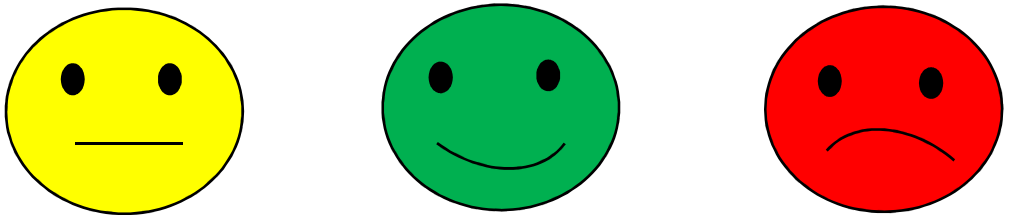
COMUNE DI CATANIA

Carta dei servizi

Customer satisfaction



REPORT 2018
monitoraggio

1/1/2018 – 31/07/2018

carta dei servizi
https://www.comune.catania.it/trasparenza
Gabinetto del Sindaco
Corpo di P.M
Affari Istituzionali e Segreteria generale
Risorse Umane e Organizzazione
Ragioneria Generale
Urbanistica e Gestione del territorio
Patrimonio e Partecipate
Sviluppo Attività produttive
Pubblica Istruzione - Sport
Lavori Pubblici
Manutenzione e Servizi Tecnici
Famiglia e Politiche Sociali
Servizi Demografici e decentramento
Politiche per l'Ambiente
Cultura

DIREZIONE: **POLITICHE PER L'AMBIENTE E IL VERDE E L'ENERGIA- GESTIONE AUTOPARCO (Servizio Tutela ambientale e politiche energetiche)**			CUSTOMER SATISFACTION		NOTE
Questionario			PROPOSTE MIGLIORAMENTO		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti		nessuna	
Richiedenti la conformità degli impianti di smaltimento reflui a servizio di civili abitazioni e capannoni industriali		52			
professionale del personale * grado di professionalità percepito					
N. utenti	**giudizio**				
	molto soddisfacente				
x(alto)	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	**giudizio**				
	molto soddisfacente				
x(alto)	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	
Tutela ambientale e politiche energetiche	0		Tutela ambientale e politiche energetiche	0	

DIREZIONE: **POLITICHE PER L'AMBIENTE E IL VERDE E L'ENERGIA- GESTIONE AUTOPARCO (Servizio Tutela e gestione del Verde Pubblico Giardino Bellini e Parchi)**			CUSTOMER SATISFACTION		NOTE
Questionario			PROPOSTE MIGLIORAMENTO		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti		I cittadini hanno manifestato l'esigenza di miglioramento della sicurezza dei luoghi pubblici, un controllo assiduo sull'igiene e sull'illuminazione e una migliore qualità e densità del verde.	Le aree verdi disponibili sono considerate positivamente il 27%, sufficiente il 38% e negativamente il 35%
Frequentatori Villa Bellini e assegnatari Orti urbani (campione pari a 100 unità)					Accuratezza del servizio: positivamente il 23%, sufficiente il 40% e negativamente il 37%
professionale del personale *** grado di professionalità percepito**					cortesia e disponibilità del personale: 58% Positivo, sufficiente 39%, Negativo 3 su 110 intervistati
N. utenti	**giudizio**				
	molto soddisfacente				
34% *Percentuale relativa alla professionalità	soddisfacente				
56% *Percentuale relativa alla professionalità	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
10% *Percentuale relativa alla professionalità	non soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	**giudizio**				
	molto soddisfacente				
16% *soddisfazione del sevizio ricevuto (Positivo)	soddisfacente				
52%*soddisfazione del sevizio ricevuto (Sufficiente)	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
32%*soddisfazione del sevizio ricevuto (negativo)	non soddisfacente				
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	

DIREZIONE:**Ragioneria generale - SERVIZIO AUDITORIUM**			CUSTOMER SATISFACTION		NOTE
Questionario			PROPOSTE MIGLIORAMENTO		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti		accesso ai disabili	
non indicato	10	8			
professionale del personale * grado di professionalità percepito				Interventi di miglioramento della sala	
N. utenti	**giudizio**				
7	molto soddisfacente				
1	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	**giudizio**				
6	molto soddisfacente				
2	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	
SERVIZIO AUDITORIUM	0		SERVIZIO AUDITORIUM	0	

DIREZIONE: Ragioneria generale **SERVIZIO COSAP**			CUSTOMER SATISFACTION		NOTE
Questionario			PROPOSTE MIGLIORAMENTO		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti		NESSUNO	
NON INDICATO	30	10			
professionale del personale * grado di professionalità percepito					
N. utenti	**giudizio**				
8	molto soddisfacente				
2	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	**giudizio**				
9	molto soddisfacente				
1	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	
SERVIZIO COSAP	0		SERVIZIO COSAP	0	

DIREZIONE: Ragioneria generale **SERVIZIO TARI - TARSU**			CUSTOMER SATISFACTION		NOTE
Questionario			PROPOSTE MIGLIORAMENTO		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti		INSTALLARE ASCENSORE O TRASFERIRE L'IFFICIO DAL II AL PIANO TERRA	
NON INDICATO	100	49			
professionale del personale * grado di professionalità percepito				SOSTITUIRE LE SEDIE DISPONIBILI IN QUANTO MOLTO VECCHIE CON TAPEZZERIA LOGORATA E MOLLE PUNGENTI	
N. utenti	**giudizio**			DOTARE L'UFFICIO DI UN MAGGIOER NUMERO DI POSTI A SEDERE	
15	molto soddisfacente				
15	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
16	poco soddisfacente				
3	non soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	**giudizio**				
15	molto soddisfacente				
15	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
16	poco soddisfacente				
3	non soddisfacente				
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	
SERVIZIO TARI - TARSU	7		SERVIZIO TARI - TARSU	30	

DIREZIONE: Ragioneria generale **Servizio IMU ICI**			CUSTOMER SATISFACTION		NOTE
Questionario			PROPOSTE MIGLIORAMENTO		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti		necessità di installare ascensore	
non indicato	80	43			
professionale del personale					
N. utenti	**giudizio**				
10	molto soddisfacente				
10	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
13	poco soddisfacente				
10	non soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	**giudizio**				
10	molto soddisfacente				
10	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
10	poco soddisfacente				
13	non soddisfacente				
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	
servizio IMU ICI	0		servizio IMU ICI	20	

DIREZIONE: Ragioneria generale **Servizio pubblicità**			CUSTOMER SATISFACTION		NOTE
Questionario			PROPOSTE MIGLIORAMENTO		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti		nessuna	
non indicato	10	4			
professionale del personale					
N. utenti	**giudizio**				
2	molto soddisfacente				
2	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	**giudizio**				
3	molto soddisfacente				
	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
1	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	
servizio pubblicità	0		servizio pubblicità	0	

DIREZIONE: Ragioneria generale **Servizio affissioni**			CUSTOMER SATISFACTION		NOTE
Questionario			PROPOSTE MIGLIORAMENTO		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti		nessuna	
non indicato	10	4			
professionale del personale					
N. utenti	**giudizio**				
4	molto soddisfacente				
6	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	**giudizio**				
6	molto soddisfacente				
4	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	
servizio affissioni	0		servizio affissioni	0	

DIREZIONE: **Famiglia e politiche sociali**			CUSTOMER SATISFACTION		NOTE
Questionario			PROPOSTE MIGLIORAMENTO		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti			Il questionario di customer è stato somminisrato a tutti gli utenti mediante pubblicazione sul sito amministrazione trasparente sezione servizi erogati sotto sezione carta dei servizi e standard di qualità ad oggi non è pervenuto nessun questionario
professionale del personale					
N. utenti	**giudizio**				
	molto soddisfacente				
	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	**giudizio**				
	molto soddisfacente				
	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	

DIREZIONE:**Servizi Demografici e Decentramento**			CUSTOMER SATISFACTION		NOTE
Questionario			PROPOSTE MIGLIORAMENTO		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti		n. 12 (non pertinente 1)	
	32				
professionale del personale * grado di professionalità percepito					
N. utenti	**giudizio**				
17	molto soddisfacente				
	soddisfacente				
7	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
8	non soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	**giudizio**				
14	molto soddisfacente				
	soddisfacente				
7	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
11	non soddisfacente				
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	
anagrafe	5			0	
stato civile	2			0	
non pertinente	1			0	

DIREZIONE:**Pubblica Istruzione - SERVIZIO SPORT**			CUSTOMER SATISFACTION		NOTE
Questionario			PROPOSTE MIGLIORAMENTO		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti		nessuna proposta di miglioramento	
richiedenti uso impianto	714	6			
professionale del personale					
N. utenti	**giudizio**				
	molto soddisfacente				
abbastanza adeguata	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	**giudizio**				
* 5 giorni rispetto ai 15 previsti	molto soddisfacente				
	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	
	non pervenuti reclami formali			0	
				0	

DIREZIONE:Pubblica Istruzione - **P.O. Scuola dell'obbligo e attività parascolastiche**			CUSTOMER SATISFACTION		NOTE
Questionario			PROPOSTE MIGLIORAMENTO		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti		le scuole hanno proposto di realizzare percorsi progettuali in più classi, di prevedere un numero maggiore di visite esterne e di incontri rispetto a quelli programmati, di dare continuità alle attività nell'anno scolastico successivo.	** rilevazione al 30/05/2018 monitoraggio su 17 percorsi progettuali, rispetto ai 24 attivati
189 (tutte le scuole partecipanti alle attività)	189	159**			**** il grado di professionalità riscontrato è rispondente alle aspettative delle scuole in misura del 99,37%.
professionale del personale					
N. utenti	**giudizio**				
****	molto soddisfacente				
	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	**giudizio**				
	molto soddisfacente				
	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	
	0				

DIREZIONE:Pubblica Istruzione - **P.O. Scuola dell'obbligo e attività parascolastiche - SERVIZIO DI TRASPORTO ALUNNI**				CUSTOMER SATISFACTION	NOTE
Questionario			PROPOSTE MIGLIORAMENTO		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti		NESSUNA	
4 SCUOLE FRUITRICI DEL SERVIZIO					
professionale del personale					
N. utenti	**giudizio**				
2 (SCUOLE)	molto soddisfacente				
2 (SCUOLE)	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	**giudizio**				
3	molto soddisfacente				
1	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	
	0				

DIREZIONE:Pubblica Istruzione -
P.O. Scuole per l'infanzia

CUSTOMER SATISFACTION

NOTE

Questionario

PROPOSTE MIGLIORAMENTO

n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti
**957		

professionale del personale

N. utenti	giudizio
770	molto soddisfacente
160	soddisfacente
13	mediamente soddisfacente
4	poco soddisfacente
0	non soddisfacente

tempi di risposta

N. utenti	giudizio
499	molto soddisfacente
393	soddisfacente
48	mediamente soddisfacente
4	poco soddisfacente
1	non soddisfacente

reclami

servizio	n. reclami	motivazione
	0	

RIMBORSI EFFETTUATI

SERVIZIO	N. RIMBORSI

**I questionari di customer sono stati somministrati nella misura del100% a tutti i genitori degli utenti dei plessi scolastici , sono stati compilati e consegnati il 68% . S

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

grado di **professionalità** del personale **operatore scolastico**: molto soddisfatto 644/957 ;per niente soddisfatto 0/957

gradimento **valenza educatica**:molto soddisfatto 656/957 ;per niente soddisfatto 0/957

grado di **professionalità del personale esterno specializzato** molto soddisfatto 656/957; per niente soddisfatto 0/957

grado di **coinvolgimento delle famiglie**: molto soddisfatto 571/957 - per niente soddisfatto 1/957

stato della struttura scolastica: molto soddisfatto 324/957 - per niente soddisfatto 15/957

arredo scolastico: molto soddisfatto 357/957 - per niente soddisfatto 1/957

disponibilità di materiale di facile consumo/audivisivo/didattico: molto soddisfatto 438/957 - per niente soddisfatto

attrezzatura ludica spazi interni ed esterni: molto soddisfatto 318/957 - per niente soddisfato 36/957

DIREZIONE:Pubblica Istruzione - **P.O.Pari Oppoertunità /Oneri Legali - SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA**				CUSTOMER SATISFACTION	NOTE
Questionario			PROPOSTE MIGLIORAMENTO		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti		GLI UTENTI/GENITORI CHIEDONO UNA SEMPLIFICAZIONE NEL SISTEMA DI EROGAZIONE DEL BUONO MENSA ATTRAVERSO UN SISTEMA ON -LINE O CON CARTA PREPAGATA	I questionari sono stati somministrati nella misura del 100% alle scuole dove si attua il servizio e nella misura del 25% agli utenti/genitori. I dati si riferiscono all'elaborazione dei dati di entrambi i questionari
professionale del personale					grado professionalita' : più che soddisfacente
N. utenti	**giudizio**				
	molto soddisfacente				pasto da asporto: Buono pasto erogato con il sistema dello sporzionamento :eccellente
	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	**giudizio**				
	molto soddisfacente				
	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	
	0			0	

DIREZIONE:Pubblica Istruzione - **Ufficio prevenzione ed educazione alla Salute**				CUSTOMER SATISFACTION	NOTE
Questionario			PROPOSTE MIGLIORAMENTO		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti			****durante l'anno è stato individuato un campione di utenza con la somministrazione di questionari : n. 1457 alunni; 294 docenti, 46 genitori- professionalità del personale : OTTIMO; tempi di risposta : OTTIMO
professionale del personale					
N. utenti	**giudizio**				**rilevazione effettuata al 31/05/2018**
****	molto soddisfacente				
	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	**giudizio**				
	molto soddisfacente				
	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	
	0			0	

DIREZIONE: LAVORI PUBBLICI - INFRASTRUTTURE - MOBILITÀ SOSTENIBILE - SERVIZI CIMITERIALI SERVIZIO: **SERVIZI CIMITERIALI**			CUSTOMER SATISFACTION		NOTE
Questionario			P R O P O S T E M I G L I O R A M E N T O		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti		miglioramento della sicurezza; migliore qualità e densità del verde	****i questionari sono stati somministrati ad un campione rappresentativo di utenza, anche attraverso l'analisi dei reclami per misurare e verificare, il grado di corrispendenza tra servizio erogato e le aspettative della clientela (valutazione effettuata al 31/05/2018)
100****				criticità: mancanza di cartelli che indicano le vie ed i riquadri per le posizioni delle tombe	
professionale del personale					
N. utenti	**giudizio**				
	molto soddisfacente				
34%(Positivo)	soddisfacente				**orari di apertura** sono state considerate al 100%
56% (Sufficiente)	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
10% (negativo)	non soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	**giudizio**				
	molto soddisfacente				
30% *tempistica dei servizi erogati(Positivo)	soddisfacente				**frequenza dei servizi manutentivi :** positive 35%, sufficiente 38%, negativo 20%
40%*(Sufficiente)	mediamente soddisfacente				cortesia e disponibilità del personale :positive 58%, sufficiente 39%, negativo 5%
	poco soddisfacente				
12%*(negativo)	non soddisfacente				**soddisfazione del servizio** ricevuto:positive 16%, sufficiente 52%, negativo 32%
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	

DIREZIONE: Direzione Cultura - **Sistema Bibliotecario Centrale - Integrazione Multiculturale**			CUSTOMER SATISFACTION		NOTE
Questionario			PROPOSTE MIGLIORAMENTO		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti		CRITICITA': RELATIVE AI LOCALI , ALLE ATTREZZATURE, ALLA DOTAZIONE DI RIVISTE E CARANZA DI PERSONALE	somministrazione da gennaio ad aprile- soddisfazione per personale e servizi
645					
professionale del personale					GIUDIZI LUSINGHIERI SU CORTESIA PERSONALE E QUALITA' CORSI DI LINGUA ITALIANA L2
N. utenti	**giudizio**				
	molto soddisfacente				
X	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	**giudizio**				
	molto soddisfacente				
X	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	
	0			0	

DIREZIONE: Direzione Cultura - **P.O. Castello Ursino e Sistema Museale**			CUSTOMER SATISFACTION		NOTE
Questionario			PROPOSTE MIGLIORAMENTO		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti		***disservizi nel bookshop ela carenza di depliant in lingua	* caratteristiche socioeconomiche eterogenee **NON SONO DISPONIBILI DATI SUL MUSEO BELLINIANO E SUL MUSEO EMILIO GRECO PER SCARSA AFFLUENZA**
84 *					
professionale del personale					
N. utenti	**giudizio**				
30% sui serv generali	molto soddisfacente				
	soddisfacente				
60% sui serv generali	mediamente soddisfacente				
10% ***	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	**giudizio**				
	molto soddisfacente				
	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	
	0			0	

DIREZIONE: Direzione Cultura - **P.O. GRANDI EVENTI E PALAZZO DELLA CULTURA**			CUSTOMER SATISFACTION		NOTE
Questionario			PROPOSTE MIGLIORAMENTO		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti			
tutti utenti					
professionale del personale					
N. utenti	**giudizio**				
	molto soddisfacente				
	soddisfacente				
X	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	**giudizio**				
X	molto soddisfacente				
	soddisfacente				
	mediamente soddisfacente				
	poco soddisfacente				
	non soddisfacente				
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	
	0			0	

DIREZIONE: Direzione URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO - **SERVIZIO ATTUAZIONE DELLA PIANIFICAZIONE**

CUSTOMER SATISFACTION

NOTE

Questionario

n. utenti *indicare tipo di campione	PERIODO	questionari somministrati	restituiti
21	GENNAIO APRILE		21
46	MAGGIO GIUGNO		46

professionale del personale

N. utenti GENNAIO - APRILE	N. utenti MAGGIO . GIUGNO	giudizio
		molto soddisfacente
20	41	soddisfacente
1	2	mediamente soddisfacente
		poco soddisfacente
	3	non soddisfacente

tempi di risposta

N. utenti GENNAIO - APRILE	N. utenti MAGGIO . GIUGNO	giudizio
		molto soddisfacente
18	39	soddisfacente
3	3	mediamente soddisfacente
		poco soddisfacente
0	4	non soddisfacente

reclami

servizio	n. reclami	motivazione
	0	

PROPOSTE MIGLIORAMENTO

SONO STATI VALUTATI ALTRI ASPETTI IN RELAZIONE AL PERSONALE : CORTESIA E COMPORTAMENTO GENERALE NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

RIMBORSI EFFETTUATI

SERVIZIO	N. RIMBORSI
	0

DIREZIONE: Direzione URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO - **SERVIZIO CONDONO ANTIABUSIVISMO E CONTROLLO**

CUSTOMER SATISFACTION

NOTE

Questionario

n. utenti *indicare tipo di campione	PERIODO	questionari somministrati	restituiti
9	GENNAIO APRILE		9
32	MAGGIO GIUGNO		32

professionale del personale

N. utenti GENNAIO - APRILE	N. utenti MAGGIO . GIUGNO	giudizio
		molto soddisfacente
5	23	soddisfacente
4	6	mediamente soddisfacente
		poco soddisfacente
0	3	non soddisfacente

tempi di risposta

N. utenti GENNAIO - APRILE	N. utenti MAGGIO . GIUGNO	giudizio
7	21	molto soddisfacente
1	1	soddisfacente
		mediamente soddisfacente
		poco soddisfacente
1	10	non soddisfacente

reclami

servizio		n. reclami	motivazione
		1	

PROPOSTE MIGLIORAMENTO

PERVENUTA PER IL PERIODO GENNAIO - APRILE 1 OSSERVAZIONE DI MIGLIORAMENTO (NON RIPORTATA)

PERVENUTA PER IL PERIODO MAGGIO - GIUGNO 1 OSSERVAZIONE DI MIGLIORAMENTO (NON RIPORTATA)

RIMBORSI EFFETTUATI

SERVIZIO	N. RIMBORSI
	0

SONO STATI VALUTATI ALTRI ASPETTI IN RELAZIONE AL PERSONALE : CORTESIA E COMPORTAMENTO GENERALE NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

DIREZIONE: Direzione URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO - **SERVIZIO PRG Pianificazione Urbanistica e Progetti speciali**				CUSTOMER SATISFACTION		NOTE
Questionario				PROPOSTE MIGLIORAMENTO		
n. utenti *indicare tipo di campione	PERIODO	questionari somministrati	restituiti			SONO STATI VALUTATI ALTRI ASPETTI IN RELAZIONE AL PERSONALE : CORTESIA E COMPORTAMENTO GENERALE NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
6	GENNAIO APRILE		6			
11	MAGGIO GIUGNO		11			
professionale del personale						
N. utenti GENNAIO - APRILE	**N. utenti MAGGIO . GIUGNO**	**giudizio**				
		molto soddisfacente				
5	11	soddisfacente				
1		mediamente soddisfacente				
		poco soddisfacente				
		non soddisfacente				
tempi di risposta						
N. utenti GENNAIO - APRILE	**N. utenti MAGGIO . GIUGNO**	**giudizio**				
		molto soddisfacente				
6	11	soddisfacente				
		mediamente soddisfacente				
		poco soddisfacente				
1	10	non soddisfacente				
reclami				RIMBORSI EFFETTUATI		
servizio		n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	
		0			0	