



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

SEGRETERIA GENERALE

CUSTOMER SATISFACTION - Rilevazione soddisfazione Utenti

Anno 2020

In premessa, prima di argomentare sugli “Esiti” derivanti dall’esame dei questionari pervenuti afferenti la “Rilevazione soddisfazione Utenti”, per l’anno 2020, si evidenzia che l’Amministrazione comunale, al fine di ottemperare alla vigente normativa in materia, con Delibera di G.M. n.72 del 01/08/2017 ha approvato il Regolamento comunale - Discipline in materia di “Controlli interni” e di “Servizi alla Cittadinanza”.

Si evidenzia che - in materia di controlli interni - l’articolo 3 del D.L. n. 174/2012, convertito con modificazioni dalla legge 7 dicembre 2012, n. 213, ha implementato il sistema preesistente con altre tipologie di controlli.

Tra i controlli enumerati nel citato art. 3 del D.L. n. 174/2012, il “Controllo della qualità dei servizi” erogati dall’Amministrazione, nonché la misurazione della qualità degli stessi risulta essere una funzione ormai fondamentale e strategica per le amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio percepito dagli utenti, in un’ottica di riprogettazione e di miglioramento delle *performance*, sia organizzativa che individuale.

Il Comune di Carlentini, già a partire dal 2018, ha pubblicato sul sito istituzionale dell’Ente il questionario di CUSTOMER SATISFACTION *alla Sezione Amministrazione trasparente > Servizi erogati > Customer Satisfaction*, al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati alla comunità amministrata.

L’Amministrazione comunale - preso atto che, nei precorsi anni, questo strumento di interazione *on-line* è stato poco utilizzato da parte del Cittadino/Utente e/o *stakeholder* - nel corso del c.a. ha posto in essere una serie di attività sia procedurali che di carattere operativo-gestionale per superare le criticità riscontrate ed evitare l’insorgere di eventuali criticità che, inevitabilmente, si verrebbero a creare a seguito di una eventuale modifica dell’Organigramma dell’Ente. A *tal uopo* l’Ufficio ha predisposto un nuovo MODULO DI

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI “CUSTOMER SATISFACTION” epurato e strutturato in maniera generica - evitando di riportare, a tendina, gli uffici di ogni singola Area - e quindi predisposto per essere utilizzato, indifferentemente, dalle 6 Aree funzionali dell’Ente, semplificando, altresì, sia la veste grafica che le domande a cui l’utente deve dare riscontro, al fine di essere più immediato e di facile lettura.

Il MODULO, nella seduta del 08/07/2020, è stato sottoposto al Nucleo di Valutazione, che si è espresso favorevolmente in merito all’adozione dello stesso.

L’Amministrazione con Delibera di G.M. n. 87 del 29/07/2020 ha approvato il nuovo **MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI - CUSTOMER SATISFACTION**, pubblicato sull’*home page* del sito istituzionale “Utilità Cittadino > soddisfazione Utenti”, a cui si rimanda.

Il modulo può essere compilato tanto in modalità cartacea quanto in modalità telematica e, una volta compilato, restituito:

- in modalità cartacea, inserendolo nell’apposita urna posizionata all’ingresso delle seguenti sedi comunali:
 - ✓ Sede storica della municipalità - P.zza Diaz
 - ✓ Uffici Amministrativi - Via F. Morelli n. 6;
 - ✓ Delegazione Carlentini Nord - Via G. Di Vittorio s.n.c.
 - ✓ Delegazione Pedagaggi - P.zza Madonnina del Grappa
 - ✓ Asilo Nido Carlentini Centro - Via S. Battaglia s.n.c.
 - ✓ Asilo Nido Carlentini Nord - Via P. Nenni s.n.c.
 - ✓ Uffici comunali - Via dei Vespri n. 43
 - ✓ Biblioteca comunale - Via S. Battaglia s.n.c.
 - ✓ Archivio comunale - Parco Rimembranze, via Nazionale
- in modalità telematica, compilando il modulo in formato pdf editabile - disponibile sulla *home page* del sito del Comune “Utilità Cittadino > soddisfazione Utenti”, con *link* che rimanda alla sezione Amministrazione Trasparente> Servizi erogati> Soddisfazione utente (Customer satisfaction) - e, quindi, trasmesso telematicamente - in forma anonima - alla *e-mail* dedicata: soddisfazioneutenti.

L’attività di monitoraggio con l’utilizzo del nuovo questionario, con le modalità di cui sopra, ha avuto inizio il 10 settembre 2020.

Si precisa che durante l’indagine non vengono raccolti dati personali e le informazioni, assolutamente anonime, sono trattate dal Comune di Carlentini nel rispetto delle norme sulla *privacy*.

Ciò premesso, con nota prot. n. 11117 del 06/08/2020, a firma dello scrivente, è stata data comunicazione ai Responsabili di P.O. circa l'adozione del nuovo "Questionario", approvato con il richiamato provvedimento giuntale, ed inoltre sono stati invitati a trasmettere il citato questionario agli Uffici e/o notificare il personale dipendente che opera presso l'Ufficio che eroga il servizio, ciascuno per la propria area di competenza, al fine di consentire al Cittadino/Utente di fruire del questionario in formato cartaceo. Con la citata nota, sono stati, altresì, invitati a trasmettere allo scrivente i questionari pervenuti prima della data di attivazione dell'attività di monitoraggio con l'ausilio del nuovo questionario, fissata per il 10 settembre 2020.

Con successiva nota prot. n. 11981 del 31/08/2020 - avente ad oggetto "*Conferenza con i Responsabili di P.O. sulla CUSTOMER SATISFACTION. Convocazione*", i Responsabili sono stati invitati a partecipare alla Conferenza fissata per il 2 settembre 2020 presso l'Ufficio dello scrivente, al fine di pianificare l'attività operativa/gestionale afferente l'attivazione del servizio di monitoraggio. Nella citata nota venivano ulteriormente invitati a trasmettere i richiamati questionari per il periodo: 01.01.2020 - 09.09.2020.

In ultimo, con nota prot. n. 12965 del 17/09/2020 (e come anticipato con nota 11981 del 31/08/2020), i Responsabili di P.O. sono stati sollecitati a trasmettere all'Ufficio scrivente la documentazione relativa al monitoraggio svolto con l'ausilio del vecchio questionario, per il richiamato periodo, per consentire il successivo inoltro di quanto pervenuto al N.d.V. ai fini della valutazione della *performance*.

In riscontro alle succitate note, i Responsabili di P.O. hanno provveduto a trasmettere i questionari relativi al monitoraggio svolto per il periodo: 01/01/2020 - 09/09/2020, secondo il seguente ordine cronologico:

- ✓ Responsabile di P.O. Area VI - nota prot. n. 1431/PM del 06/08/2020;
- ✓ Responsabile di P.O. Area V - nota prot. n. 13085 del 21/09/2020;
- ✓ Responsabile di P.O. Area II - nota prot. n. 14514 del 15/10/2020;
- ✓ Responsabile di P.O. Area I - nota prot. n. 15512 del 02/11/2020;
- ✓ Responsabile di P.O. Area III e Area IV (ad interim) - nota prot. n. 15727 del 05/11/2019.

Si precisa che gli originali dei questionari pervenuti sono stati trasmessi al N.d.V. con nota prot. n. 15917 del 09/11/2020 a firma dello scrivente, per essere depositati agli atti presso la Segreteria del N.d.V.

Si evidenzia che l'Ufficio ha proceduto alla numerazione di ogni singolo questionario e che, gli stessi, risultano essere fascicolati per singola area funzionale, nonché per singolo ufficio dell'area funzionale di riferimento, qualora l'ufficio sia stato interessato alla rilevazione. Inoltre, si è ritenuto opportuno effettuare la schedatura dei citati questionari al fine di assicurare un immediato riscontro tra il cartaceo depositato agli atti e gli "Esiti" derivanti dalla rilevazione effettuata per il periodo indicato in oggetto.

Per quanto sopra esplicitato, a seguito dell'adozione del nuovo questionario a far data dal 10 settembre 2020, per l'anno 2020 vengono prodotti due report:

- Primo Report: 1° gennaio - 9 settembre 2020 (*monitoraggio effettuato con l'ausilio del vecchio questionario*);
- Secondo report: 10 settembre - 31 dicembre 2020 (*monitoraggio effettuato con l'ausilio del nuovo questionario*, nel rispetto dei criteri prestabiliti. Il questionario, come ampiamente esplicitato, una volta compilato può essere restituito:
 - ✓ in modalità cartacea, inserendolo nell'apposita urna posizionata all'ingresso delle succitate sedi comunali;
 - ✓ in modalità telematica, compilando il modulo in formato pdf editabile e, quindi, trasmesso telematicamente - in forma anonima - alla *e-mail* dedicata: *soddisfazioneutenti*.

Si precisa che, a seguito acquisizione dei questionari per il periodo 10/09/2020 - 31/12/2020, si procederà alla pubblicazione degli "Esiti" derivanti all'esame dei questionari pervenuti per l'anno 2020 sul sito istituzionale dell'Ente alla sezione Amministrazione Trasparente> Servizi erogati> Soddisfazione utente (Customer satisfaction).

Inoltre, come esplicitato, i richiamati Esiti sul "*Controllo della qualità dei servizi*" erogati dall'Amministrazione e la misurazione della qualità degli stessi consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio percepito dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle *performance*, sia organizzativa che individuale.

Per quanto sopra, gli Esiti risultano essere parte integrante della redigenda "*Relazione sulla Performance*" - *Esercizio 2020*.

1° REPORT - Esiti riassunti (Periodo 01.01.2020 - 09.09.2020)

Nell'ambito di questo obiettivo il Cittadino/Utente ha collaborato con l'Amministrazione indicando, per i servizi di cui ha fruito ed oggetto del presente monitoraggio, il livello di soddisfazione ed i suggerimenti che possano aiutare l'Amministrazione a migliorare i servizi erogati alla Comunità amministrata.

Per maggiore completezza espositiva, di seguito si riporta il vecchio questionario utilizzato per il richiamato periodo.

Questionario n. 1



CITTÀDI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

AREA _____

Gentile Utente,

il questionario che Le richiediamo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.

Le chiediamo di volerlo gentilmente compilare e imbucarlo nell'apposito raccoglitore.

Sarà per noi prezioso strumento di auto-valutazione che ci permetterà di migliorare e di servire un servizio più completo e soddisfacente.

La ringraziamo di d'ora per la collaborazione e il tempo dedicatoci.

I Capi Area

DATI GENERALI UTENTI

M F

Età: < 30 31 - 40 41- 50 >50

Cittadinanza: Italiana Estera

Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese: 1 2-5 6-10 >10

Professione: _____

AREA _____

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELATIVI ALL'UFFICIO INDICATO?

Ufficio:

Orario apertura Uffici: -

Competenza Impiegati: -

Cortesie Impiegati: -

Chiarezza modulistica: -

Regolarità gestione pratica: -

Giudizio complessivo: -

Infine, Le chiediamo di fornirci suggerimenti su possibili innovazioni, implementazioni o cambiamenti per migliorare il servizio fornito.

N.B. Al fine di valutare gli aspetti relativi all'Ufficio che eroga il servizio, come sopra indicati, il giudizio riportato per singola voce va espresso in numeri (da 1 a 10).

A seguito dell'esame svolto dall'Ufficio sui questionari pervenuti, di seguito si riporta uno schema di sintesi afferente le sei Aree funzionali:

Area I - Affari Generali - Contenzioso - Politiche Sociali

Questionati pervenuti n. 53

DATI GENERALI UTENTI

M 30 (57%)

F 23 (43%)

Cittadinanza Utenti: italiana n. 51 - estera n. 2

Grado di soddisfazione: dall'esame dei questionari si registra una valutazione complessiva pari a 9,5/10

Nota: i questionari prodotti riguardano i seguenti Uffici: Notifiche, Serv. Cimiteriali, Stato Civile, Politiche sociali, Protocollo, Anagrafe, Delegazione Carlentini Nord, Delegazione Pedagogici.

Area II- Servizi Finanziari - Entrate Tributarie

Questionati pervenuti n. 18

DATI GENERALI UTENTI

M 13 (72%)

F 5 (28%)

Cittadinanza Utenti: italiana

Grado di soddisfazione: dall'esame dei questionari si registra una valutazione complessiva pari a 8,7/10

Nota: i questionari prodotti riguardano i seguenti Uffici: Ragioneria, Tributi. Idrico.

Area III - Lavori Pubblici

Questionati pervenuti n. 11

DATI GENERALI UTENTI

M 7 (64%)

F 4 (36%)

Cittadinanza Utenti: italiana

Grado di soddisfazione: dall'esame dei questionari si registra una valutazione complessiva pari a 9/10

Nota: i questionari prodotti riguardano vari uffici.

Area IV - Territorio - Attività Produttive

Questionati pervenuti n. 10

DATI GENERALI UTENTI

M 7 (70%)

F 3 (3%)

Cittadinanza Utenti: italiana

Grado di soddisfazione: dall'esame dei questionari si registra una valutazione complessiva pari a 9/10

Nota: i questionari prodotti riguardano vari Uffici.

Area V - Pubblica Istruzione - Ambiente e Patrimonio

Questionati pervenuti n. 35

DATI GENERALI UTENTI

M 23 (66%)

F 12 (34%)

Cittadinanza Utenti: italiana

Grado di soddisfazione: dall'esame dei questionari si registra una valutazione complessiva pari a 9,4/10

Nota: i questionari prodotti riguardano i seguenti Uffici: Archivio, Biblioteca, Pubblica Istruzione, Uff. Ecologia, Uff. Casa.

Area VI - Polizia Municipale

Questionati pervenuti n. 19

DATI GENERALI UTENTI

M 13 (68%)

F 6 (32%)

Cittadinanza Utenti: italiana

Grado di soddisfazione: dall'esame dei questionari si registra una valutazione complessiva pari a 9/10

Nota: i questionari prodotti riguardano il Corpo di Polizia Municipale. Non viene fatta alcuna distinzione in merito all'ufficio presso cui si è recato l'Utente.

Osservazioni:

In occasione dell'esame svolto sui 146 questionari pervenuti, si rileva che l'utenza non fornisce suggerimenti esaustivi su possibili innovazioni, implementazioni o cambiamenti per migliorare il servizio; a volte esprime ulteriori giudizi "positivi" sul personale in servizio presso cui si è recato, pur avendo già espresso tale giudizio con attribuzione di punteggio numerico nelle voci specifiche nonché nella voce "Giudizio complessivo" presenti nel questionario.

In taluni questionari, invece, si riscontra una valutazione impropria (Es. alla voce *Ufficio*: anziché specificare l'Ufficio presso cui si è recato l'Utente, viene impropriamente riportata la valutazione); così come alla voce *Orari apertura uffici*: anziché dare una valutazione sul grado di soddisfazione dell'Utente sull'orario di ricevimento, viene erroneamente riportato l'orario di ricevimento al pubblico.

Oltre al superiore schema di sintesi sugli esiti derivanti dall'esame dei questionari pervenuti, per maggiore completezza espositiva, in appendice si riportano, in forma tabellare, i dati analitici rilevati dai singoli questionari pervenuti.

La Tabella di sintesi, redatta per singola Area funzionale, riporta le voci contenute nel questionario, nonché il giudizio complessivo dell'Ufficio presso cui si è recato l'Utente. Inoltre è stata predisposta in modo tale da riportare tutti i dati rilevati da ogni singolo questionario e contestualmente permette di avere una statistica differenziata per singola voce.



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area I - Affari generali - Contenzioso - Politiche Sociali (Uff. Notifiche)

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI	1	1	1																3	100%
FEMMINE																			0	0%
																			3	
ETÀ																				
< 30																			0	0%
31 - 40	1		1																2	67%
41 - 50																			0	0%
>50		1																	1	33%
																			3	
CITTADINANZA																				
Italiana	1	1	1																3	100%
Estera																			0	0%
																			3	
PROFESSIONE																				
Impiegato																			0	0%
Insegnante	1																		1	33%
Operaio																			0	0%
Professionista			1																1	33%
Altro		1																	1	33%
																			3	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1	1																		1	33%
2 - 5		1	1																2	67%
6 - 10																			0	0%
>10																			0	0%
																			3	
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																				
Giudizio Complessivo	10	10	10																10	
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ufficio	Notifiche																			



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area I - Affari generali - Contenzioso - Politiche Sociali (Serv. Cimiteriali)

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI																			0	0%
FEMMINE	1																		1	100%
																			1	
ETÀ																				
< 30																			0	0%
31 - 40																			0	0%
41 50																			0	0%
>50	1																		1	100%
																			1	
CITTADINANZA																				
Italiana	1																		1	100%
Estera																			0	0%
																			1	
PROFESSIONE																				
Impiegato																			0	0%
Insegnante																			0	0%
Operaio																			0	0%
Professionista																			0	0%
Altro	1																		1	100%
																			1	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1	1																		1	100%
2 - 5																			0	0%
6 - 10																			0	0%
>10																			0	0%
																			1	
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																				
Giudizio Complessivo	9																		9	
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ufficio	Servizi Cimiteriali																			



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area I - Affari generali - Contenzioso - Politiche Sociali (Stato Civile)

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI	1		1		1	1													4	67%
FEMMINE		1		1															2	33%
																			6	
ETÀ																				
< 30																			0	0%
31 - 40					1														1	17%
41 50		1		1															2	33%
>50	1		1			1													3	50%
																			6	
CITTADINANZA																				
Italiana	1	1	1	1	1	1													6	100%
Estera																			0	0%
																			6	
PROFESSIONE																				
Impiegato																			0	0%
Insegnante		1																	1	17%
Operaio																			0	0%
Professionista																			0	0%
Altro	1		1	1	1	1													5	83%
																			6	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1		1	1	1	1														4	67%
2 - 5						1													1	17%
6 - 10																			0	0%
>10	1																		1	17%
																			6	
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																				
Giudizio Complessivo	10	7	10	10	10	10													10	
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ufficio	Stato Civile																			



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area I - Affari generali - Contenzioso - Politiche Sociali (Politiche Sociali)

DATI GENERALI UTENTI																					
MASCHI		1		1		1													3	43%	
FEMMINE	1		1		1		1												4	57%	
																			7		
ETÀ																					
< 30																			0	0%	
31 - 40		1			1	1													3	43%	
41 50	1			1															2	29%	
>50			1				1												2	29%	
																			7		
CITTADINANZA																					
Italiana	1	1	1	1	1	1	1												7	100%	
Estera																			0	0%	
																			7		
PROFESSIONE																					
Impiegato																			0	0%	
Insegnante																			0	0%	
Operaio																			0	0%	
Professionista	1																		0	0%	
Altro	1	1	1	1	1	1	1												7	100%	
																			7		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																					
1				1															1	14%	
2 - 5	1		1		1														3	43%	
6 - 10		1				1	1												3	43%	
>10																			0	0%	
																			7		
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																					
Giudizio Complessivo	9	10	8	9	9	8	8												9		
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Ufficio	Politiche Sociali																				



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area I - Affari generali - Contenzioso - Politiche Sociali (Uff. Protocollo)

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI	1	1	1		1	1			1	1									7	70%
FEMMINE				1			1	1											3	30%
																			10	
ETÀ																				
< 30																			0	0%
31 - 40																			0	0%
41 50				1	1	1	1				1								5	50%
>50	1	1	1							1	1								5	50%
																			10	
CITTADINANZA																				
Italiana	1	1	1		1	1	1	1	1	1									9	90%
Estera				1															1	10%
																			10	
PROFESSIONE																				
Impiegato	1					1				1									3	30%
Insegnante																			0	0%
Operaio																			0	0%
Professionista				1															1	10%
Altro		1		1	1		1	1		1									6	60%
																			10	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1					1		1												2	20%
2 - 5	1	1	1	1		1		1		1									7	70%
6 - 10																			0	0%
>10										1									1	10%
																			10	
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																				
Giudizio Complessivo	7	10	10	9	10	9	10	10	10	10									9	
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ufficio	Protocollo																			



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area I - Affari generali - Contenzioso - Politiche Sociali (Anagrafe)

DATI GENERALI UTENTI																					
MASCHI	1	1	1	1	1															5	83%
FEMMINE					1															1	17%
																				6	
ETÀ																					
< 30																				0	0%
31 - 40					1															1	17%
41 50		1																		1	17%
>50	1		1	1		1														4	67%
																				6	
CITTADINANZA																					
Italiana	1	1	1	1	1															5	83%
Estera						1														1	17%
																				6	
PROFESSIONE																					
Impiegato				1																1	17%
Insegnante																				0	0%
Operaio																				0	0%
Professionista		1																		1	17%
Altro	1		1		1	1														4	67%
																				6	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																					
1						1														1	17%
2 - 5	1		1		1															3	50%
6 - 10		1																		1	17%
>10				1																1	17%
																				6	
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																					
Giudizio Complessivo	10	10	10	10	9	9														10	
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Ufficio	Anagrafe																				



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area I - Affari generali - Contenzioso - Politiche Sociali (Delegatione Carlentini Nord)

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI	1			1		1	1			1								5	50%	
FEMMINE		1	1		1			1	1									5	50%	
																		10		
ETÀ																				
< 30								1	1									2	20%	
31 - 40					1					1								2	20%	
41 50	1	1	1			1												4	40%	
>50				1						1								2	20%	
																		10		
CITTADINANZA																				
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1								10	100%	
Esera																		0	0%	
																		10		
PROFESSIONE																				
Impiegato																		0	0%	
Insegnante		1		1														2	20%	
Operaio																		0	0%	
Professionista	1								1									2	20%	
Altro			1		1	1	1			1	1							6	60%	
																		10		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1		1	1	1			1	1	1									6	60%	
2 - 5					1	1				1								3	30%	
6 - 10																		0	0%	
>10	1																	1	10%	
																		10		
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																				
Giudizio Complessivo	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10								10		
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ufficio	Delegatione Carlentini Nord																			



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area I - Affari generali - Contenzioso - Politiche Sociali (Delegazione Pedagogici)

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI					1			1	1									3	30%	
FEMMINE	1	1	1	1		1	1			1								7	70%	
																		10		
ETÀ																				
< 30				1														1	10%	
31 - 40			1		1					1								3	30%	
41 50	1	1				1					1							4	40%	
>50							1	1										2	20%	
																		10		
CITTADINANZA																				
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1								10	100%	
Estera																		0	0%	
																		10		
PROFESSIONE																				
Impiegato					1					1								2	20%	
Insegnante																		0	0%	
Operaio																		0	0%	
Professionista	1																	0	0%	
Altro	1	1	1	1		1	1	1		1								8	80%	
																		10		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1	1			1			1	1		1								5	50%	
2 - 5		1	1		1	1				1								5	50%	
6 - 10																		0	0%	
>10																		0	0%	
																		10		
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																				
Giudizio Complessivo	8	9	9	9	10	9	10	10	10	10								9		
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ufficio	Delegazione Pedagogici																			



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area I - Affari generali - Contenzioso - Politiche Sociali (Prospetto riepilogativo)

DATI GENERALI UTENTI																						
MASCHI	3	0	4	3	7	5	5	3													30	57%
FEMMINE	0	1	2	4	3	1	5	7													23	43%
<i>totale</i>	3	1	6	7	10	6	10	10													53	
ETÀ																						
< 30	0	0	0	0	0	0	2	1													3	6%
31 - 40	2	0	1	3	0	1	2	3													12	23%
41 - 50	0	0	2	2	5	1	4	4													18	34%
>50	1	1	3	2	5	4	2	2													20	38%
																					53	
CITTADINANZA																						
Italiana	3	1	6	7	9	5	10	10													51	96%
Estera	0	0	0	0	1	1	0	0													2	4%
																					53	
PROFESSIONE																						
Impiegato	0	0	0	0	3	1	0	2													6	11%
Insegnante	1	0	1	0	0	0	2	0													4	8%
Operaio	0	0	0	0	0	0	0	0													0	0%
Professionista	1	0	0	0	1	1	2	0													5	9%
Altro	1	1	5	7	6	4	6	8													38	72%
																					53	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																						
1	1	1	4	1	2	1	6	5													21	40%
2 - 5	2	0	1	3	7	3	3	5													24	45%
6 - 10	0	0	0	3	0	1	0	0													4	8%
>10	0	0	1	0	1	1	1	0													4	8%
																					53	
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																						
Giudizio Complessivo	10	9	10	9	9	10	10	9													9,5	
Ufficio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
Legenda Uffici	1. Uff. Notifiche; 2. Servizi Cimiteriali; 3. Stato Civile; 4. Politiche sociali; 5. Ufficio Protocollo; 6. Anagrafe; 7. Delegazione Carlentini Nord; 8. Delegazione Pedagoggi.																					



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area II - Servizi Finanziari - Entrate Tributarie (Ragioneria)

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI	1	1	1																3	75%
FEMMINE				1															1	25%
																			4	
ETÀ																				
< 30				1															1	25%
31 - 40																			0	0%
41 50	1																		1	25%
>50		1	1																2	50%
																			4	
CITTADINANZA																				
Italiana	1	1	1	1															4	100%
Estera																			0	0%
																			4	
PROFESSIONE																				
Impiegato																			0	0%
Insegnante																			0	0%
Operaio																			0	0%
Professionista	1																		1	25%
Altro		1	1	1															3	75%
																			4	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1				1															1	25%
2 - 5	1	1	1																3	75%
6 - 10																			0	0%
>10																			0	0%
																			4	
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																				
Giudizio Complessivo	8	8	8	9															8,3	
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ufficio	Ragioneria																			



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area II - Servizi Finanziari - Entrate Tributarie (Tributi)

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI		1			1	1	1	1	1									6	67%	
FEMMINE	1		1	1														3	33%	
																		9		
ETÀ																				
< 30		1																1	11%	
31 - 40	1			1					1									3	33%	
41 50					1	1												2	22%	
>50			1					1	1									3	33%	
																		9		
CITTADINANZA																				
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1									9	100%	
Estera																		0	0%	
																		9		
PROFESSIONE																				
Impiegato		1				1												2	22%	
Insegnante																		0	0%	
Operaio									1									1	11%	
Professionista																		0	0%	
Altro	1		1	1	1		1	1										6	67%	
																		9		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1	1	1	1	1	1	1	1	1		1								8	89%	
2 - 5									1									1	11%	
6 - 10																		0	0%	
>10																		0	0%	
																		9		
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																				
Giudizio Complessivo	8	9	9	9	9	8	9	9	9									8,8		
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ufficio	Tributi																			



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area II - Servizi Finanziari - Entrate Tributarie (Idrico)

DATI GENERALI UTENTI																					
MASCHI		1	1	1	1															4	80%
FEMMINE	1																			1	20%
																				5	
ETÀ																					
< 30	1																			1	20%
31 - 40			1	1	1															3	60%
41 50		1																		1	20%
>50																				0	0%
																				5	
CITTADINANZA																					
Italiana	1	1	1	1	1															5	100%
Estera																				0	0%
																				5	
PROFESSIONE																					
Impiegato																				0	0%
Insegnante																				0	0%
Operaio																				0	0%
Professionista					1															1	20%
Altro	1	1	1	1																4	80%
																				5	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																					
1																				0	0%
2 - 5	1		1																	2	40%
6 - 10		1		1	1															3	60%
>10																				0	0%
																				5	
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																					
Giudizio Complessivo	9	9	10	9	10																9,4
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Ufficio	Idrico																				



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area II - Servizi Finanziari - Entrate Tributarie (*Prospetto riepilogativo*)

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI	3	6	4															13	72%	
FEMMINE	1	3	1															5	28%	
<i>totale</i>	4	9	5															18		
ETÀ																				
< 30	1	1	1															3	17%	
31 - 40	0	3	3															6	33%	
41 50	1	2	1															4	22%	
>50	2	3	0															5	28%	
																		18		
CITTADINANZA																				
Italiana	4	9	5															18	100%	
Estera	0	0	0															0	0%	
																		18		
PROFESSIONE																				
Impiegato	0	2	0															2	11%	
Insegnante	0	0	0															0	0%	
Operaio	0	1	0															1	6%	
Professionista	1	0	1															2	11%	
Altro	3	6	4															13	72%	
																		18		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1	1	8	0															9	50%	
2 - 5	3	1	2															6	33%	
6 - 10	0	0	3															3	17%	
>10	0	0	0															0	0%	
																		18		
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																				
Giudizio Complessivo	8	9	9																8,7	
Ufficio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Legenda Uffici	1. Ragioneria; 2. Tributi; 3. Idrico.																			



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area III - Lavori Pubblici

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI	1		1		1	1	1		1	1									7	64%
FEMMINE		1		1				1	1										4	36%
																			11	
ETÀ																				
< 30	1				1														3	27%
31 - 40		1	1			1	1			1									5	45%
41 50										1									1	9%
>50				1					1										2	18%
																			11	
CITTADINANZA																				
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1								11	100%
Estera																			0	0%
																			11	
PROFESSIONE																				
Impiegato		1								1	1								3	27%
Insegnante																			0	0%
Operaio							1												1	9%
Professionista																			0	0%
Altro	1		1	1	1		1	1			1								7	64%
																			11	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1								11	100%
2 - 5																			0	0%
6 - 10																			0	0%
>10																			0	0%
																			11	
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																				
Giudizio Complessivo	10	9	10	10	9	8	9	9	10	10	9								9	
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ufficio	Uffici vari																			



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area IV - Territorio - Attività produttive

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI		1	1		1	1	1	1		1									7	70%
FEMMINE	1		1						1										3	30%
																			10	
ETÀ																				
< 30										1									1	10%
31 - 40	1		1		1				1										4	40%
41 - 50				1		1						1							3	30%
>50		1						1											2	20%
																			10	
CITTADINANZA																				
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1									10	100%
Estera																			0	0%
																			10	
PROFESSIONE																				
Impiegato			1						1		1								3	30%
Insegnante																			0	0%
Operaio					1														1	10%
Professionista																			0	0%
Altro	1	1		1		1	1		1										6	60%
																			10	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1								9	90%
2 - 5									1										1	10%
6 - 10																			0	0%
>10																			0	0%
																			10	
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																				
Giudizio Complessivo	10	10	10	9	9	9	9	10	9	10									9	
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ufficio	Uffici vari																			



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area V - Pubblica Istruzione - Ambiente e Patrimonio (Archivio)

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI	1	1	1	1	1	1	1	1	1										9	100%
FEMMINE																			0	0%
																			9	
ETÀ																				
< 30																			0	0%
31 - 40																			0	0%
41 - 50	1	1	1			1		1											5	56%
>50				1	1		1		1										4	44%
																			9	
CITTADINANZA																				
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1										9	100%
Estera																			0	0%
																			9	
PROFESSIONE																				
Impiegato																			0	0%
Insegnante																			0	0%
Operaio																			0	0%
Professionista		1	1		1														3	33%
Altro	1			1		1	1	1	1										6	67%
																			9	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1	1	1				1													3	33%
2 - 5				1	1			1	1										4	44%
6 - 10																			0	0%
>10			1				1												2	22%
																			9	
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																				
Giudizio Complessivo	10	10	9	8	10	10	8	8	9										9	
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ufficio	Archivio																			



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area V - Pubblica Istruzione - Ambiente e Patrimonio (Biblioteca)

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI	1	1	1	1															4	80%
FEMMINE				1															1	20%
																			5	
ETÀ																				
< 30																			0	0%
31 - 40			1																1	20%
41 50	1	1		1															3	60%
>50					1														1	20%
																			5	
CITTADINANZA																				
Italiana	1	1	1	1	1														5	100%
Estera																			0	0%
																			5	
PROFESSIONE																				
Impiegato	1																		1	20%
Insegnante																			0	0%
Operaio																			0	0%
Professionista																			0	0%
Altro		1	1	1	1														4	80%
																			5	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1	1		1	1															3	60%
2 - 5		1			1														2	40%
6 - 10																			0	0%
>10																			0	0%
																			5	
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																				
Giudizio Complessivo	10	10	10	9	9														10	
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ufficio	Biblioteca																			



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area V - Pubblica Istruzione - Ambiente e Patrimonio (Pubblica Istruzione)

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI			1		1	1	1			1	1								6	55%
FEMMINE	1	1		1					1	1									5	45%
																			11	
ETÀ																				
< 30				1															1	9%
31 - 40									1	1									2	18%
41 50	1		1					1											3	27%
>50		1			1	1					1	1							5	45%
																			11	
CITTADINANZA																				
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							11	100%
Estera																			0	0%
																			11	
PROFESSIONE																				
Impiegato																			0	0%
Insegnante										1									1	9%
Operaio							1												1	9%
Professionista	1																		0	0%
Altro	1	1	1	1	1		1	1	1		1								9	82%
																			11	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1	1	1		1	1	1	1												6	55%
2 - 5			1						1	1	1	1							5	45%
6 - 10																			0	0%
>10																			0	0%
																			11	
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																				
Giudizio Complessivo	10	10	10	10	10	10	9	9	9	9	9								10	
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ufficio	Pubblica Istruzione																			



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area V - Pubblica Istruzione - Ambiente e Patrimonio (Uff. Ecologia)

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI	1	1		1														3	75%	
FEMMINE			1															1	25%	
																		4		
ETÀ																				
< 30																		0	0%	
31 - 40				1														1	25%	
41 50	1	1																2	50%	
>50			1															1	25%	
																		4		
CITTADINANZA																				
Italiana	1	1	1	1														4	100%	
Estera																		0	0%	
																		4		
PROFESSIONE																				
Impiegato				1														1	25%	
Insegnante																		0	0%	
Operaio																		0	0%	
Professionista	1																	0	0%	
Altro	1	1	1															3	75%	
																		4		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1	1	1	1	1														4	100%	
2 - 5																		0	0%	
6 - 10																		0	0%	
>10																		0	0%	
																		4		
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																				
Giudizio Complessivo	9	8	10	9														9		
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ufficio	Ecologia																			



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area V - Pubblica Istruzione - Ambiente e Patrimonio (Uff. Casa)

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI				1															1	17%
FEMMINE	1	1	1		1	1													5	83%
																			6	
ETÀ																				
< 30	1				1														2	33%
31 - 40		1	1	1			1												4	67%
41 50																			0	0%
>50																			0	0%
																			6	
CITTADINANZA																				
Italiana	1	1	1	1	1	1													6	100%
Estera																			0	0%
																			6	
PROFESSIONE																				
Impiegato																			0	0%
Insegnante																			0	0%
Operaio																			0	0%
Professionista																			0	0%
Altro	1	1	1	1	1	1													6	100%
																			6	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1				1	1	1													3	50%
2 - 5	1	1	1																3	50%
6 - 10																			0	0%
>10																			0	0%
																			6	
Valutazioni relative all'Ufficio press 9																				
Giudizio Complessivo	9	8	10	9	8	9													9	
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ufficio	Casa																			



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area V - Pubblica Istruzione - Ambiente e Patrimonio (*Prospetto riepilogativo*)

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI	9	4	6	3	1														23	66%
FEMMINE	0	1	5	1	5														12	34%
<i>totale</i>	9	5	11	4	6														35	
ETÀ																				
< 30	0	0	1	0	2														3	9%
31 - 40	0	1	2	1	4														8	23%
41 50	5	3	3	2	0														13	37%
>50	4	1	5	1	0														11	31%
																			35	
CITTADINANZA																				
Italiana	9	5	11	4	6														35	100%
Estera	0	0	0	0	0														0	0%
																			35	
PROFESSIONE																				
Impiegato	0	1	0	1	0														2	6%
Insegnante	0	0	1	0	0														1	3%
Operaio	0	0	1	0	0														1	3%
Professionista	3	0	0	0	0														3	9%
Altro	6	4	9	3	6														28	80%
																			35	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1	3	3	6	4	3														19	54%
2 - 5	4	2	5	0	3														14	40%
6 - 10	0	0	0	0	0														0	0%
>10	2	0	0	0	0														2	6%
																			35	
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																				
Giudizio Complessivo	9	10	10	9	9														9,4	
Ufficio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Legenda Uffici	1. Archivio; 2. Biblioteca; 3. Pubblica Istruzione; 4. Uff. Ecologia; 5. Uff. Casa.																			



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 01/01/2020 al 09/09/2020)

Area VI - Polizia Municipale

DATI GENERALI UTENTI																					
MASCHI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	68%
FEMMINE								1	1	1			1	1	1					6	32%
																			19		
ETÀ																					
< 30										1										1	5%
31 - 40		1					1						1		1			1		5	26%
41 50			1	1		1				1						1		1		6	32%
>50	1				1			1	1			1	1		1					7	37%
																			19		
CITTADINANZA																					
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	100%
Estera																				0	0%
																			19		
PROFESSIONE																					
Impiegato			1	1	1	1										1				5	26%
Insegnante							1							1						2	11%
Operaio		1					1			1	1							1		5	26%
Professionista																				0	0%
Altro	1							1			1	1		1		1		1		7	37%
																			19		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																					
1							1		1											2	11%
2 - 5	1		1	1	1	1		1		1				1	1	1	1	1	1	13	68%
6 - 10		1											1							2	11%
>10										1	1									2	11%
																			19		
Valutazioni relative all'Ufficio presso cui si è recato (giudizio espresso da 1 a 10)																					
Giudizio Complessivo	9	9	8	6	6	6	9	9	9	9	9	9	10	10	10	10	9	9	9	8	9
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Ufficio	Uffici vari - Comando di Polizia Municipale																				

2° REPORT - Esiti riassunti (Periodo 10.09.2020 - 31.12.2020)

Come ampiamente esplicitato in premessa, a partire dal 10 settembre 2020 è stata avviata l'attività di monitoraggio afferente la RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI "CUSTOMER SATISFACTION" con l'ausilio del nuovo "MODULO", strutturato in maniera generica e, quindi, predisposto per essere utilizzato, indifferentemente, dalle 6 Aree funzionali dell'Ente.

Il Modulo è stato pubblicato sull'*home page* del sito istituzionale "[Utilità Cittadino > soddisfazione Utenti](#)".

A seguire, per maggiore completezza espositiva, si riportano le modalità di restituzione del modulo, benché siano state già enunciate in premessa. Esso può essere compilato tanto in modalità cartacea quanto in modalità telematica e, una volta compilato, restituito:

- in modalità cartacea, inserendolo nell'apposita urna posizionata all'ingresso delle seguenti sedi comunali:
 - ✓ Sede storica della municipalità - P.zza Diaz
 - ✓ Uffici Amministrativi - Via F. Morelli n. 6;
 - ✓ Delegazione Carlentini Nord - Via G. Di Vittorio s.n.c.
 - ✓ Delegazione Pedagogici - P.zza Madonnina del Grappa
 - ✓ Asilo Nido Carlentini Centro - Via S. Battaglia s.n.c.
 - ✓ Asilo Nido Carlentini Nord - Via P. Nenni s.n.c.
 - ✓ Uffici comunali - Via dei Vespri n. 43
 - ✓ Biblioteca comunale - Via S. Battaglia s.n.c.
 - ✓ Archivio comunale – Parco Rimembranze, via Nazionale
- in modalità telematica, compilando il modulo in formato pdf editabile – disponibile sulla *home page* del sito del Comune "[Utilità Cittadino > soddisfazione Utenti](#)", con *link* che rimanda alla sezione [Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > Soddisfazione utente \(Customer satisfaction\)](#) - e, quindi, trasmesso telematicamente - in forma anonima - alla *e-mail* dedicata: soddisfazioneutenti.

Come già anticipato, durante l'indagine non vengono raccolti dati personali e le informazioni, assolutamente anonime, sono trattate dal Comune di Carlentini nel rispetto delle norme sulla *privacy*.

Di seguito si riporta nuovo "Modulo", approvato con Delibera di G.M. n. 87 del 29/07/2020.



CITTÀ DI CARLENTINI

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA

MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Utente,

il questionario che Le richiediamo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.

Le chiediamo di volerlo gentilmente compilare e imbucarlo nell'apposito raccoglitore.

Sarà per noi un prezioso strumento di auto-valutazione che ci permetterà di migliorare e di servire un servizio sempre più completo e soddisfacente.

La ringraziamo sin d'ora per la collaborazione e il tempo dedicatoci,

I Capi Area

DATI GENERALI UTENTI

M

F

Età: <30

31 - 40

41 - 50

> 50

Cittadinanza:

Italiana

Estera

Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese:

1

2 - 5

6 - 10

>10

Professione:

1. Ufficio presso il quale ti sei recato:

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

Se non sei soddisfatto indica l'orario che preferiresti

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?

- Sì
- No

5. Pensando a quando ti sei recato presso l'ufficio comunale, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

Cortesìa del personale

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Chiarezza delle informazioni ricevute

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Competenza del personale

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Tempistica di completamento delle pratiche

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

6. Se hai fatto accesso ai servizi online, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

Facilità di individuazione del sito

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Facilità d'uso

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Completezza dei servizi offerti

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti.

Nota: il presente questionario viene compilato dall'Utente in forma anonima. Pertanto, non ricorrono i presupposti per fare un esplicito richiamo alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. e Regolamento UE 679/2016 - *Privacy*).

Carlentini, li

Prima di relazionare sugli “*Esiti*” derivanti dall’esame effettuato sui questionari pervenuti alla data del 31/12/2020 (chiusura Esercizio 2020), si precisa che allo scadere del termine l’Ufficio ha provveduto ad acquisire i questionari pervenuti telematicamente. Inoltre, con nota prot. n. 19125 del 31/12/2020, a firma dello scrivente, i Responsabili di P.O. sono stati invitati a trasmettere all’Ufficio del Segretario Generale i questionari pervenuti in formato cartaceo, a seguito dell’apertura delle urne posizionate all’ingresso delle sopraelencate sedi comunali.

I Responsabili di P.O., in riscontro alla richiamata nota, hanno provveduto alla trasmissione dei questionari pervenuti in formato cartaceo.

Di seguito si riporta il numero di questionari pervenuti, distinto per modalità di restituzione:

➤ **Questionari pervenuti in modalità telematica n. 16** *(a mezzo e-mail dedicata: soddisfazione utenti)*

Si precisa che dei 16 “questionari” pervenuti, n. 6 risultano privi di riscontro alla voce “Ufficio presso il quale si è recato” oppure viene semplicemente indicata la sede comunale presso cui si è recato l’utente senza indicare l’ufficio. Pertanto, in entrambi i casi non può essere indicata l’Area funzionale di appartenenza.

➤ **Questionari pervenuti in modalità cartacea n. 215** *(numero dato dalla somma dei questionari restituiti a seguito apertura delle urne, posizionate all’ingresso delle richiamate sedi comunali).*

Relativamente ai questionari pervenuti in modalità cartacea, di seguito si riportano i dati derivanti dalla disamina degli stessi, distinti per singola sede, con indicazione dell’Ufficio interessato e Area funzionale di appartenenza, laddove l’Utente abbia riscontrato la voce “*Ufficio presso il quale si è recato*”.

Sedi comunali:

✓ **Sede storica della municipalità - P.zza Diaz**

n. 15 (Generalità Utenti: M 9 - F 6 – Cittadinanza: Italiana)

Si precisa che con nota prot. n. 10/P.M. del 07/01/2021 sono pervenuti n. 15 questionari, che interessano esclusivamente i servizi erogati dalla Polizia Municipale (Area VI).

Dalla disamina dei questionari si registra un alto grado di soddisfazione degli utenti; i campi del questionario non vengono tutti riscontrati, soprattutto il punto 6 “*Servizi*

on-line”; al citato punto 6, spesso, viene riscontrata solo la voce “*Completezza dei servizi resi*”, che registra un grado di soddisfazione abbastanza alto. Non viene mai riscontrato il punto 7 “*Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti*”.

✓ **Uffici Amministrativi - Via F. Morelli n. 6**

n. 11 Ufficio Notifiche (Area I - *Affari Generali*).

(Generalità Utenti: M 7 - F 4 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei questionari si registra un alto grado di soddisfazione degli utenti; i campi del questionario non vengono tutti riscontrati; il punto 6 “*Servizi on-line*” viene quasi sempre riscontrato con un grado di soddisfazione abbastanza alto. Non viene mai riscontrato il punto 7 “*Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti*”. Alcuni questionari risultano essere firmati dall’utente, nonostante venga richiesta la compilazione in forma anonima. Tutti i questionari riportano impropriamente il timbro dell’Ufficio notifiche.

n. 7 Ufficio Idrico/ Tares/ Economato

(Area II – *Servizi Finanziari – Entrate tributarie*)

(Generalità Utenti: M 3 - F 4 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei questionari emerge che in alcuni il grado di soddisfazione degli utenti risulta essere soddisfacente, mentre in altri risulta essere basso ed, inoltre, i campi di alcuni questionari non vengono per nulla riscontrati, soprattutto il punto 6 “*Servizi on-line*”. Non viene mai riscontrato il punto 7 “*Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti*”.

Si registra la presenza di n. 3 vecchi questionari afferenti i servizi erogati dall’Ufficio Idrico, la cui valutazione non è per nulla soddisfacente.

n. 1 Ufficio (non indicato)

(Generalità Utenti: F – Cittadinanza: Italiana)

L’utente non indica l’ufficio presso cui si è recato; in alcuni campi riscontra la voce “soddisfatto”. Al punto 5 riscontra la voce “poco soddisfatto” circa la chiarezza delle informazioni ricevute e “per niente soddisfatto” circa la competenza del personale.

✓ **Delegazione Carlentini Nord - Via G. Di Vittorio s.n.c.** (Area I – *Affari Generali*)

n. 0

In proposito, si apprende che i dipendenti che prestano l'attività lavorativa presso la Delegazione, hanno comunicato all'utenza che si sta procedendo con l'attività di monitoraggio dei servizi resi dell'amministrazione, al fine di misurare il grado di soddisfazione dell'utenza.

Ciò premesso, si riscontra per il periodo in parola l'assenza di questionari.

✓ **Delegazione Pedagogici - P.zza Madonnina del Grappa** (Area I – *Affari Generali*)

n. 12 Uffici Delegazione (Area I - *Affari Generali*).

(Generalità Utenti: M 8 - F 4 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei questionari si registra un alto grado di soddisfazione degli utenti; i campi del questionario per lo più risultano riscontrati; il punto 6 “*Servizi on-line*” viene quasi sempre riscontrato con un grado di soddisfazione abbastanza alto. Non viene mai riscontrato il punto 7 “*Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti*”.

✓ **Asilo Nido Carlentini Centro - Via S. Battaglia s.n.c.** (Area I – *Affari Generali*)

n. 0

In proposito, si apprende che i dipendenti che prestano l'attività lavorativa presso l'Asilo Nido, hanno comunicato all'utenza che si sta procedendo con l'attività di monitoraggio dei servizi resi dell'amministrazione, al fine di misurare il grado di soddisfazione dell'utenza.

Ciò premesso, si riscontra per il periodo in parola l'assenza di questionari.

✓ **Asilo Nido Carlentini Nord - Via P. Nenni s.n.c.** (Area I – *Affari Generali*)

n. 9 (Uffici diversi)

(Generalità Utenti: M 2 - F 7 – Cittadinanza: Italiana)

Nello specifico:

n. 3 (**n. 2** Asilo Nido Santuzzi, **n. 1** Ufficio Protocollo) Area I – *Affari generali*

(Generalità Utenti: M 2 - F 1 – Cittadinanza: Italiana)

n. 1 Ufficio P.I. - Area V – *Pubblica Istruzione*

(Generalità Utente: F 1 – Cittadinanza: Italiana)

n. 2 Tesoreria - Economato - Area II – *Servizi Finanziari – Entrate Tributarie*

(Generalità Utenti: F 2 – Cittadinanza: Italiana)

n. 3 Ufficio (non specificato)

(Generalità Utenti: F 3 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei sopraelencati questionari si registra un alto grado di soddisfazione degli utenti; i campi del questionario risultano, per lo più, tutti riscontrati; il punto 6 “*Servizi on-line*” viene riscontrato circa al 40%, con un grado di soddisfazione abbastanza alto. Non viene mai riscontrato il punto 7 “Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti”.

n. 2 questionari risultano essere firmati dall’utente, nonostante venga richiesta la compilazione in forma anonima.

✓ **Uffici comunali - Via dei Vespri n. 43**

n. 3 (Ufficio non indicato)

(Generalità Utenti: M 2 - F 1 – Cittadinanza: Italiana)

Si registra la presenza di un questionario che riporta il nome dell’Utente.

Si registra un buon grado di soddisfazione tranne su alcune voci.

Non viene mai riscontrato il punto 7 “Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti”.

n. 2 (vengono indicati più uffici)

(Generalità Utenti: M 1 - F 1 – Cittadinanza: Italiana)

Si registra un buon grado di soddisfazione. In un questionario non viene riscontrato il punto 6. Non viene mai riscontrato il punto 7 “Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti”.

n.8 (Ufficio Stato Civile – Area I *Affari Generali*)

(Generalità Utenti: M 4 - F 4 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei sopraelencati questionari si registra un alto grado di soddisfazione degli utenti relativamente ai campi del questionario riscontrati; il punto 6 “*Servizi on-line*” viene riscontrato solo in parte, con un grado di soddisfazione abbastanza alto. Un questionario riporta il nome dell’utente.

Non viene mai riscontrato il punto 7 “Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti”.

n. 20 (Ufficio Anagrafe – Area I *Affari Generali*)

(Generalità Utenti: M 13 - F 7 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei sopraelencati questionari si registra un alto grado di soddisfazione degli utenti relativamente ai campi del questionario riscontrati; il punto 6 “*Servizi*

on-line” viene riscontrato solo in parte, con un grado di soddisfazione abbastanza alto. Si registra la presenza di n. 10 questionari (pari al 50% di quelli pervenuti) incompleti, di fatto risultano privi dei punti 3, 4, 5 ed il punto 6 viene riportata solo la voce “*Completezza dei servizi offerti*”, che registra un alto grado di soddisfazione.

Si registra, altresì, la presenza di n. 4 questionari firmati dall’utente.

Non viene mai riscontrato il punto 7 “Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti”.

n.40 (Ufficio Carte d’Identità – Area I *Affari Generali*)

(Generalità Utenti: M 22 - F 18 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei sopraelencati questionari si evince che, dalle voci riscontrate dagli utenti, circa il 98% dichiara di essere “molto soddisfatto” ed il 2% circa di essere “soddisfatto”; il punto 6 “*Servizi on-line*” viene raramente riscontrato e comunque solo la voce “*Completezza dei servizi offerti*”, che registra un alto grado di soddisfazione.

Non viene mai riscontrato il punto 7 “Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti”.

n.5 (Ufficio Servizi Sociali – Area I *Affari Generali*)

(Generalità Utenti: M 2 - F 3 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei sopraelencati questionari gli utenti, alle voci riscontrate, dichiarano di essere “soddisfatti”, mentre in alcune voci dichiarano di essere “poco soddisfatti”; il punto 6 “*Servizi on-line*” viene raramente riscontrato e comunque solo la voce “*Completezza dei servizi offerti*”, che registra buon grado di soddisfazione.

Non viene mai riscontrato il punto 7 “Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti”.

n.15 (Ufficio P.I. – Area V *Pubblica Istruzione – Ambiente - Patrimonio*)

(Generalità Utenti: M 4 - F 11 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei sopraelencati questionari si riscontra un buon grado di soddisfazione; il punto 6 “*Servizi on-line*” ed il punto 7 “Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti” non vengono riscontrati.

n.15 (Ufficio Autentiche – Area V *Pubblica Istruzione – Ambiente - Patrimonio*)

(Generalità Utenti: M 8 - F 7 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei sopraelencati questionari si riscontra un buon grado di soddisfazione; il punto 6 “*Servizi on-line*” ed il punto 7 “*Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti*” non vengono riscontrati.

✓ **Biblioteca comunale - Via S. Battaglia s.n.c.**

n. 12 (Biblioteca – Area V *Pubblica Istruzione – Ambiente - Patrimonio*)

(Generalità Utenti: M 5 - F 7 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei sopraelencati questionari afferenti i servizi resi dalla Biblioteca, si riscontra un buon grado di soddisfazione; il punto 6 “*Servizi on-line*” risulta riscontrato al 33% (4 su 12 questionari); il punto 7 “*Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti*” non viene riscontrato.

Nota: si precisa che il Responsabile di P.O. - Area V, a seguito dell’apertura delle urne ubicate all’ingresso della Biblioteca e dell’Archivio, con nota prot. n. 1005 del 20/01/2020, ha fatto pervenire all’Ufficio del Segretario Generale n. 52 questionari (n. 12 Biblioteca e n. 40 Archivio).

✓ **Archivio comunale – Parco Rimembranze, Via Nazionale**

n. 40 (Archivio – Area V *Pubblica Istruzione – Ambiente - Patrimonio*)

(Generalità Utenti: M 33 - F 7 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei sopraelencati questionari pervenuti, si riscontra un alto grado di soddisfazione; il punto 6 “*Servizi on-line*” non sempre viene riscontrato, ma le voci riscontrate registrano un buon grado di soddisfazione; il punto 7 “*Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti*” non viene riscontrato.

Si registra la presenza di un questionario firmato dall’utente.

Per maggiore completezza espositiva, alla superiore descrizione sugli esiti derivanti dalla disamina dei questionari pervenuti di seguito si riportano in formato tabellare i dati dei questionari pervenuti sia in modalità telematica che cartacea.

Le “*Tabelle*”, che di seguito si riportano, sono state redatte per ogni singolo Ufficio con indicazione dell’Area funzionale di appartenenza.

La singola tabella riporta le voci contenute nel questionario, nonché il giudizio complessivo dell’Ufficio presso cui si è recato l’Utente. Essa è stata predisposta in modo tale da riportare tutti i dati rilevati di ogni singolo questionario e contestualmente permette di avere un dato statistico differenziato per singola voce.

Tali tabelle verranno rappresentate secondo il seguente ordine:

➤ **Questionari pervenuti telematicamente n. 16** (*Tabella 1* - pagg. 44 – 46)

Nello specifico i dati sono riportati in una tabella riassuntiva che riporta tutte le voci del questionario che, come sopra esplicitato, permette di avere una statistica differenziata per singola voce.

A seguire, a pag. 47, viene riportato l'elenco analitico dei questionari pervenuti, debitamente numerati, con l'indicazione dell'ufficio e dell'area funzionale di appartenenza, qualora l'utente abbia provveduto ad indicare l'ufficio presso il quale si è recato.

Si precisa che l'ultimo questionario pervenuto risulta essere stato inviato in data 15/09/2020 e che, oltre la richiamata data, non ne sono pervenuti altri.

Ciò sta ad indicare che ancora oggi, come nei precorsi anni, questo strumento di interazione con l'Amministrazione è poco utilizzato dal Cittadino/Utente. Appare utile, pertanto, che i Responsabili di P.O. incentivino maggiormente, nella comunicazione all'utenza, il ricorso allo strumento telematico, in un'ottica di progressiva digitalizzazione del rapporto Istituzioni/Utente.

➤ **Questionari pervenuti in modalità cartacea n. 215.**

Si evidenzia che l'Ufficio ha proceduto alla numerazione di ogni singolo questionario pervenuto in modalità cartacea e che, gli stessi, risultano essere fascicolati per singola sede di provenienza e, al suo interno, in fascicoli per singolo ufficio con richiamo all'area funzionale di riferimento, qualora l'ufficio sia stato interessato dalla rilevazione. Inoltre, si è ritenuto opportuno effettuare la schedatura dei citati questionari al fine di assicurare un immediato riscontro tra il cartaceo depositato agli atti e gli "Esiti" derivanti dalla rilevazione effettuata per il periodo indicato in oggetto.

Si precisa che copia dei questionari pervenuti in modalità telematica e gli originali dei questionari pervenuti in modalità cartacea sono stati trasmessi al N.d.V. con nota prot. n. 3022 del 17/02/2020 a firma dello scrivente, per essere depositati agli atti presso la Segreteria del N.d.V.

Si precisa, altresì, che le tabelle relative agli esiti dei questionari pervenuti in modalità cartacea, di seguito rappresentate, rispettano la sequenza della superiore elencazione descrittiva delle sedi comunali, così come l'ordine degli uffici e/o questionari elencati.

Seguono Tabelle:

➤ **Modalità Telematica**

Tabella 1 - pagg. 44-47

➤ Modalità Cartacea

- *Tabella 2* “Tabella riepilogativa - Sedi di provenienza questionari e attribuzione Area funzionale” pag. 48
- *Tabella 3* “Sede: P.zza Diaz - Questionari *Area VI*” pagg. 49-52
- *Tabella 4* “Sede: Via Morelli - Questionari Uff. Notifiche *Area I*” pagg. 53-55
- *Tabella 5* “Sede: Via Morelli - Questionari Uffici *Area II*” pagg. 56-58
- *Tabella 6* “Sede: Via Morelli - Questionari Uffici non indicati” pagg. 59-61
- *Tabella 7* “Sede: Delegazione Pedagoggi - Questionari Ufficio unico *Area I*” pagg. 62-64
- *Tabella 8* “Sede: Asilo Nido Carlentini Cento Questionari Uffici Vari” a seguire elenco analitico questionari e attribuzione Aree funzionali (I, II e V) pagg. 65-68
- *Tabella 9* “Sede: Via dei Vespri - Questionari Uffici non indicati” pagg. 69-71
- *Tabella 10* “Sede: Via dei Vespri - Questionari Uffici vari” pagg. 72-74
- *Tabella 11* “Sede: Via dei Vespri - Questionari Uff. Anagrafe *Area I*” pagg. 75-77
- *Tabella 12* “Sede: Via dei Vespri - Questionari Uff. Stato Civile *Area I*” pagg. 78-80
- *Tabella 13* “Sede: Via dei Vespri - Questionari Uff. Carte d’Identità (1-20) *Area I*” pagg. 81-83
- *Tabella 14* “Sede: Via dei Vespri - Questionari Uff. Carte d’Identità (21-40) *Area I*” pagg. 84-86
- *Tabella 15* “Sede: Via dei Vespri - Questionari Uff. Serv. Sociali *Area I*” pagg. 87-89
- *Tabella 16* “Sede: Via dei Vespri - Questionari Uff. P.I. *Area V*” pagg. 90-92
- *Tabella 17* “Sede: Via dei Vespri - Questionari Uff. Autentiche *Area V*” pagg. 93-95
- *Tabella 18* “Sede: Biblioteca Comunale - Questionari Biblioteca *Area V*” pagg. 96-98
- *Tabella 19* “Sede: Archivio Comunale - Questionari Archivio (1-20) *Area V*” pagg. 99-101
- *Tabella 20* “Sede: Archivio Comunale - Questionari Archivio (21-40) *Area V*” pagg. 102-104

1. Ufficio presso il quale si è recato	Uffici appartenenti alle varie Aree (vedi elenco analitico in appendice)																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																						
1. molto soddisfatto			1				1				1	1		1							5	31%
2. soddisfatto	1	1		1	1	1		1		1			1		1	1					10	63%
3. poco soddisfatto									1												1	6%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																					16	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto			1				1				1			1							4	25%
2. soddisfatto	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1		1						11	69%
3. poco soddisfatto																			1		1	6%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																					16	

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																						
SI	1	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					13	81%
NO				1	1	1															3	19%
																					16	

5. Pensando a quando ti sei recato in ufficio, ti chiediamo di indicare il tuo parere, sui seguenti aspetti:

a) Cortesia del personale																						
1. molto soddisfatto							1					1	1	1							4	25%
2. soddisfatto	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1								1		11	69%
3. poco soddisfatto																			1		1	6%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																					16	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																						
1. molto soddisfatto							1				1	1		1							4	25%
2. soddisfatto	1	1	1	1		1		1	1	1									1		9	56%
3. poco soddisfatto													1		1						2	13%
4. per niente soddisfatto					1																1	6%
																					16	

c) Competenza del personale																							
1. molto soddisfatto								1										1			2	13%	
2. soddisfatto	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1						1			12	75%
3. poco soddisfatto																1		1			2	13%	
4. per niente soddisfatto																					0	0%	
																				16			

d) Tempistica di completamento delle pratiche																							
1. molto soddisfatto									1				1					1			3	19%	
2. soddisfatto	1	1	1			1			1	1	1		1					1			9	56%	
3. poco soddisfatto				1										1		1						3	19%
4. per niente soddisfatto					1																	1	6%
																				16			

6. Se hai fatto accesso ai servizi on-line , ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

a) Facilità di individuazione del sito																								
1. molto soddisfatto																		1	1			2	13%	
2. soddisfatto	1	1		1		1		1	1	1					1					1			9	56%
3. poco soddisfatto																			1			1	6%	
4. per niente soddisfatto					1																1	6%		
Nessun parere			1			1				1											3	19%		
																				16				

b) Facilità d'uso																								
1. molto soddisfatto																		1	1			2	13%	
2. soddisfatto	1	1		1		1		1	1	1					1					1			9	56%
4. per niente soddisfatto					1															1			2	13%
Nessun parere			1			1				1											3	19%		
																				16				

c) Completezza dei servizi offerti																									
1. molto soddisfatto																		1	1			2	15%		
2. soddisfatto		1		1		1		1	1	1					1					1	1			9	69%
3. poco soddisfatto	1																					1	8%		
4. per niente soddisfatto					1																		1	8%	
Nessun parere			1			1				1											3	23%			
																				13					

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti																						
Problematiche riscontrate	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			1	100%
Suggerimenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0%
																				1		

Elenco analitico questionari - Riepilogo			
Questionario	n.	Ufficio	Area
<u>Questionari pervenuti in modalità telematica</u>	1	Uffici Amministrativi di Via Morelli	
	2	Uffici Vari	
	3	Tributi	II
	4	Non specificato	
	5	Anagrafe	I
	6	Anagrafe	I
	7	Ufficio unico Pedagogici	I
	8	Ufficio Idrico	II
	9	Non specificato	
	10	Anagrafe	I
	11	Anagrafe	I
	12	Uffici Amministrativi Carlentini centro	
	13	Pubblica Istruzione	V
	14	Archivio	V
	15	Non specificato	
	16	Economato	II
	17		
	18		
	19		
	20		

Note: l'Utente non dà indicazioni precise in merito all'Ufficio presso il quale si è recato e/o non dà riscontro alla voce "Ufficio presso il quale si è recato". Pertanto, in entrambi i casi, non può essere indicata l'Area funzionale di appartenenza.



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

(Periodo: dal 10/09/2020 al 31/12/2020)

Esiti Questionari pervenuti in *modalità cartacea*

SEDI DI PROVENIENZA QUESTIONARI E ATTRIBUZIONE AREA																												
AREA FUNZIONALE	Area I		Area II		Area III		Area IV		Area V		Area VI		Non attribuita		Totale	Percentuale												
DATI GENERALI UTENTI	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F														
SEDE																												
Piazza Diaz											9	6			15	7%												
Via Morelli, 6	7	4	3	4										1	19	9%												
Delegazione Carlentini Nord															0	0%												
Delegazione Pedagoggi	8	4													12	6%												
Asilo Nido Carlentini Centro															0	0%												
Asilo Nido Carlentini Nord	2	1		2						1				3	9	4%												
Via dei Vespri	41	32							12	18				3	2	108	50%											
Biblioteca Comunale									5	7					12	6%												
Archivio Comunale									33	7					40	19%												
<i>Totale</i>	58	41	3	6	0	0	0	0	50	33	9	6	3	6	215													
<i>Totale Generale / Percentuale</i>	99		46%		9		33%		0		0%		0		0%		83		39%		15		7%		9		4%	
<i>Percentuale per singola Area</i>	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F												
	59%	41%	33%	67%	0%	0%	0%	0%	60%	40%	60%	40%	33%	67%														
<i>Totale Maschi</i>	123	57%																										
<i>Totale Fennine</i>	92	43%																										
CITTADINANZA	Area I		Area II		Area III		Area IV		Area V		Area VI		Non attribuita															
Italiana	55	40	3	6	0	0	0	0	49	33	9	6	3	6	210	98%												
Estera	3	1								1					5	2%												
															215													

Nota: "Area non attribuita" l'utente non indica l'ufficio presso cui si è recato e/o indica più uffici appartenenti a più aree funzionali.



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

Sede storica della municipalità - Piazza Diaz

(Periodo: dal 10/09/2020 al 31/12/2020)

Tabella riassuntiva - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea - Uffici di P.M.

DATI GENERALI UTENTI																	
MASCHI		1	1		1	1		1		1	1		1	1		9	60%
FEMMINE	1			1			1	1				1				6	40%
															15		
ETÀ																	
<30		1														1	7%
31 - 40				1	1	1	1	1					1			6	40%
41 - 50	1							1		1						3	20%
>50			1						1	1		1	1			5	33%
															15		
CITTADINANZA																	
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%
Estera																0	0%
															15		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																	
1		1			1				1			1				4	27%
2 - 5	1			1		1	1	1	1	1	1		1			9	60%
6 - 10			1													1	7%
>10												1				1	7%
															15		
PROFESSIONE																	
Impiegato/a	1						1				1	1		1		5	33%
Insegnante				1					1							2	13%
Operaio					1	1		1								3	20%
Professionista																0	0%
Casalinga									1							1	7%
Pensionato/a																0	0%
Altro/ non riscontrato		1	1							1			1			4	27%
															15		

1. Ufficio presso il quale si è recato	Uffici appartenenti all'Area VI - Polizia Municipale																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																						
1. molto soddisfatto	1	1		1		1			1	1			1	1							8	53%
2. soddisfatto			1		1		1	1			1				1	1					7	47%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																					15	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto	1	1		1		1		1	1			1	1								8	53%
2. soddisfatto			1		1		1		1	1					1						6	40%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto														1							1	7%
Nessun riscontro																					0	0%
																					15	

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																						
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						15	100%
NO																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					15	

5. Pensando a quando ti sei recato in ufficio, ti chiediamo di indicare il tuo parere, sui seguenti aspetti:

a) Cortesia del personale																						
1. molto soddisfatto	1	1		1		1				1		1	1	1							8	53%
2. soddisfatto			1		1		1	1	1		1				1						7	47%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					15	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																						
1. molto soddisfatto	1	1		1		1			1	1	1	1	1								9	60%
2. soddisfatto				1		1	1							1	1						5	33%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto			1																		1	7%
Nessun riscontro																					0	0%
																					15	

c) Competenza del personale

1. molto soddisfatto	1	1		1		1			1	1	1	1	1							9	60%	
2. soddisfatto					1		1	1											1	1	5	33%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto				1																	1	7%
Nessun riscontro																					0	0%
																					15	

d) Tempistica di completamento delle pratiche

1. molto soddisfatto	1	1		1		1		1	1			1	1	1							9	60%
2. soddisfatto					1		1			1	1									1	5	33%
3. poco soddisfatto				1																	1	7%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					15	

6. Se hai fatto accesso ai servizi on-line , ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

a) Facilità di individuazione del sito

1. molto soddisfatto				1																	1	7%
2. soddisfatto				1		1	1	1	1	1	1	1	1	1							10	67%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro	1	1												1	1						4	27%
																					15	

b) Facilità d'uso

1. molto soddisfatto					1		1					1									3	20%
2. soddisfatto				1	1		1		1	1	1	1								1	8	53%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro	1	1												1	1						4	27%
																					15	

c) Completezza dei servizi offerti

1. molto soddisfatto	1	1		1		1					1	1									6	40%
2. soddisfatto					1		1	1	1	1										1	6	40%
3. poco soddisfatto				1																	1	7%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro													1	1							2	13%
																					15	

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti

Problematiche riscontrate																					0	0%
Suggerimenti																					0	0%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%
																					15	

Elenco analitico questionari - Riepilogo			
Questionario	n.	Ufficio	Area
<u>Questionari pervenuti in modalità Cartacea</u>	1	Segreteria Comando di P.M.	VI
	2	Polizia Municipale	VI
	3	Ufficio Comando	VI
	4	Polizia Locale	VI
	5	Comando di P.M.	VI
	6	Comando di P.M.	VI
	7	Polizia Municipale	VI
	8	Polizia Municipale	VI
	9	Polizia Municipale	VI
	10	Polizia Municipale	VI
	11	Polizia Municipale	VI
	12	Polizia Municipale	VI
	13	Segreteria Comando di P.M.	VI
	14	Polizia Municipale	VI
	15	Polizia Municipale	VI
	16		
	17		
	18		
	19		
	20		

Note: i Questionari sopralencati sono pervenuti in modalità cartacea, a seguito apertura dell'urna posizionata all'ingresso degli Uffici comunali di Piazza Diaz. Come si evince dalla superiore elencazione i questionari risultano afferenti i servizi resi dal Comando di Polizia Municipale.



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Sede: Via Morelli n. 6

(Periodo: dal 10/09/2020 al 31/12/2020)

Tabella riassuntiva - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea - Uff. Notifiche

DATI GENERALI UTENTI																	
MASCHI	1	1	1	1	1	1	1									7	64%
FEMMINE								1	1	1	1					4	36%
															11		
ETÀ																	
<30																0	0%
31 - 40			1					1		1						3	27%
41 - 50		1										1				2	18%
>50	1			1	1	1	1		1							6	55%
															11		
CITTADINANZA																	
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					11	100%
Estera																0	0%
															11		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																	
1	1		1		1	1		1	1	1						7	64%
2 - 5		1		1			1				1					4	36%
6 - 10																0	0%
>10																0	0%
															11		
PROFESSIONE																	
Impiegato/a																0	0%
Insegnante																0	0%
Operaio																0	0%
Professionista											1					1	9%
Casalinga									1							1	9%
Pensionato/a	1			1		1										3	27%
Altro/ non riscontrato		1	1		1		1	1		1						6	55%
															11	53	

1. Ufficio presso il quale si è recato	Ufficio Notifiche - Area I Affari Generali																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1				1		1	1	1									8	73%
2. soddisfatto					1	1		1													3	27%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																					11	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1									10	91%
2. soddisfatto	1																				1	9%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					11	

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																						
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1									11	100%
NO																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					11	

5. Pensando a quando ti sei recato in ufficio, ti chiediamo di indicare il tuo parere, sui seguenti aspetti:																					
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

a) Cortesia del personale																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1									11	100%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					11	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																						
1. molto soddisfatto		1	1			1		1		1	1										6	55%
2. soddisfatto	1			1	1		1		1												5	45%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					11	



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Sede: Via Morelli n. 6

(Periodo: dal 10/09/2020 al 31/12/2020)

Tabella riassuntiva - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea - Uffici Area II

DATI GENERALI UTENTI															
MASCHI			1	1	1									3	43%
FEMMINE	1	1				1	1							4	57%
														7	
ETÀ															
<30	1													1	14%
31 - 40						1								1	14%
41 - 50					1									1	14%
>50		1	1	1			1							4	57%
														7	
CITTADINANZA															
Italiana	1	1	1	1	1	1	1							7	100%
Estera														0	0%
														7	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?															
1	1	1	1			1								4	57%
2 - 5							1							1	14%
6 - 10														0	0%
>10				1	1									2	29%
														7	
PROFESSIONE															
Impiegato/a						1								1	14%
Insegnante							1							1	14%
Operaio														0	0%
Professionista														0	0%
Casalinga														0	0%
Pensionato/a				1										1	14%
Altro/ non riscontrato	1	1		1	1									4	57%
														7	

1. Ufficio presso il quale si è recato		Idrico, Tares, Economato - Area II Serv. Finanziari - Entrate Tributarie																			
Questionario n.		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																						
1. molto soddisfatto	1						1	1													3	43%
2. soddisfatto		1			1																2	29%
3. poco soddisfatto			1																		1	14%
4. per niente soddisfatto				1																	1	14%
																					7	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto	1						1	1													3	43%
2. soddisfatto		1																			1	14%
3. poco soddisfatto					1																1	14%
4. per niente soddisfatto			1	1																	2	29%
Nessun riscontro																					0	0%
																					7	

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																						
SI	1	1	1	1	1	1	1														7	100%
NO																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					7	

5. Pensando a quando ti sei recato in ufficio, ti chiediamo di indicare il tuo parere, sui seguenti aspetti:

a) Cortesia del personale																						
1. molto soddisfatto	1						1														2	29%
2. soddisfatto		1	1		1		1														4	57%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto				1																	1	14%
Nessun riscontro																					0	0%
																					7	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																						
1. molto soddisfatto	1						1	1													3	43%
2. soddisfatto		1			1																2	29%
3. poco soddisfatto			1																		1	14%
4. per niente soddisfatto				1																	1	14%
Nessun riscontro																					0	0%
																					7	



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Sede: Via Morelli n. 6

(Periodo: dal 10/09/2020 al 31/12/2020)

Tabella riassuntiva - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea - Ufficio non indicato

DATI GENERALI UTENTI														
MASCHI													0	0%
FEMMINE	1												1	100%
												1		
ETÀ														
<30	1												1	100%
31 - 40													0	0%
41 - 50													0	0%
>50													0	0%
												1		
CITTADINANZA														
Italiana	1												1	100%
Estera													0	0%
												1		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?														
1	1												1	100%
2 - 5													0	0%
6 - 10													0	0%
>10													0	0%
												1		
PROFESSIONE														
Impiegato/a													0	0%
Insegnante													0	0%
Operaio													0	0%
Professionista													0	0%
Casalinga													0	0%
Pensionato/a													0	0%
Altro/ non riscontrato	1												1	100%
												1		

1. Ufficio presso il quale si è recato	Ufficio non indicato																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																						
1. molto soddisfatto																					0	0%
2. soddisfatto	1																				1	100%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																					1	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto																					0	0%
2. soddisfatto	1																				1	100%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					1	

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																						
SI	1																				1	100%
NO																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					1	

5. Pensando a quando ti sei recato in ufficio, ti chiediamo di indicare il tuo parere, sui seguenti aspetti:

a) Cortesia del personale																						
1. molto soddisfatto																					0	0%
2. soddisfatto	1																				1	100%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					1	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																						
1. molto soddisfatto																					0	0%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto	1																				1	100%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					1	

c) Competenza del personale													
1. molto soddisfatto												0	0%
2. soddisfatto												0	0%
3. poco soddisfatto												0	0%
4. per niente soddisfatto	1											1	100%
Nessun riscontro												0	0%
												1	

d) Tempistica di completamento delle pratiche													
1. molto soddisfatto												0	0%
2. soddisfatto												0	0%
3. poco soddisfatto	1											1	100%
4. per niente soddisfatto												0	0%
Nessun riscontro												0	0%
												1	

6. Se hai fatto accesso ai servizi on-line , ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

a) Facilità di individuazione del sito													
1. molto soddisfatto												0	0%
2. soddisfatto	1											1	100%
3. poco soddisfatto												0	0%
4. per niente soddisfatto												0	0%
Nessun riscontro												0	0%
												1	

b) Facilità d'uso													
1. molto soddisfatto												0	0%
2. soddisfatto	1											1	100%
4. per niente soddisfatto												0	0%
Nessun riscontro												0	0%
												1	

c) Completezza dei servizi offerti													
1. molto soddisfatto												0	0%
2. soddisfatto												0	0%
3. poco soddisfatto	1											1	100%
4. per niente soddisfatto												0	0%
Nessun riscontro												0	0%
												1	

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti													
Problematiche riscontrate												0	0%
Suggerimenti												0	0%
Nessun riscontro	1											1	100%
												1	



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Sede: Delegazione Pedagoggi - P.zza Madonnina del Grappa

(Periodo: dal 10/09/2020 al 31/12/2020)

Tabella riassuntiva - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea - Ufficio unico

DATI GENERALI UTENTI																	
MASCHI		1	1	1			1	1	1	1	1					8	67%
FEMMINE	1				1	1								1		4	33%
															12		
ETÀ																	
<30							1	1								2	17%
31 - 40	1															1	8%
41 - 50					1					1		1				3	25%
>50		1	1	1		1			1		1					6	50%
															12		
CITTADINANZA																	
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				12	100%
Estera																0	0%
															12		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																	
1					1											1	8%
2 - 5	1	1				1	1	1								5	42%
6 - 10				1					1	1			1			4	33%
>10										1	1					2	17%
															12		
PROFESSIONE																	
Impiegato/a										1						1	8%
Insegnante																0	0%
Operaio																0	0%
Professionista																0	0%
Casalinga						1							1			2	17%
Pensionato/a		1			1					1		1				4	33%
Altro/ non riscontrato	1		1			1	1	1								5	42%
															12	62	

1. Ufficio presso il quale si è recato	Ufficio unico Delegazione - Area Affari Generali																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																						
1. molto soddisfatto		1	1				1	1				1	1								6	50%
2. soddisfatto	1			1	1				1	1											6	50%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																					12	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto		1	1	1			1	1	1			1	1								8	67%
2. soddisfatto	1				1					1	1										4	33%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					12	

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																						
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1									12	100%
NO																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					12	

5. Pensando a quando ti sei recato in ufficio, ti chiediamo di indicare il tuo parere, sui seguenti aspetti:																					
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

a) Cortesia del personale																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1			1	1			1	1	1	1							10	83%
2. soddisfatto					1				1												2	17%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					12	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1									12	100%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					12	



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Sede: Asilo Nido Carlentini Nord - Via P. Nenni s.n.c.

(Periodo: dal 10/09/2020 al 31/12/2020)

Tabella riassuntiva - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea - Uffici Vari

DATI GENERALI UTENTI															
MASCHI								1		1				2	22%
FEMMINE	1	1	1	1	1	1			1					7	78%
														9	
ETÀ															
<30		1		1										2	22%
31 - 40	1		1		1	1	1	1	1					7	78%
41 - 50														0	0%
>50														0	0%
														9	
CITTADINANZA															
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1					9	100%
Estera														0	0%
														9	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?															
1	1			1	1	1	1	1						6	67%
2 - 5		1	1											2	22%
6 - 10														0	0%
>10									1					1	11%
														9	
PROFESSIONE															
Impiegato/a	1	1							1					3	33%
Insegnante							1							1	11%
Operaio														0	0%
Professionista														0	0%
Casalinga			1											1	11%
Pensionato/a														0	0%
Altro/ non riscontrato				1	1	1		1						4	44%
														9	

1. Ufficio presso il quale si è recato	Uffici appartenenti alle varie Aree (vedi elenco analitico in appendice)																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																						
1. molto soddisfatto				1		1			1												3	33%
2. soddisfatto	1	1	1		1		1	1													6	67%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																					9	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto				1	1	1															3	33%
2. soddisfatto	1	1	1				1	1													5	56%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro									1												1	11%
																					9	

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																						
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1												9	100%
NO																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					9	

5. Pensando a quando ti sei recato in ufficio, ti chiediamo di indicare il tuo parere, sui seguenti aspetti:

a) Cortesia del personale																						
1. molto soddisfatto			1	1	1	1			1												5	56%
2. soddisfatto	1	1					1	1													4	44%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					9	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																						
1. molto soddisfatto			1	1	1	1			1												5	56%
2. soddisfatto	1	1					1	1													4	44%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					9	

Elenco analitico questionari - Riepilogo			
Questionario	n.	Ufficio	Area
<u>Questionari pervenuti in modalità Cartacea</u>	1	Non viene indicato l'Ufficio presso cui si è recato l'utente	
	2	Ufficio Pubblica Istruzione	V
	3	Servizio Tesoreria	II
	4	Non viene indicato l'Ufficio presso cui si è recato l'utente	
	5	Ufficio indicato in maniera generica	
	6	Asilo Nido Carlentini Nord (Santuzzi)	I
	7	Ufficio Protocollo	I
	8	Ufficio Economato	II
	9	Asilo Nido Carlentini Nord (Santuzzi)	I
	10		
	11		
	12		
	13		
	14		
	15		
	16		
	17		
	18		
	19		
	20		

Note: i Questionari sopralencati sono pervenuti in modalità cartacea, a seguito apertura dell'urna posizionata all'ingresso dell'Asilo Nido di Carlentini Nord (Santuzzi) - Via P. Nezzi s.n.c. Come si evince dalla superiore elencazione, i questionari pervenuti riguardano i servizi resi dagli Uffici allocati nelle Aree I, II e V. In tre questionari l'utente non indica l'ufficio presso cui si è recato o indica genericamente la sede. Pertanto, non può essere attribuita l'Area funzionale di appartenenza.



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Sede: Via dei Vespri n. 43

(Periodo: dal 10/09/2020 al 31/12/2020)

Tabella riassuntiva - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea - Ufficio non indicato

DATI GENERALI UTENTI													
MASCHI	1	1										2	67%
FEMMINE		1										1	33%
												3	
ETÀ													
<30												0	0%
31 - 40												0	0%
41 - 50	1											1	33%
>50		1	1									2	67%
												3	
CITTADINANZA													
Italiana	1	1	1									3	100%
Estera												0	0%
												3	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?													
1	1											1	33%
2 - 5			1									1	33%
6 - 10												0	0%
>10		1										1	33%
												3	
PROFESSIONE													
Impiegato/a		1										1	33%
Insegnante												0	0%
Operaio	1											1	33%
Professionista			1									1	33%
Casalinga												0	0%
Pensionato/a												0	0%
Altro/ non riscontrato												0	0%
												3	

1. Ufficio presso il quale si è recato	Ufficio non indicato																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																						
1. molto soddisfatto	1		1																		2	67%
2. soddisfatto		1																			1	33%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																					3	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto	1		1																		2	67%
2. soddisfatto		1																			1	33%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																					3	

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																						
SI	1	1	1																		3	100%
NO																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					0	

5. Pensando a quando ti sei recato in ufficio, ti chiediamo di indicare il tuo parere, sui seguenti aspetti:

a) Cortesia del personale																						
1. molto soddisfatto	1	1	1																		3	100%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					3	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																						
1. molto soddisfatto	1		1																		2	67%
2. soddisfatto		1																			1	33%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					3	

c) Competenza del personale

1. molto soddisfatto	1	1	1																		3	100%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					3	

d) Tempistica di completamento delle pratiche

1. molto soddisfatto	1																				1	33%
2. soddisfatto		1	1																		2	67%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					3	

6. Se hai fatto accesso ai servizi on-line , ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:**a) Facilità di individuazione del sito**

1. molto soddisfatto			1																		1	33%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto		1																			1	33%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro	1																				1	33%
																					3	

b) Facilità d'uso

1. molto soddisfatto																					0	0%
2. soddisfatto			1																		1	33%
3. poco soddisfatto		1																			1	33%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro	1																				1	33%
																					3	

c) Completezza dei servizi offerti

1. molto soddisfatto			1																		1	33%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto		1																			1	33%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro	1																				1	33%
																					3	

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti

Problematiche riscontrate																					0	0%
Suggerimenti																					0	0%
Nessun riscontro	1	1	1																		3	100%
																					3	



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Sede: Via dei Vespri n. 43

(Periodo: dal 10/09/2020 al 31/12/2020)

Tabella riassuntiva - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea - Uffici vari

DATI GENERALI UTENTI														
MASCHI	1												1	50%
FEMMINE		1											1	50%
												2		
ETÀ														
<30													0	0%
31 - 40	1	1											2	100%
41 - 50													0	0%
>50													0	0%
												2		
CITTADINANZA														
Italiana	1	1											2	100%
Estera													0	0%
												2		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?														
1	1												1	50%
2 - 5		1											1	50%
6 - 10													0	0%
>10													0	0%
												2		
PROFESSIONE														
Impiegato/a													0	0%
Insegnante													0	0%
Operaio													0	0%
Professionista	1												1	50%
Casalinga		1											1	50%
Pensionato/a													0	0%
Altro/ non riscontrato													0	0%
												2		

1. Ufficio presso il quale si è recato	Uffici vari																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																						
1. molto soddisfatto	1																				1	50%
2. soddisfatto		1																			1	50%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																					2	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto	1																				1	50%
2. soddisfatto		1																			1	50%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																					2	

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																						
SI	1	1																			2	100%
NO																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					2	

5. Pensando a quando ti sei recato in ufficio, ti chiediamo di indicare il tuo parere, sui seguenti aspetti:																					
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

a) Cortesia del personale																						
1. molto soddisfatto	1																				1	50%
2. soddisfatto		1																			1	50%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					2	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																						
1. molto soddisfatto	1																				1	50%
2. soddisfatto		1																			1	50%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					2	



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Sede: Via dei Vespri n. 43

(Periodo: dal 10/09/2020 al 31/12/2020)

Tabella riassuntiva - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea - Ufficio Anagrafe

DATI GENERALI UTENTI																							
MASCHI	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1			1		14	70%			
FEMMINE						1										1	1	1		1	1	6	30%
																						20	
ETÀ																							
<30								1			1		1	1			1	1	1	1	8	40%	
31 - 40			1							1											2	10%	
41 - 50					1	1			1								1				4	20%	
>50	1	1		1			1					1				1					6	30%	
																						20	
CITTADINANZA																							
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%	
Estera																						0	0%
																						20	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																							
1		1	1				1				1			1		1		1			7	35%	
2 - 5	1			1	1	1		1		1	1		1		1		1			1	11	55%	
6 - 10																				1	1	5%	
>10									1												1	5%	
																						20	
PROFESSIONE																							
Impiegato/a																				1	1	5%	
Insegnante																					0	0%	
Operaio																					0	0%	
Professionista																					0	0%	
Casalinga																1					1	5%	
Pensionato/a		1																			1	5%	
Altro/ non riscontrato	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	85%	
																						20	

1. Ufficio presso il quale si è recato	Ufficio Anagrafe - Area I Affari Generali																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	80%
2. soddisfatto										1			1				1	1			4	20%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																					20	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																							
1. molto soddisfatto	1			1	1								1	1		1	1				7	35%	
2. soddisfatto		1	1											1						1	1	5	25%
3. poco soddisfatto																					0	0%	
4. per niente soddisfatto																					0	0%	
Nessun riscontro					1	1	1	1	1	1	1								1	1	8	40%	
																					20		

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																							
SI	1	1	1	1	1								1	1	1	1	1			1	1	12	60%
NO																						0	0%
Nessun riscontro					1	1	1	1	1	1	1									1	1	8	40%
																					20		

5. Pensando a quando ti sei recato in ufficio, ti chiediamo di indicare il tuo parere, sui seguenti aspetti:

a) Cortesia del personale																							
1. molto soddisfatto	1	1		1	1								1	1		1	1			1		9	45%
2. soddisfatto			1											1							1	3	15%
3. poco soddisfatto																					0	0%	
4. per niente soddisfatto																					0	0%	
Nessun riscontro					1	1	1	1	1	1	1									1	1	8	40%
																					20		

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																							
1. molto soddisfatto				1									1		1							3	15%
2. soddisfatto	1	1	1	1									1		1	1				1	1	9	45%
3. poco soddisfatto																					0	0%	
4. per niente soddisfatto																					0	0%	
Nessun riscontro					1	1	1	1	1	1	1									1	1	8	40%
																					20		

c) Competenza del personale

1. molto soddisfatto	1	1		1	1									1	1		1			1				8	40%	
2. soddisfatto			1												1		1							1	4	20%
3. poco soddisfatto																								0	0%	
4. per niente soddisfatto																								0	0%	
Nessun riscontro						1	1	1	1	1	1									1	1			8	40%	
																								20		

d) Tempistica di completamento delle pratiche

1. molto soddisfatto														1										1	2	10%
2. soddisfatto	1	1	1	1	1									1	1	1	1							1	10	50%
3. poco soddisfatto																									0	0%
4. per niente soddisfatto																									0	0%
Nessun riscontro						1	1	1	1	1	1										1	1			8	40%
																									20	

6. Se hai fatto accesso ai servizi on-line , ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

a) Facilità di individuazione del sito

1. molto soddisfatto			1																				1	1	3	15%
2. soddisfatto	1			1	1						1	1		1	1										7	35%
3. poco soddisfatto																									0	0%
4. per niente soddisfatto																									0	0%
Nessun riscontro		1				1	1	1	1	1	1			1							1	1			10	50%
																									20	

b) Facilità d'uso

1. molto soddisfatto														1									1	1	3	15%
2. soddisfatto	1		1											1											3	15%
3. poco soddisfatto				1	1											1	1								4	20%
4. per niente soddisfatto																									0	0%
Nessun riscontro		1				1	1	1	1	1	1			1							1	1			10	50%
																									20	

c) Completezza dei servizi offerti

1. molto soddisfatto	1		1	1	1	1	1	1	1	1			1			1	1								12	60%
2. soddisfatto											1	1				1								1	4	20%
3. poco soddisfatto																									0	0%
4. per niente soddisfatto																									0	0%
Nessun riscontro		1												1							1	1			4	20%
																									20	

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti

Problematiche riscontrate																									0	0%
Suggerimenti																									0	0%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
																									20	



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Sede: Via dei Vespri n. 43

(Periodo: dal 10/09/2020 al 31/12/2020)

Tabella riassuntiva - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea - Uff. Stato Civile

DATI GENERALI UTENTI														
MASCHI		1		1			1	1					4	50%
FEMMINE	1		1		1	1							4	50%
													8	
ETÀ														
<30						1							1	13%
31 - 40							1	1					2	25%
41 - 50	1	1	1										3	38%
>50				1	1								2	25%
													8	
CITTADINANZA														
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1					8	100%
Estera													0	0%
													8	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?														
1	1	1	1		1		1	1					6	75%
2 - 5				1		1							2	25%
6 - 10													0	0%
>10													0	0%
													8	
PROFESSIONE														
Impiegato/a					1								1	13%
Insegnante		1											1	13%
Operaio				1			1						2	25%
Professionista													0	0%
Casalinga	1		1										2	25%
Pensionato/a													0	0%
Altro/ non riscontrato						1		1					2	25%
													8	

1. Ufficio presso il quale si è recato	Ufficio Stato Civile - Area I Affari Generali																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1													8	100%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																					8	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto			1				1														2	25%
2. soddisfatto	1	1		1	1		1														5	63%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																				1	13%	
																					8	

4. 1																						
SI	1	1	1	1	1	1	1														7	88%
NO																					0	0%
Nessun riscontro																				1	13%	
																					8	

5. Pensando a quando ti sei recato in ufficio, ti chiediamo di indicare il tuo parere, sui seguenti aspetti:

a) Cortesia del personale																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1														7	88%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																				1	13%	
																					8	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1														7	88%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																				1	13%	
																					8	



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Sede: Via dei Vespri n. 43

(Periodo: dal 10/09/2020 al 31/12/2020)

Tabella riassuntiva - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea - Uff. Carte d'Identità

DATI GENERALI UTENTI																							
MASCHI				1	1	1	1				1			1	1	1	1	9	45%				
FEMMINE	1	1	1					1	1	1		1	1				1	1	1	11	55%		
																	20						
ETÀ																							
<30								1				1		1	1	1				5	25%		
31 - 40						1				1			1							3	15%		
41 - 50								1											1	2	10%		
>50	1	1	1	1	1					1	1						1	1	1	10	50%		
																	20						
CITTADINANZA																							
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	95%
Estera											1											1	5%
																	20						
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																							
1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	85%
2 - 5						1	1							1								3	15%
6 - 10																						0	0%
>10																						0	0%
																	20						
PROFESSIONE																							
Impiegato/a	1									1			1				1					4	20%
Insegnante		1	1	1																1		4	20%
Operaio											1											1	5%
Professionista																						0	0%
Casalinga								1														1	5%
Pensionato/a						1														1		2	10%
Altro/ non riscontrato						1	1		1		1	1	1	1						1		8	40%
																	20						

1. Ufficio presso il quale si è recato	Ufficio Carte d'Identità - Area I Affari Generali																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

2.																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																					20	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					20	

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																						
SI	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	95%
NO																					0	0%
Nessun riscontro					1																1	5%
																					20	

5. Pensando a quando ti sei recato in ufficio, ti chiediamo di indicare il tuo parere, sui seguenti aspetti:

a) Cortesia del personale																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					20	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					20	

c) Competenza del personale

1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
2. soddisfatto																								0	0%
3. poco soddisfatto																								0	0%
4. per niente soddisfatto																								0	0%
Nessun riscontro																								0	0%
																							20		

d) Tempistica di completamento delle pratiche

1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
2. soddisfatto																									0	0%
3. poco soddisfatto																									0	0%
4. per niente soddisfatto																									0	0%
Nessun riscontro																									0	0%
																							20			

6. Se hai fatto accesso ai servizi on-line , ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

a) Facilità di individuazione del sito

1. molto soddisfatto					1																				1	5%
2. soddisfatto																									0	0%
3. poco soddisfatto																									0	0%
4. per niente soddisfatto																									0	0%
Nessun riscontro	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	95%
																							20			

b) Facilità d'uso

1. molto soddisfatto					1																				1	5%
2. soddisfatto																									0	0%
3. poco soddisfatto																									0	0%
4. per niente soddisfatto																									0	0%
Nessun riscontro	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	95%
																							20			

c) Completezza dei servizi offerti

1. molto soddisfatto		1																							2	10%
2. soddisfatto																									0	0%
3. poco soddisfatto																									0	0%
4. per niente soddisfatto																									0	0%
Nessun riscontro	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	90%
																							20			

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti

Problematiche riscontrate																									0	0%
Suggerimenti																									0	0%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
																							20			



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Sede: Via dei Vespri n. 43

(Periodo: dal 10/09/2020 al 31/12/2020)

Tabella riassuntiva - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea - Uff. Carte d'Identità

DATI GENERALI UTENTI																					
MASCHI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	65%	
FEMMINE		1			1	1	1		1	1	1								7	35%	
																			20		
ETÀ																					
<30	1	1			1	1	1										1	1	7	35%	
31 - 40				1															1	5%	
41 - 50			1			1												1	3	15%	
>50		1			1				1	1	1	1	1	1	1	1			9	45%	
																			20		
CITTADINANZA																					
Italiana		1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	85%
Estera	1			1		1														3	15%
																				20	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																					
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	90%
2 - 5									1	1										2	10%
6 - 10																				0	0%
>10																				0	0%
																				20	
PROFESSIONE																					
Impiegato/a		1						1	1											3	15%
Insegnante						1			1											2	10%
Operaio			1	1		1												1		4	20%
Professionista																				0	0%
Casalinga												1								1	5%
Pensionato/a					1							1	1							3	15%
Altro/ non riscontrato	1	1					1	1						1	1	1				7	35%
																				20	

1. Ufficio presso il quale si è recato	Ufficio Carte d'Identità - Area I Affari Generali																				
Questionario n.	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																					20	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					20	

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																						
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
NO																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					20	

5. Pensando a quando ti sei recato in ufficio, ti chiediamo di indicare il tuo parere, sui seguenti aspetti:

a) Cortesia del personale																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					20	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					20	

c) Competenza del personale																							
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
2. soddisfatto																						0	0%
3. poco soddisfatto																						0	0%
4. per niente soddisfatto																						0	0%
Nessun riscontro																						0	0%
																					20		

d) Tempistica di completamento delle pratiche																							
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
2. soddisfatto																						0	0%
3. poco soddisfatto																						0	0%
4. per niente soddisfatto																						0	0%
Nessun riscontro																						0	0%
																					20		

6. Se hai fatto accesso ai servizi *on-line* , ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

a) Facilità di individuazione del sito																							
1. molto soddisfatto		1																				1	5%
2. soddisfatto																						0	0%
3. poco soddisfatto																						0	0%
4. per niente soddisfatto																						0	0%
Nessun riscontro	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	95%
																					20		

b) Facilità d'uso																							
1. molto soddisfatto																						0	0%
2. soddisfatto																						0	0%
3. poco soddisfatto																						0	0%
4. per niente soddisfatto																						0	0%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
																					20		

c) Completezza dei servizi offerti																							
1. molto soddisfatto																						0	0%
2. soddisfatto																						0	0%
3. poco soddisfatto																						0	0%
4. per niente soddisfatto																						0	0%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
																					20		

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti																							
Problematiche riscontrate																						0	0%
Suggerimenti																						0	0%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
																					20		



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Sede: Via dei Vespri n. 43

(Periodo: dal 10/09/2020 al 31/12/2020)

Tabella riassuntiva - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea - Uff. Servizi Sociali

DATI GENERALI UTENTI													
MASCHI	1	1										2	40%
FEMMINE			1	1	1							3	60%
												5	
ETÀ													
<30												0	0%
31 - 40		1		1								2	40%
41 - 50					1							1	20%
>50	1		1									2	40%
												5	
CITTADINANZA													
Italiana	1	1	1	1	1							5	100%
Estera												0	0%
												5	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?													
1		1	1		1							3	60%
2 - 5	1			1								2	40%
6 - 10												0	0%
>10												0	0%
												5	
PROFESSIONE													
Impiegato/a												0	0%
Insegnante			1									1	20%
Operaio												0	0%
Professionista												0	0%
Casalinga					1							1	20%
Pensionato/a	1											1	20%
Altro/ non riscontrato		1		1								2	40%
												5	

1. Ufficio presso il quale si è recato		Ufficio Servizi Sociali - Area I Affari Generali																		
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

2.																						
1. molto soddisfatto																					0	0%
2. soddisfatto	1	1	1	1	1																5	100%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																					5	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto																					0	0%
2. soddisfatto		1	1	1	1																4	80%
3. poco soddisfatto	1																				1	20%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					5	

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																						
SI	1	1																			2	40%
NO		1		1	1																3	60%
Nessun riscontro																					0	0%
																					5	

5. Pensando a quando ti sei recato in ufficio, ti chiediamo di indicare il tuo parere, sui seguenti aspetti:

a) Cortesia del personale																						
1. molto soddisfatto		1	1	1																	3	60%
2. soddisfatto	1				1																2	40%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					5	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																						
1. molto soddisfatto			1																		1	20%
2. soddisfatto	1	1		1	1																4	80%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					5	



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Sede: Via dei Vespri n. 43

(Periodo: dal 10/09/2020 al 31/12/2020)

Tabella riassuntiva - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea - Uff. Pubblica Istruzione

DATI GENERALI UTENTI																	
MASCHI	1	1	1	1												4	27%
FEMMINE					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	73%
																15	
ETÀ																	
<30					1	1				1						3	20%
31 - 40	1									1						2	13%
41 - 50		1		1				1					1	1		5	33%
>50			1				1	1			1			1		5	33%
																15	
CITTADINANZA																	
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%
Estera																0	0%
																15	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																	
1	1		1		1	1				1		1	1			7	47%
2 - 5		1		1			1	1	1		1			1	1	8	53%
6 - 10																0	0%
>10																0	0%
																15	
PROFESSIONE																	
Impiegato/a		1						1		1						3	20%
Insegnante				1	1						1					3	20%
Operaio																0	0%
Professionista																0	0%
Casalinga							1							1		2	13%
Pensionato/a			1						1			1				3	20%
Altro/ non riscontrato	1					1						1	1			4	27%
																15	

1. Ufficio presso il quale si è recato	Uff. P. I. - Area V Pubblica Istruzione - Ambiente - Patrimonio																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

2.																					
1. molto soddisfatto	1	1		1					1		1			1	1					7	47%
2. soddisfatto			1		1	1	1	1		1		1	1							8	53%
3. poco soddisfatto																				0	0%
4. per niente soddisfatto																				0	0%
																				15	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																					
1. molto soddisfatto	1	1		1					1		1				1					6	40%
2. soddisfatto			1		1	1	1	1		1		1	1	1						9	60%
3. poco soddisfatto																				0	0%
4. per niente soddisfatto																				0	0%
Nessun riscontro																				0	0%
																				15	

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																					
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					15	100%
NO																				0	0%
Nessun riscontro																				0	0%
																				15	

5. Pensando a quando ti sei recato in ufficio, ti chiediamo di indicare il tuo parere, sui seguenti aspetti:

a) Cortesia del personale																					
1. molto soddisfatto	1	1		1					1	1	1			1	1					8	53%
2. soddisfatto			1		1	1	1	1				1	1							7	47%
3. poco soddisfatto																				0	0%
4. per niente soddisfatto																				0	0%
Nessun riscontro																				0	0%
																				15	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																					
1. molto soddisfatto	1	1		1					1	1				1						6	40%
2. soddisfatto			1		1	1	1	1				1	1	1						9	60%
3. poco soddisfatto																				0	0%
4. per niente soddisfatto																				0	0%
Nessun riscontro																				0	0%
																				15	



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Sede: Via dei Vespri n. 43

(Periodo: dal 10/09/2020 al 31/12/2020)

Tabella riassuntiva - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea - Uff. Autentiche

DATI GENERALI UTENTI																		
MASCHI	1	1	1	1	1	1	1	1									8	53%
FEMMINE									1	1	1	1	1	1	1		7	47%
																	15	
ETÀ																		
<30									1								1	7%
31 - 40		1		1										1	1		4	27%
41 - 50	1		1									1					3	20%
>50					1	1	1		1	1	1		1				7	47%
																	15	
CITTADINANZA																		
Italiana	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14	93%
Estera				1													1	7%
																	15	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																		
1			1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1			12	80%
2 - 5	1	1					1										3	20%
6 - 10																	0	0%
>10																	0	0%
																	15	
PROFESSIONE																		
Impiegato/a	1											1					2	13%
Insegnante													1				1	7%
Operaio			1														1	7%
Professionista		1			1									1	1		4	27%
Casalinga									1			1					2	13%
Pensionato/a						1				1							2	13%
Altro/ non riscontrato				1			1	1									3	20%
																	15	

1. Ufficio presso il quale si è recato	Uff. Autentiche - Area V <i>Pubblica Istruzione - Ambiente - Patrimonio</i>																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																						
1. molto soddisfatto		1	1	1											1		1				5	33%
2. soddisfatto	1				1	1	1	1	1	1			1				1	1			10	67%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																					15	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto		1	1		1										1	1					5	33%
2. soddisfatto	1			1		1	1	1	1	1	1						1	1			10	67%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					15	

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																						
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						15	100%
NO																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					15	

5. Pensando a quando ti sei recato in ufficio, ti chiediamo di indicare il tuo parere, sui seguenti aspetti:

a) Cortesia del personale																						
1. molto soddisfatto	1	1	1					1		1		1	1	1							8	53%
2. soddisfatto				1	1	1		1		1							1	1			7	47%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					15	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																						
1. molto soddisfatto		1	1					1		1		1	1								6	43%
2. soddisfatto	1			1	1	1				1		1					1	1			8	57%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					14	



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Sede: Biblioteca Comunale - Via S. Battaglia s.n.c.

(Periodo: dal 10/09/2020 al 31/12/2020)

Tabella riassuntiva - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea - Biblioteca

DATI GENERALI UTENTI																	
MASCHI	1	1	1	1	1											5	42%
FEMMINE						1	1	1	1	1	1	1				7	58%
															12		
ETÀ																	
<30				1	1		1			1						4	33%
31 - 40						1		1								2	17%
41 - 50	1		1							1						3	25%
>50		1										1	1			3	25%
															12		
CITTADINANZA																	
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			12	100%
Estera																0	0%
															12		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																	
1	1					1	1	1	1	1	1					7	58%
2 - 5		1	1	1	1							1				5	42%
6 - 10																0	0%
>10																0	0%
															12		
PROFESSIONE																	
Impiegato/a			1													1	8%
Insegnante																0	0%
Operaio																0	0%
Professionista																0	0%
Casalinga											1	1				2	17%
Pensionato/a																0	0%
Altro/ non riscontrato	1	1		1	1	1	1	1	1	1						9	75%
															12		

1. Ufficio presso il quale si è recato	Biblioteca - Area V Pubblica Istruzione - Ambiente - Patrimonio																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																						
1. molto soddisfatto				1						1		1									3	25%
2. soddisfatto	1	1	1		1	1	1	1				1									8	67%
3. poco soddisfatto											1										1	8%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																					12	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto			1	1	1	1	1	1	1		1										8	67%
2. soddisfatto	1	1								1	1										4	33%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					12	

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																						
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1									12	100%
NO																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					12	

5. Pensando a quando ti sei recato in ufficio, ti chiediamo di indicare il tuo parere, sui seguenti aspetti:

a) Cortesia del personale																						
1. molto soddisfatto	1		1	1	1	1		1	1		1										8	67%
2. soddisfatto		1					1			1	1										4	33%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					12	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																						
1. molto soddisfatto			1	1	1	1		1	1		1										7	58%
2. soddisfatto	1	1					1			1	1										5	42%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					12	



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Sede: Archivio Comunale - Parco Rimembranze, via Nazionale

(Periodo: dal 10/09/2020 al 31/12/2020)

Tabella riassuntiva - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea - Archivio

DATI GENERALI UTENTI																						
MASCHI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
FEMMINE																					0	0%
																					20	
ETÀ																						
<30																					1	5%
31 - 40																					4	20%
41 - 50	1																				6	30%
>50		1																			9	45%
																					20	
CITTADINANZA																						
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
Estera																					0	0%
																					20	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																						
1	1																				8	40%
2 - 5		1	1																		10	50%
6 - 10																					2	10%
>10																					0	0%
																					20	
PROFESSIONE																						
Impiegato/a																					2	10%
Insegnante																					2	10%
Operaio																					0	0%
Professionista																					8	40%
Casalinga																					0	0%
Pensionato/a																					2	10%
Altro/ non riscontrato	1																				6	30%
																					20	

1. Ufficio presso il quale si è recato	Archivio - Area V <i>Pubblica Istruzione - Ambiente - Patrimonio</i>																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
																				20		

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	90%
2. soddisfatto														1						1	2	10%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																				20		

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																						
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
NO																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																				20		

5. Pensando a quando ti sei recato in ufficio, ti chiediamo di indicare il tuo parere, sui seguenti aspetti:																					
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

a) Cortesia del personale																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	95%
2. soddisfatto																				1	1	5%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																				20		

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	17	85%
2. soddisfatto								1					1							1	3	15%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																				20		

c) Competenza del personale

1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	90%
2. soddisfatto									1											1	2	10%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					20	

d) Tempistica di completamento delle pratiche

1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	90%
2. soddisfatto												1								1	2	10%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					20	

6. Se hai fatto accesso ai servizi on-line , ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

a) Facilità di individuazione del sito

1. molto soddisfatto					1	1					1			1			1				5	25%
2. soddisfatto											1									1	2	10%
3. poco soddisfatto				1																	1	5%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro	1	1	1		1			1	1	1	1			1		1	1			1	12	60%
																					20	

b) Facilità d'uso

1. molto soddisfatto					1	1					1			1			1				5	25%
2. soddisfatto											1									1	2	10%
3. poco soddisfatto				1																	1	5%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro	1	1	1		1			1	1	1	1			1		1	1			1	12	60%
																					20	

c) Completezza dei servizi offerti

1. molto soddisfatto		1				1	1				1			1	1	1	1		1		9	45%
2. soddisfatto																				1	1	5%
3. poco soddisfatto				1																	1	5%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro	1		1		1			1	1	1	1			1	1						9	45%
																					20	

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti

Problematiche riscontrate																						0	0%
Suggerimenti																						0	0%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
																						20	



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Sede: Archivio Comunale - Parco Rimembranze, via Nazionale

(Periodo: dal 10/09/2020 al 31/12/2020)

Tabella riassuntiva - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea - Archivio

DATI GENERALI UTENTI																					
MASCHI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	70%
FEMMINE															1	1	1	1	1	6	30%
																			20		
ETÀ																					
<30			1																	1	5%
31 - 40					1			1										1		3	15%
41 - 50		1							1			1			1	1	1	1		7	35%
>50	1			1		1	1			1	1		1	1					1	9	45%
																			20		
CITTADINANZA																					
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
Estera																				0	0%
																			20		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																					
1	1	1	1	1		1	1		1		1	1	1	1		1				12	60%
2 - 5				1			1		1	1					1		1		1	7	35%
6 - 10																		1		1	5%
>10																				0	0%
																			20		
PROFESSIONE																					
Impiegato/a																				0	0%
Insegnante																				0	0%
Operaio																				0	0%
Professionista	1	1	1		1	1		1		1								1		9	45%
Casalinga													1				1			2	10%
Pensionato/a						1			1		1									3	15%
Altro/ non riscontrato			1				1						1	1		1		1		6	30%
																			20	102	

1. Ufficio presso il quale si è recato	Archivio - Area V <i>Pubblica Istruzione - Ambiente - Patrimonio</i>																			
Questionario n.	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	85%
2. soddisfatto										1										1	2	10%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto														1							1	5%
																					20	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	70%
2. soddisfatto				1						1						1	1	1	1		5	25%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro													1								1	5%
																					20	

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																						
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	95%
NO																					0	0%
Nessun riscontro												1									1	5%
																					20	

5. Pensando a quando ti sei recato in ufficio, ti chiediamo di indicare il tuo parere, sui seguenti aspetti:

a) Cortesia del personale																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	85%
2. soddisfatto										1										1	2	10%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro													1								1	5%
																					20	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	80%
2. soddisfatto										1									1	1	3	15%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro													1								1	5%
																					20	

c) Competenza del personale

1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	75%	
2. soddisfatto									1									1	1	1	4	20%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro										1											1	5%
																				20		

d) Tempistica di completamento delle pratiche

1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	80%
2. soddisfatto									1										1	1	3	15%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro										1											1	5%
																				20		

6. Se hai fatto accesso ai servizi on-line , ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

a) Facilità di individuazione del sito

1. molto soddisfatto	1					1													1		3	15%
2. soddisfatto									1						1				1		3	15%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro		1	1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1		1		1		14	70%
																				20		

b) Facilità d'uso

1. molto soddisfatto	1					1															2	10%
2. soddisfatto									1						1				1	1	4	20%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro		1	1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1		1		1		14	70%
																				20		

c) Completezza dei servizi offerti

1. molto soddisfatto	1		1	1		1	1		1		1										8	38%
2. soddisfatto									1					1		1	2				5	24%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro		1			1			1		1		1	1	1					1		8	38%
																				21		

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti

Problematiche riscontrate																					0	0%
Suggerimenti																					0	0%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
																				20		

Osservazioni

Come già evidenziato nella superiore parte descrittiva, in occasione dell'esame svolto sui 215 questionari pervenuti in modalità cartacea, si rileva che l'utenza non fornisce suggerimenti esaustivi su possibili innovazioni, implementazioni o cambiamenti, che potrebbero risultare utili per migliorare il servizio reso alla Comunità amministrata (Cfr. punto 7 del Questionario "*Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti*").

Inoltre, si evidenzia che l'ultimo questionario pervenuto telematicamente risulta essere stato inviato dall'utente in data 15/09/2020 e che, oltre la richiamata data, non ne sono pervenuti altri. A tal *uopo* si reputa opportuno riportare il numero di questionari pervenuti (n.16), che risulta essere molto esiguo. Ciò sta ad indicare che ancora oggi, come nei precorsi anni, questo strumento di interazione con l'Amministrazione è poco utilizzato dal Cittadino/Utente. Appare utile, pertanto, che i Responsabili di P.O. incentivino maggiormente, nella comunicazione all'utenza, il ricorso allo strumento telematico, in un'ottica di progressiva digitalizzazione del rapporto Istituzioni/Utente.

I Responsabili di Area sono chiamati, altresì, a sensibilizzare sempre di più l'utenza e a coinvolgerla nella compilazione del questionario, quale fondamentale indicatore della qualità dei servizi resi, in un'ottica di miglioramento continuo.

In ultimo, per maggiore completezza espositiva, si richiamano i dettami normativi in materia di *Customer Satisfaction*:

- i principi della Customer Satisfaction Management entrano nel contesto italiano in modo estremamente chiaro con il D.Lgs. 150/2009 (Riforma Brunetta), come modificato dal D.L. 24 giugno 2014, n. 90 convertito con modificazioni dalla Legge 11 agosto 2014, n. 114, il quale dà nuova centralità ai sistemi di gestione delle performance nelle pubbliche amministrazioni, attraverso la definizione del "*ciclo di gestione delle performance*";
- nel decreto - ed in particolare all'articolo 8, comma 1 - vengono declinate tutte le dimensioni della *performance organizzativa* che le amministrazioni devono poter misurare, valutare e quindi migliorare. Tra queste, la "rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive (lettera c), lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione (lettera e); la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati (lettera g)" fanno esplicito riferimento.

Questa Amministrazione ha provveduto ad ottemperare in materia di rilevazione del grado di soddisfazione degli Utenti, pubblicando il "Questionario" sul sito istituzionale dell'Ente alla *Sezione Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > Customer satisfaction*, a cui si rimanda.

In chiusura si precisa che i Responsabili di P.O., hanno provveduto a trasmettere all'Ufficio del Segretario Generale la documentazione relativa al monitoraggio svolto con l'ausilio del questionario, per il periodo oggetto di esame, per consentire il successivo inoltro di quanto pervenuto al Nucleo di Valutazione ai fini della valutazione della *performance* individuale e organizzativa.



IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Daniele Giamporcaro

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Daniele Giamporcaro", written over the typed name.