 1) Ampliamento dell'orario di apertura del servizio.
- 2) Estensione del servizio anche al sabato pomeriggio e alla domenica, al fine di far diventare la biblioteca un posto di ritrovo.
- 3) Incremento del personale qualificato, possibilmente senza l'utilizzo dei volontari del servizio civile.
- 4) 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%

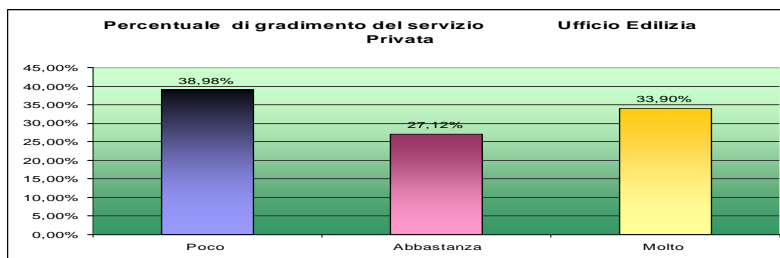


Sezione 1						
Ufficio ECONOMATO			Valutazioni totali n. 2			
Sezione 2						
Valutazione	N°	Poco	N°	Abbastanza	N°	Molto
Prestazione richiesta	1	50,0%	0	0,0%	1	50,0%
Disponibilità personale	1	50,0%	0	0,0%	1	50,0%
Tempestività risposta	1	50,0%	0	0,0%	1	50,0%
Rapidità servizi erogati	1	50,0%	1	50,0%	0	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	

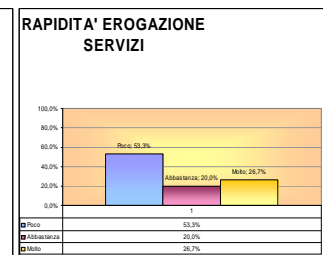
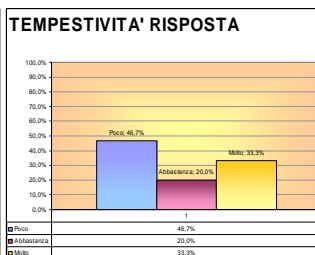
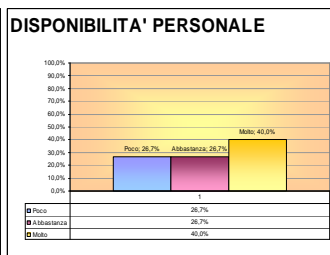
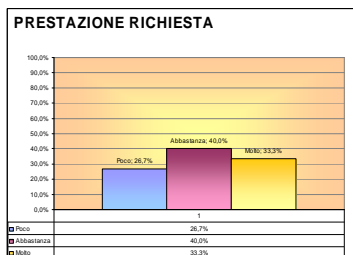


Sezione 3: Suggerimenti e consigli
 Non sono stati espressi suggerimenti.

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%



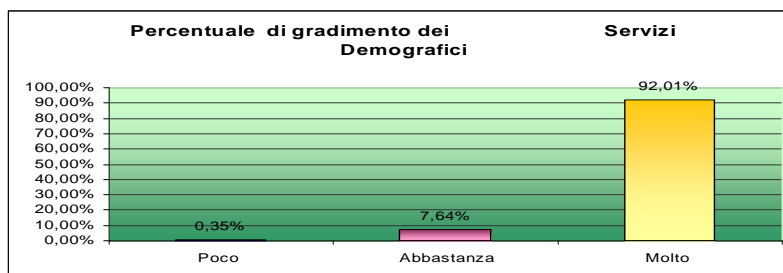
Sezione 1						
Ufficio EDILIZIA PRIVATA			Valutazioni totali n. 15			
Sezione 2						
Valutazione	N°	Poco	N°	Abbastanza	N°	Molto
Prestazione richiesta	4	26,7%	6	40,0%	5	33,3%
Disponibilità personale	4	26,7%	4	26,7%	6	40,0%
Tempestività risposta	7	46,7%	3	20,0%	5	33,3%
Rapidità servizi erogati	8	53,3%	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	



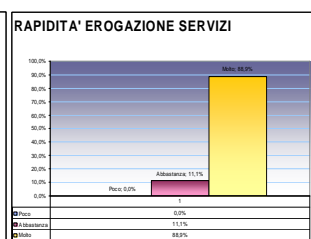
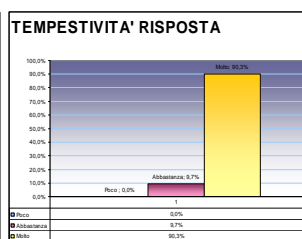
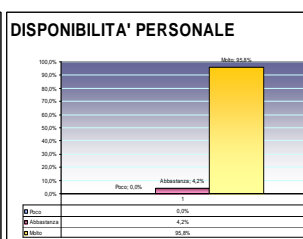
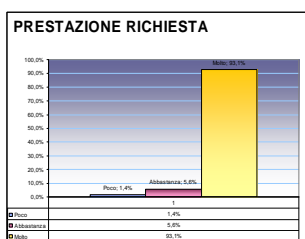
Sezione 3: Suggerimenti e consigli: Sono state evidenziate criticità sul personale, a volte impegnato in sopralluoghi, telefonate o riunioni, durante l'orario di apertura al pubblico, e alle tempistiche per l'istruttoria delle pratiche.

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%



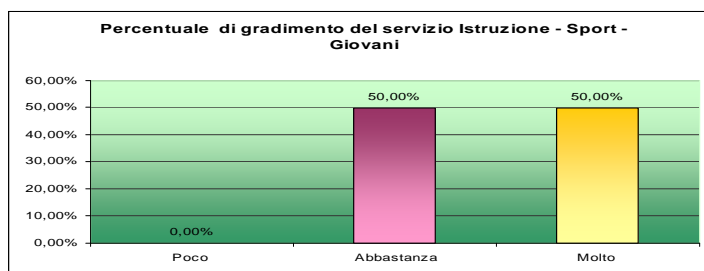
Sezione 1						
Uffici DEMOGRAFICI				Valutazioni totali n. 72		
Sezione 2						
Valutazione	N°	Poco	N°	Abbastanza	N°	Molto
Prestazione richiesta	1	1,4%	4	5,6%	67	93,1%
Disponibilità personale	0	0,0%	3	4,2%	69	95,8%
Tempestività risposta	0	0,0%	7	9,7%	65	90,3%
Rapidità servizi erogati	0	0,0%	8	11,1%	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	



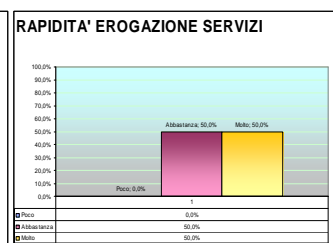
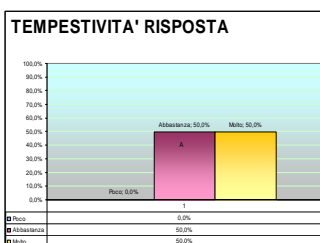
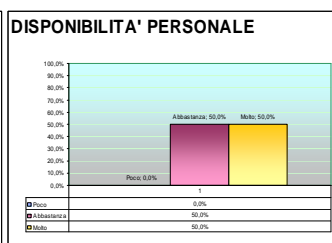
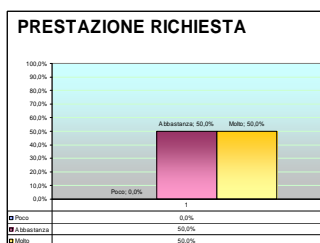
Sezione 3: Suggerimenti e consigli

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%

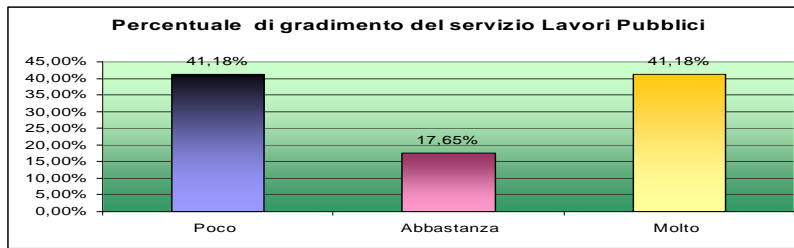


Sezione 1						
Ufficio ISTRUZIONE – SPORT – GIOVANI				Valutazioni totali n. 2		
Sezione 2						
Valutazione	N°	Poco	N°	Abbastanza	N°	Molto
Prestazione richiesta	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%
Disponibilità personale	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%
Tempestività risposta	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%
Rapidità servizi erogati	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	

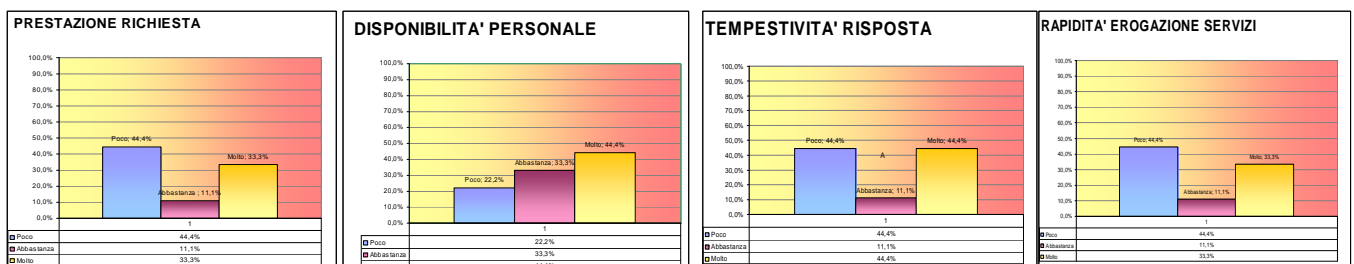


Sezione 3: Suggerimenti e consigli
 Non sono stati espressi suggerimenti

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%.

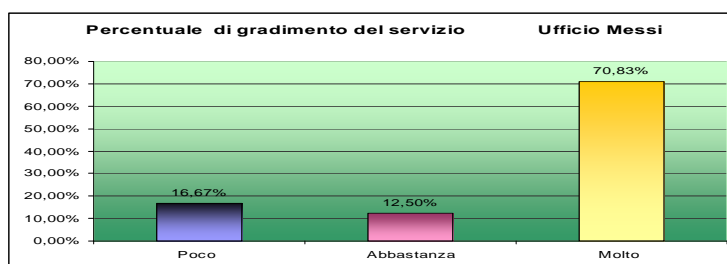


Sezione 1						
Ufficio LAVORI PUBBLICI				Valutazioni totali n. 9		
Sezione 2						
Valutazione	N°	Poco	N°	Abbastanza	N°	Molto
Prestazione richiesta	4	44,4%	1	11,1%	3	33,3%
Disponibilità personale	2	22,2%	3	33,3%	4	44,4%
Tempestività risposta	4	44,4%	1	11,1%	4	44,4%
Rapidità servizi erogati	4	44,4%	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

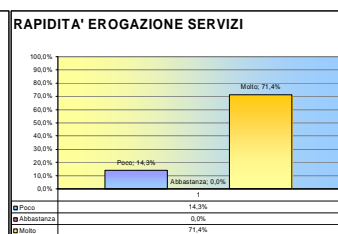
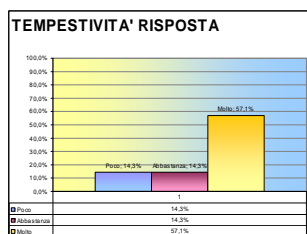
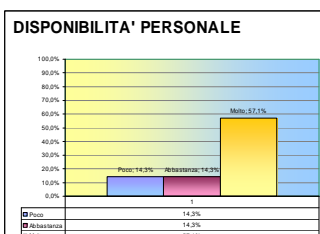
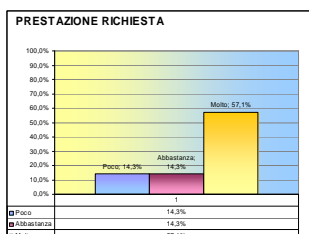
Ufficio MESSO COMUNALE	Valutazioni totali n. 7
-------------------------------	--------------------------------

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

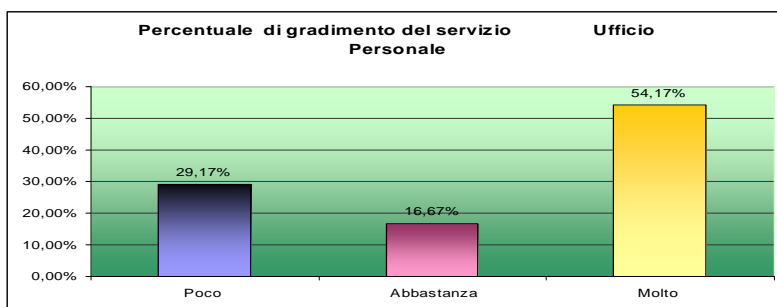
Modalità di contatto	Sportello	Telefono	Mail		
	5	0	1		
Conoscenza sito	Si	No			
	3	2			
Sesso	Donna	Uomo			
	1	5			
Nazionalità	Italiana	Straniera			
	5	1			
Età	Fino a 40 anni	Da 41 a 65 anni	Oltre 65 anni		
	2	3	1		
Titolo di studio	Scuola obbligo	Diploma	Laurea		
	2	2	2		
Attività professionale	Studente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

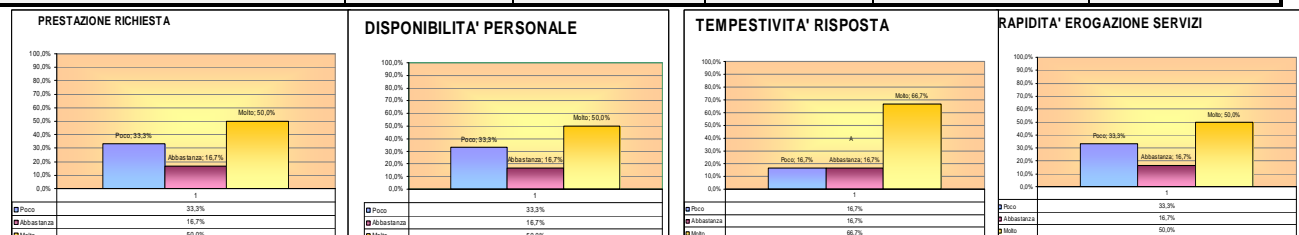
Valutazioni totali n. 6

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

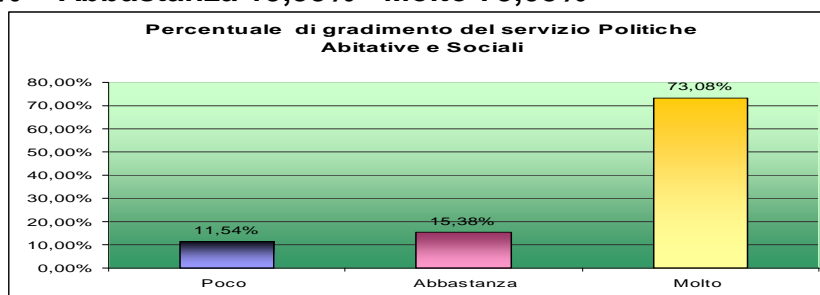
Modalità di contatto	Sportello	Telefono	Mail		
	4	0	2		
Conoscenza sito	Si	No			
	2	3			
Sesso	Donna	Uomo			
	3	2			
Nazionalità	Italiana	Straniera			
	3	1			
Età	Fino a 40 anni	Da 41 a 65 anni	Oltre 65 anni		
	2	2	1		
Titolo di studio	Scuola obbligo	Diploma	Laurea		
	2	2	1		
Attività professionale	Studente	Dipendente	Disoccup.	Autonomo	Pensionato
	0	2	3	0	1



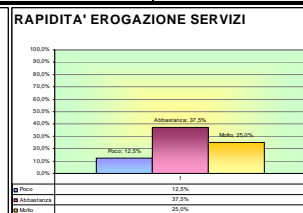
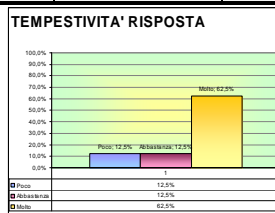
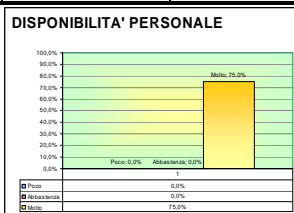
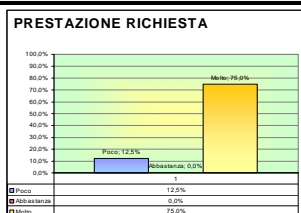
Sezione 3: Suggerimenti e consigli

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%**



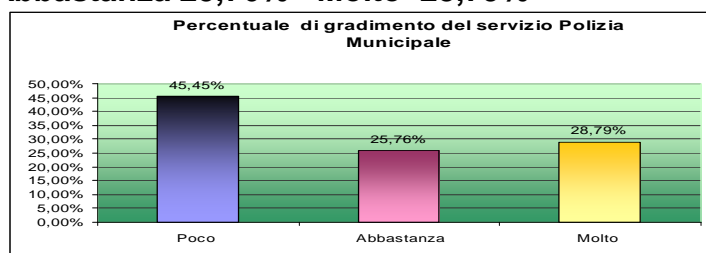
Sezione 1						
Ufficio POLITICHE ABITATIVE E SOCIALI				Valutazioni totali n. 8		
Sezione 2						
Valutazione	N°	Poco	N°	Abbastanza	N°	Molto
Prestazione richiesta	1	12,5%	0	0,0%	6	75,0%
Disponibilità personale	0	0,0%	0	0,0%	6	75,0%
Tempestività risposta	1	12,5%	1	12,5%	5	62,5%
Rapidità servizi erogati	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	



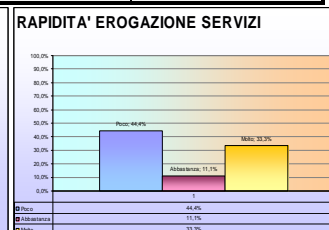
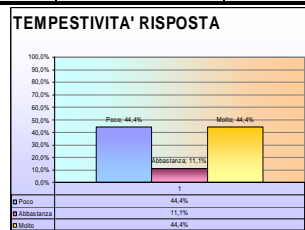
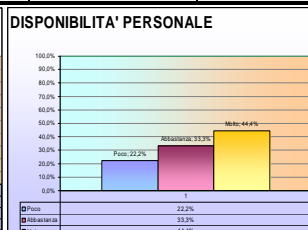
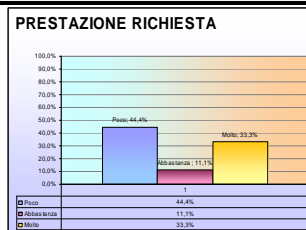
Sezione 3: Suggerimenti e consigli

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	

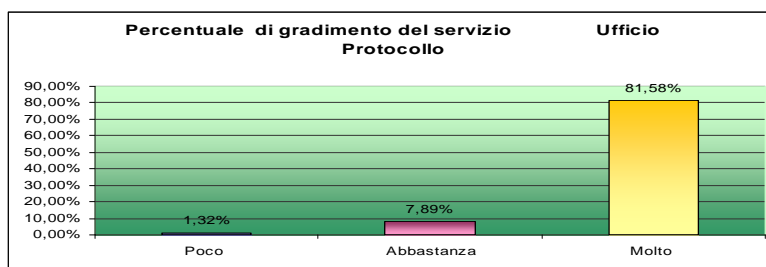


Sezione 3: Suggerimenti e consigli

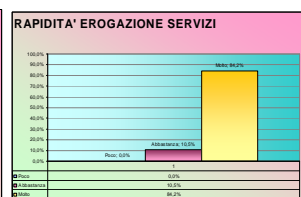
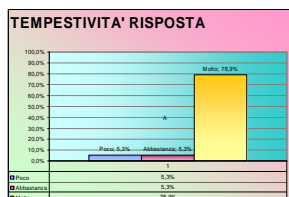
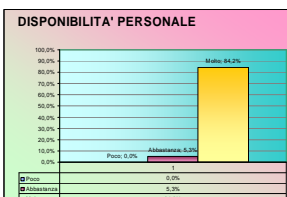
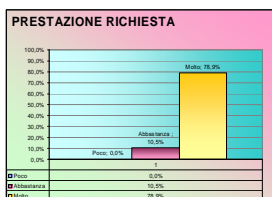
Un utente ha segnalato scarsa presenza sul territorio.

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%



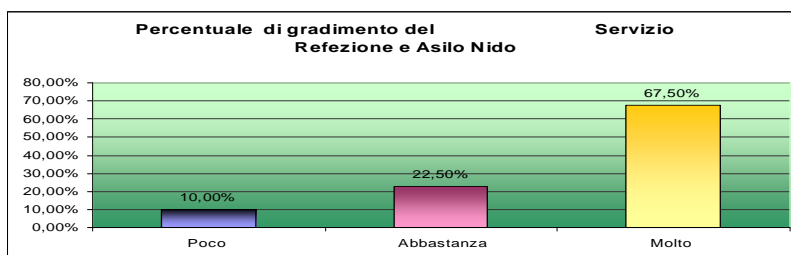
Sezione 1						
Ufficio PROTOCOLLO			Valutazioni totali n. 19			
Sezione 2						
Valutazione	N°	Poco	N°	Abbastanza	N°	Molto
Prestazione richiesta	0	0,0%	2	10,5%	15	78,9%
Disponibilità personale	0	0,0%	1	5,3%	16	84,2%
Tempestività risposta	1	5,3%	1	5,3%	15	78,9%
Rapidità servizi erogati	0	0,0%	2	10,5%	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	



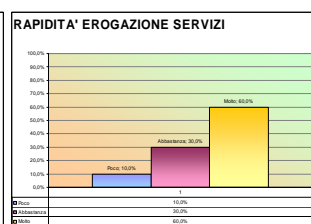
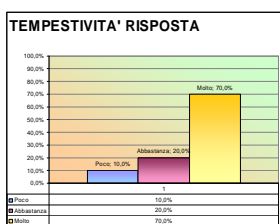
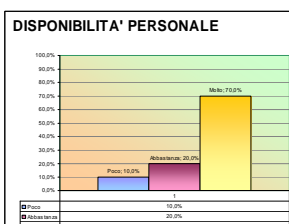
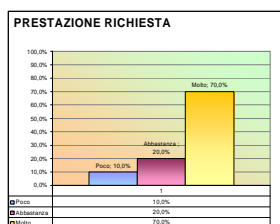
Sezione 3: Suggerimenti e consigli

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	

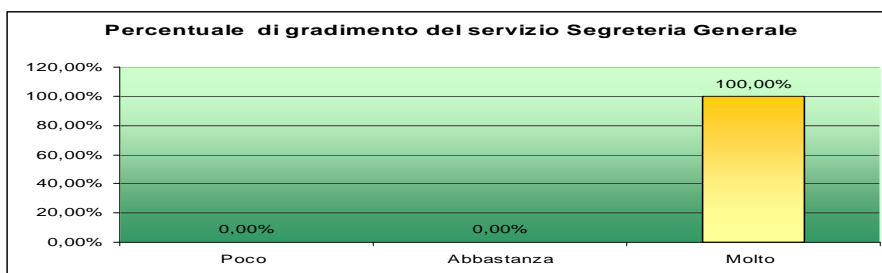


Sezione 3: Suggerimenti e consigli

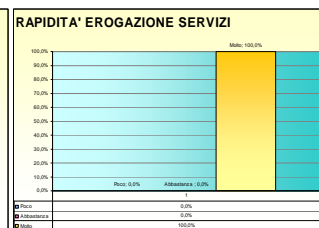
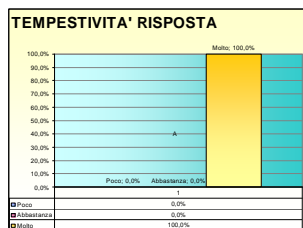
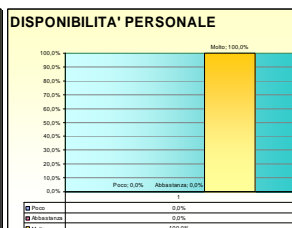
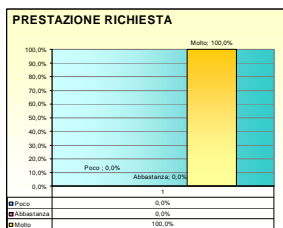
Non sono stati espressi suggerimenti e/o consigli.

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	

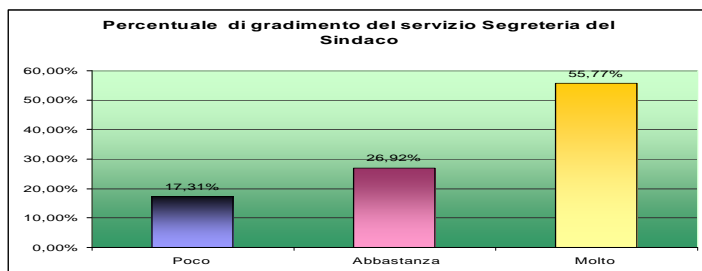


Sezione 3: Suggerimenti e consigli

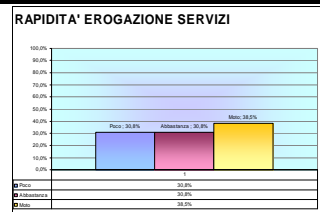
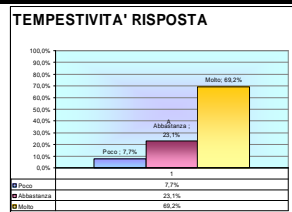
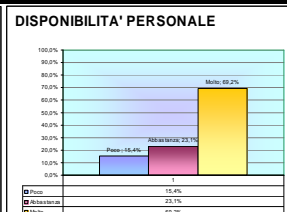
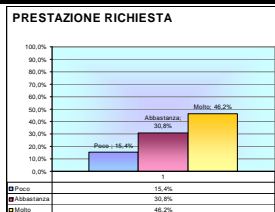
Non sono stati espressi suggerimenti e/o consigli.

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	



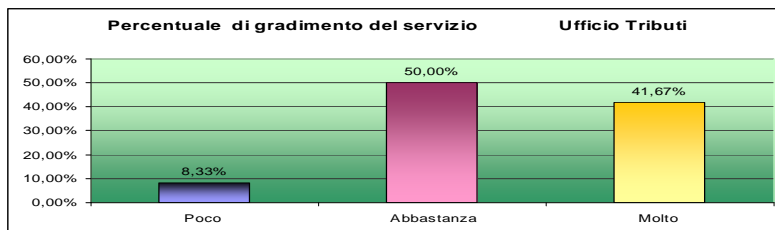
Sezione 3: Suggerimenti e consigli

Utenti hanno espresso pareri favorevoli.

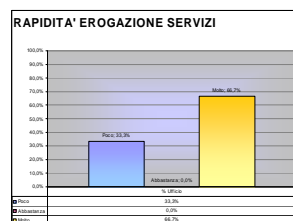
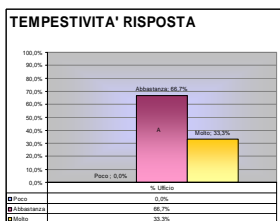
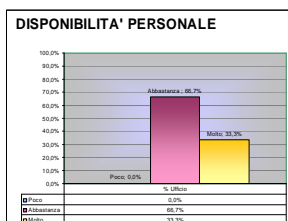
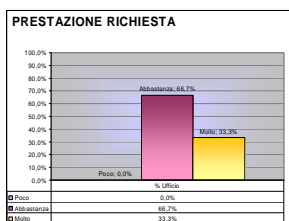
Alcune note non sono state prese in considerazione perché non attinenti il servizio.

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.

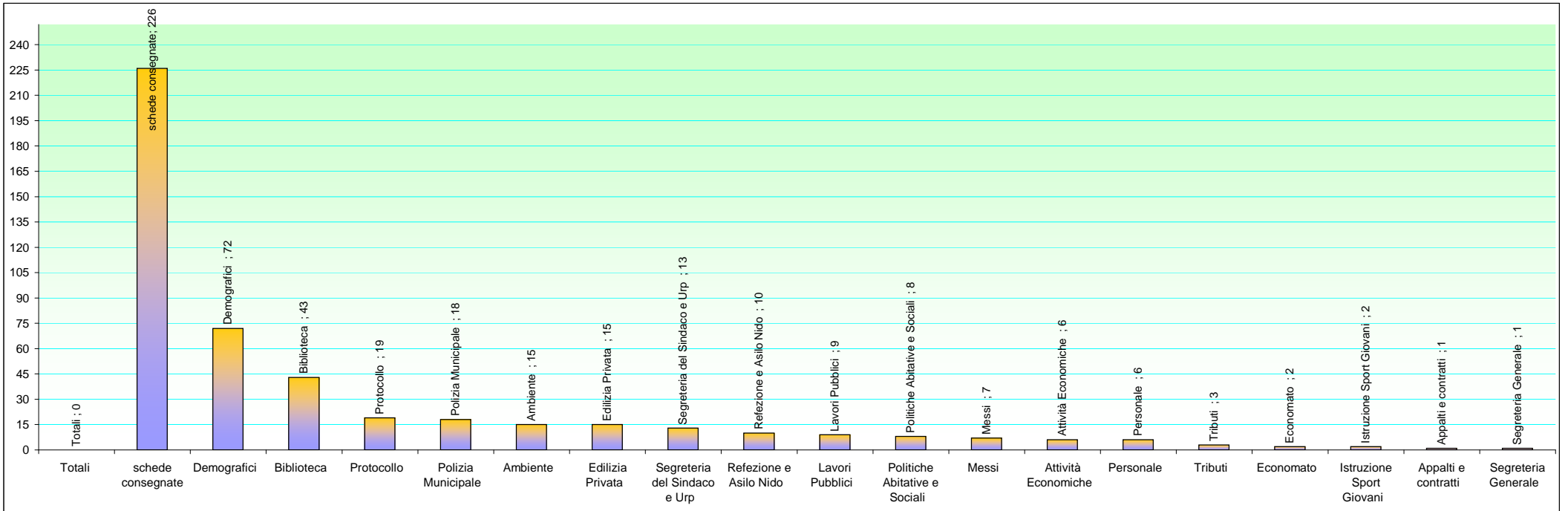
8) Altre informazioni rivolte alla conoscenza del compilatore:

- 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

