



# CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

\*\*\*\*\*

SEGRETERIA GENERALE

## CUSTOMER SATISFACTION

### Rilevazione soddisfazione Utenti - Anno 2021

In premessa, prima di argomentare sugli “Esiti” derivanti dall’esame dei questionari pervenuti afferenti la “*Rilevazione soddisfazione Utenti*” per l’anno 2021, come già esplicitato nella precedente relazione, redatta per l’anno 2020, l’Amministrazione comunale, in ottemperanza 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”.

Com’è noto - 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 richiamato 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.

Ciò premesso, il Comune di Carlentini, in applicazione del dettame normativo, 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, altresì - preso atto che, nei precorsi anni, questo strumento di interazione *on-line* è stato poco utilizzato da parte del Cittadino/Utente e/o *stakeholder* - 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, nel corso del 2020, l'Ufficio ha predisposto un nuovo MODULO di RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI "CUSTOMER SATISFACTION" epurato e strutturato in maniera generica 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'Organo esecutivo ha approvato il nuovo MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI - CUSTOMER SATISFACTION, con Delibera di G.M. n. 87 del 29/07/2020.

Per quanto sopra esplicitato, occorre evidenziare che, per l'anno 2020, a seguito approvazione del nuovo "Modulo", il giudizio positivo espresso dall'utente su ogni singolo questionario è stato ricavato in base alle voci riscontrate con tale tipo di giudizio in misura pari e/o superiore al 60% delle voci presenti e riscontrate.

Per l'anno 2021, l'Ufficio - al fine di consentire al Cittadino/Utente di esprimere direttamente il proprio giudizio complessivo sul servizio ricevuto e nel contempo snellire il lavoro relativo all'esame dei questionari pervenuti sia in modalità cartacea che telematica, evitando così qualsiasi filtro valutativo da parte di chi esamina il questionario - l'Ufficio, nel corso del 2021, ha ritenuto opportuno implementare il vigente "Modulo" approvato con Delibera di G.M. n. 87/2020, inserendo un ulteriore "Punto conclusivo", che di seguito viene riportato:

#### **8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto**

- 1 Giudizio positivo
- 2 Giudizio negativo

Il "Modulo", integrato con il sopracitato punto 8, è stato trasmesso al N.d.V. con nota prot. n. 8805 del 19/05/2021, per le valutazioni di merito. Nella seduta del 26/06/2021 il N.d.V. si è espresso favorevolmente in merito all'adozione dello stesso.

L'Organo Esecutivo con Delibera di G.M. n. 83 del 29/06/2021 ha approvato il "Modulo", integrato col richiamato punto 8. "*Giudizio complessivo sul servizio ricevuto*".

Il Modulo aggiornato è stato trasmesso ai Responsabili di P.O con nota prot. n. 11585 del 07/07/2021, i quali, nel contempo, con la citata nota, sono stati invitati a trasmettere il 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 anche in formato cartaceo.

Esso è pubblicato sull'home page del sito istituzionale del Comune "Soddisfazione Utente", allo scopo di facilitare la fruizione al Cittadino/Utente, nonché nella sezione Amministrazione Trasparente> Servizi erogati> Soddisfazione Utente (Customer Satisfaction).

Come già esplicitato, 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 Pedagoggi - 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 "Soddisfazione Utente", 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*.

Si evidenzia 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*.

In ultimo, prima di iniziare ad argomentare sugli Esiti derivanti dall'esame dei questionari pervenuti, si evidenzia che, per l'anno 2021, l'attività di monitoraggio afferente la Soddisfazione Utente (Customer Satisfaction) è stata svolta, come di consueto, applicando il criterio già utilizzato per l'anno 2020, non avendo subito il questionario modifiche sostanziali, ed il giudizio positivo espresso dall'utente su ogni singolo questionario è stato ricavato in base alle voci riscontrate con tale tipo di giudizio in misura pari e/o superiore al 60% delle

voci presenti e riscontrate, fino alla data di ricevimento della succitata nota prot. n. 11585 del 07/07/2021, ed è proseguita con l'utilizzo del questionario "aggiornato", integrato col soprarichiamato punto 8. "*Giudizio complessivo sul servizio ricevuto*", la cui data di utilizzo è da intendersi con la data di ricevimento della succitata nota.

Come esplicitato, tale scelta è stata operata al fine di consentire al Cittadino/Utente di esprimere direttamente il proprio giudizio complessivo sul servizio ricevuto, evitando così qualsiasi filtro valutativo da parte di chi esamina il questionario.

Si evidenzia che, a seguito apertura delle urne ubicate all'ingresso delle diverse sedi comunali, l'Ufficio ha proceduto alla numerazione di ogni singolo questionario pervenuto 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 l'Esercizio 2021.

Si evidenzia, altresì, che - a seguito disamina e schedatura dei questionari pervenuti - l'Ufficio ha provveduto a trasmettere gli originali dei questionari pervenuti al N.d.V. con nota prot. n. 4903 del 16/03/2022 a firma dello scrivente, per essere depositati agli atti presso la Segreteria del N.d.V.

Per quanto sopra esplicitato, l'Ufficio evidenzia che si procederà alla pubblicazione degli "Esiti" derivanti all'esame dei questionari pervenuti per l'anno 2021 sulla *home-page* del sito istituzionale dell'Ente "*Soddisfazione Utente*" e nella *sezione Amministrazione Trasparente*> *Servizi erogati*> *Soddisfazione utente (Customer satisfaction)*.

Come ampiamente 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.

In ultimo, si evidenzia che gli Esiti risultano essere parte integrante della redigenda "*Relazione sulla Performance*" - *Esercizio 2021*.

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 questionario aggiornato, integrato con il soprarichiamato "Punto conclusivo".



# 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.**

**8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto**

- 1 Giudizio positivo
- 2 Giudizio negativo

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

## **ESITI riassuntivi ANNO 2021 - Report al 31/12/2021**

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. 21 (*Cfr. Tabelle 1, 2 e 3 - pagg. 12 - 23*)

DATI GENERALI UTENTI

M 14 (67%)

F 7 (33%)

Cittadinanza Utenti: italiana

Grado di soddisfazione: dall'esame dei questionari si registra una valutazione complessiva pari al 100% (Giudizio positivo: 21 su 21 questionari pervenuti)

*Nota: i questionari prodotti riguardano i seguenti Uffici: Anagrafe, Contenzioso, Asilo Nido, Notifiche, Stato Civile, Delegazione Pedagoggi.*

### **Area II- Servizi Finanziari - Entrate Tributarie**

Questionati pervenuti n. 18 (*Cfr. Tabella 4 - pagg. 24 - 27*)

DATI GENERALI UTENTI

M 8 (44%)

F 10 (28%)

Cittadinanza Utenti: italiana

Grado di soddisfazione: dall'esame dei questionari si registra una valutazione complessiva pari al 100% (Giudizio positivo: 18 su 18 questionari pervenuti)

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

### **Area III - Lavori Pubblici**

Questionati pervenuti n. 11 (*Cfr. Tabella 5 - pagg. 28 - 31*)

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 al 100% (Giudizio positivo: 11 su 11 questionari pervenuti)

*Nota: i questionari prodotti riguardano i seguenti Uffici: Tecnico, Manutenzione, Verde Pubblico.*

#### **Area IV - Territorio - Attività Produttive**

Questionati pervenuti n. 14 (Cfr. Tabella 6 - pagg. 32 - 35)

DATI GENERALI UTENTI

M 10 (71%)

F 4 (29%)

Cittadinanza Utenti: italiana

Grado di soddisfazione: dall'esame dei questionari si registra una valutazione complessiva pari al 100% (Giudizio positivo: 14 su 14 questionari pervenuti)

*Nota: i questionari prodotti riguardano i seguenti Uffici: SUAP, SUE, Urbanistica, Agricoltura, Autorizzazioni, Commercio.*

#### **Area V - Pubblica Istruzione - Ambiente e Patrimonio**

Questionati pervenuti n. 103 (Cfr. Tabelle 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 e 14 - pagg. 36 - 67)

DATI GENERALI UTENTI

M 70 (68%)

F 33 (32%)

Cittadinanza Utenti: italiana

Grado di soddisfazione: dall'esame dei questionari si registra una valutazione complessiva pari al 100% (Giudizio positivo: 103 su 103 questionari pervenuti)

*Nota: i questionari prodotti riguardano i seguenti Uffici: Archivio (n. 79), Biblioteca (n. 16), Ufficio Casa (5), Uff. Ecologia (n. 3). Si precisa che la Tabella 14 (riassuntiva) raccoglie tutti i dati dei soprarchiamati uffici.*

#### **Area VI - Polizia Municipale**

Questionati pervenuti n. 19 (Cfr. Tabella 15 - pagg. 68 - 71)

DATI GENERALI UTENTI

M 9 (47%)

F 10 (53%)

Cittadinanza Utenti: italiana 18 - Estera 1

Grado di soddisfazione: dall'esame dei questionari si registra una valutazione complessiva pari al 100% (Giudizio positivo: 19 su 19 questionari pervenuti)

*Nota: i questionari prodotti, pervenuti dalla Sede di Piazza Diaz, riguardano gli Uffici di Polizia Municipale.*

### **Osservazioni:**

In occasione dell'esame svolto sui 186 questionari pervenuti, si rileva che l'utenza non fornisce suggerimenti esaustivi su possibili innovazioni, implementazioni o cambiamenti per migliorare il servizio. In taluni questionari, invece, l'utente non dà riscontro al punto 6 del questionario "Se hai fatto accesso ai servizi on-line" o dà riscontro solo alla lettera c) "Completezza dei servizi offerti". Inoltre, alcuni questionari riportano la firma dell'Utente, nonostante nella nota riportata in calce al questionario viene espressamente indicato che... "[...] ... **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)".

Occorre evidenziare che per una cospicua percentuale di questionari pervenuti, la cui data di compilazione è relativa al periodo luglio/dicembre 2021, risulta essere stato utilizzato il modulo non aggiornato. Ne consegue che, come espressamente indicato nella nota prot. n. 11585 del 07/07/2021 a firma dello scrivente, la comunicazione e, quindi, l'azione di sinergia non sia stata assicurata nella sua interezza. Per quanto succitato, si evidenzia che, con la richiamata nota, i Responsabili di P.O. venivano invitati a trasmettere il questionario aggiornato 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 anche in formato cartaceo. In proposito si evidenzia che è precipuo compito dei Responsabili di P.O., a partire dalla rilevazione 2022, mettere a disposizione dell'utenza **SOLO** i moduli aggiornati: dalle successive rilevazioni, infatti, non saranno più presi in considerazione i vecchi moduli eventualmente utilizzati dall'utenza ed inseriti nelle urne.

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. Essa

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.

Per maggiore completezza espositiva, di seguito si riporta indice analitico delle tabelle.

Tabella	Area interessata	Questionari pervenuti	Sede di provenienza	Pagina
Tabella 1	Area I	13	Via Morelli, 6	<i>Pagg. 12-15</i>
Tabella 2	Area I	5	Via Dei Vespri	<i>Pagg. 16-19.</i>
Tabella 3	Area I	3	Delegazione Pedagaggi	<i>Pagg. 20-23</i>
Tabella 4	Area II	18	Via Morelli, 6	<i>Pagg. 24-27</i>
Tabella 5	Area III	11	Via Morelli, 6	<i>Pagg. 28-31</i>
Tabella 6	Area IV	14	Via Morelli, 6	<i>Pagg. 32-35</i>
Tabella 7	Area V	20	Archivio (questionari da 1 a 20)	<i>Pagg. 36-39</i>
Tabella 8	Area V	20	Archivio (questionari da 21 a 40)	<i>Pagg. 40-43</i>
Tabella 9	Area V	20	Archivio (questionari da 41 a 60)	<i>Pagg. 44-47</i>
Tabella 10	Area V	19	Archivio (questionari da 61 a 79)	<i>Pagg. 48-51</i>
Tabella 11	Area V	16	Biblioteca Comunale	<i>Pagg. 52-55</i>
Tabella 12	Area V	5	Via Morelli, 6 (Uff. Casa)	<i>Pagg. 56-59</i>
Tabella 13	Area V	3	Via Morelli, 6 (Uff. Ecologia)	<i>Pagg. 60-63</i>
Tabella 14	Area V		Tabella riassuntiva dell'Area	<i>Pagg. 64-67</i>
Tabella 15	Area VI	19	Piazza Diaz	<i>Pagg. 68-71</i>

Carlentini, li 24/03/2022



IL SEGRETARIO GENERALE

*Dott. Daniele Giamporcaro*

Seguono tabelle.

In appendice alle succitate tabelle segue Legenda a pag. 72.



# CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

## CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2021 - REPORT al 31/12/2021

Area I - Uffici Vari - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea (Sede: Via Morelli, 6).

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI	1	1	1			1	1		1	1	1	1					9	69%		
FEMMINE				1	1			1							1		4	31%		
																	13			
ETÀ																				
<30	1			1				1				1					4	31%		
31 - 40					1		1										2	15%		
41 - 50		1													1		2	15%		
>50			1			1			1	1		1					5	38%		
																	13			
CITTADINANZA																				
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%
Estera																			0	0%
																		18		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1	1				1			1										3	23%	
2 - 5		1	1	1		1	1		1	1		1	1					9	69%	
6 - 10																		0	0%	
>10											1							1	8%	
																		13		
PROFESSIONE																				
Impiegato/a	1					1												2	15%	
Insegnante																		0	0%	
Operaio		1																1	8%	
Libero Professionista			1			1		1										3	23%	
Casalinga				1			1						1					3	23%	
Pensionato/a									1		1							2	15%	
Altro e/o non riscontrato				1							1							2	15%	
																		13		

<b>1. Ufficio presso il quale si è recato</b>		<b>Anagrafe (da 1 a 6)*, Contenzioso (7)*, Asilo Nido (8)*, Messi (da 9 a 13)</b>																		
Questionario n.*	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	14	15	16	17	18	19	20

<b>2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?</b>																						
1. molto soddisfatto				1						1	1	1	1	1							6	<b>46%</b>
2. soddisfatto	1	1	1		1	1	1	1													7	<b>54%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																					<b>13</b>	

<b>3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?</b>																						
1. molto soddisfatto			1	1						1		1	1								5	<b>38%</b>
2. soddisfatto	1	1			1	1	1	1		1				1							8	<b>62%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																					<b>13</b>	

<b>4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?</b>																						
<b>SI</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							13	<b>100%</b>
<b>NO</b>																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																					<b>13</b>	

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

<b>a) Cortesia del personale</b>																						
1. molto soddisfatto				1						1	1	1	1	1							6	<b>46%</b>
2. soddisfatto	1	1	1		1	1	1	1													7	<b>54%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																					<b>13</b>	

<b>b) Chiarezza delle informazioni ricevute</b>																						
1. molto soddisfatto				1						1		1	1	1							5	<b>38%</b>
2. soddisfatto	1	1	1		1	1	1	1		1											8	<b>62%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																					<b>13</b>	



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		13	100%
														13		

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto																
1. Giudizio positivo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		13	100%
2. Giudizio negativo															0	0%
Nessun riscontro															0	0%
														13		

Legenda					
Sede di provenienza /Modalità di trasmissione		Ufficio interessato	Esiti Customer Satisfaction - Anno 2021	tot.	%
Via F. Morelli/ Modalità cartacea	colonna da 1a a 6	Anagrafe/ Serv. Demografici	Cfr. Questionari: 1, 2, 3, 4, 5 e 6	6	46%
Via F. Morelli/ Idem C.S.	colonna 7	Ufficio Contenzioso	Cfr. Questionario: 7	1	8%
Via F. Morelli/ Idem C.S.	colonna 8	Asilo Nido	Cfr. Questionario: 8	1	8%
Via F. Morelli/ Idem C.S.	colonna da 9 a 13	Ufficio Notifiche	Cfr. Questionari: 9, 10, 11, 12 e 13	5	38%
				13	

### Area I - Affari Generali

Customer Satisfaction - Anno 2021 - Report al 31/12/2021															
SEDE: VIA MORELLI, 6 QUESTIONARI PERVENUTI (modalità cartacea)	Anagrafe (da 1a a 6)*	Ufficio Contenzioso (7)*	Asilo Nido (8)*	Ufficio Notifiche (da 9 a 13)*										Totale	%
	colonna n. *	1	2	3	4										
1. Anagrafe	6													6	46%
2. Ufficio Contenzioso		1												1	8%
3. Asilo Nido			1											1	8%
4. Ufficio Notifiche				5										5	38%
														13	

Giudizio complessivo sul servizio ricevuto															
Tot. Questionari pervenuti	6	1	1	5										13	%
1. Giudizio positivo	6	1	1	5										13	100%
2. Giudizio negativo														0	0%



# CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

## CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2021 - REPORT al 31/12/2021

Area I - Uffici Vari - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea (Sede: Via dei Vespri).

DATI GENERALI UTENTI													
MASCHI		1	1	1								3	60%
FEMMINE	1				1							2	40%
												5	
ETÀ													
<30			1		1							2	40%
31 - 40												0	0%
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	20%
6 - 10												0	0%
>10				1								1	20%
												5	
PROFESSIONE													
Impiegato/a												0	0%
Insegnante												0	0%
Operaio												0	0%
Libero Professionista												0	0%
Casalinga	1											1	20%
Pensionato/a												0	0%
Altro e/o non riscontrato		1	1	1	1							4	80%
												5	

<b>1. Ufficio presso il quale si è recato</b>		<b>Anagrafe (1, 2 e 3)*, Stato Civile (4 e 5)*</b>																		
Questionario n.*	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

<b>2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?</b>																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1																5	<b>100%</b>
2. soddisfatto																					0	<b>0%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																					<b>5</b>	

<b>3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?</b>																						
1. molto soddisfatto				1	1																2	<b>40%</b>
2. soddisfatto	1	1	1																		3	<b>60%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																					<b>5</b>	

<b>4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?</b>																						
<b>SI</b>	1	1	1	1	1																5	<b>100%</b>
<b>NO</b>																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																					<b>5</b>	

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

<b>a) Cortesia del personale</b>																						
1. molto soddisfatto	1			1	1																3	<b>50%</b>
2. soddisfatto		1	1																		2	<b>33%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro		1																			1	<b>17%</b>
																					<b>6</b>	

<b>b) Chiarezza delle informazioni ricevute</b>																						
1. molto soddisfatto	1			1	1																3	<b>60%</b>
2. soddisfatto		1	1																		2	<b>40%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																					<b>5</b>	



7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti														
Problematiche riscontrate													0	0%
Suggerimenti													0	0%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1								5	100%
													5	

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto														
1. Giudizio positivo	1	1	1	1	1								5	100%
2. Giudizio negativo													0	0%
Nessun riscontro													0	0%
													5	

Legenda					
Sede di provenienza /Modalità di trasmissione		Ufficio interessato	Esiti Customer Satisfaction - Anno 2021	tot.	%
Via dei Vespri/ Cartacea	colonna da 1a 3	Anagrafe/ Serv. Demografici	Cfr. Questionari: 1, 2 e 3	3	60%
Via dei Vespri/ Idem C.S.	colonna 4 e 5	Stato Civile	Cfr. Questionari: 4 e 5	2	40%
				5	

### Area I - Affari Generali

Customer Satisfaction - Anno 2021 - Report al 31/12/2021														
SEDE: VIA DEI VESPRI QUESTIONARI PERVENUTI (modalità cartacea)	Anagrafe (da 1a 3)*	Stato Civile (4 e 5)*											Totale	%
	colonna n. *	1	2											
1. Anagrafe	3												3	60%
2. Stato Civile		2											2	40%
													5	

Giudizio complessivo sul servizio ricevuto														
Tot. Questionari pervenuti	3	2											5	%
1. Giudizio positivo	3	2											5	100%
2. Giudizio negativo													0	0%



# CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2021 - REPORT al 31/12/2021

Area I - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea (Sede: Delegazione Pedagoggi).

DATI GENERALI UTENTI													
MASCHI	1	1										2	67%
FEMMINE			1									1	33%
												3	
ETÀ													
<30												0	0%
31 - 40			1									1	33%
41 - 50		1										1	33%
>50	1											1	33%
												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									2	67%
6 - 10												0	0%
>10												0	0%
												3	
PROFESSIONE													
Impiegato/a												0	0%
Insegnante												0	0%
Operaio												0	0%
Libero Professionista												0	0%
Casalinga			1									1	33%
Pensionato/a	1											1	33%
Altro e/o non riscontrato		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	

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto														
1. Giudizio positivo	1	1	1										3	100%
2. Giudizio negativo													0	0%
Nessun riscontro													0	0%
													3	

Legenda					
Sede di provenienza /Modalità di trasmissione		Ufficio interessato	Esiti Customer Satisfaction - Anno 2021	tot.	%
Delegazioen Pedagoggi/ Cartacea	colonna da 1a 3	Delegazione Pedagoggi	Cfr. Questionari: 1, 2 e 3	3	100%
					0%
				3	

### Area I - Affari Generali

Customer Satisfaction - Anno 2021 - Report al 31/12/2021														
SEDE: DELEGAZIONE PEDAGAGGI QUESTIONARI PERVENUTI (modalità cartacea)	Delegazione Pedagoggi (da 1a 3)*												Totale	%
		colonna n. *	1											
1. Delegazione Pedagoggi		3											3	100%
2.													0	0%
													3	

Giudizio complessivo sul servizio ricevuto														
Tot. Questionari pervenuti	3												3	%
1. Giudizio positivo	3												3	100%
2. Giudizio negativo													0	0%



# CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

## CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2021 - REPORT al 31/12/2021

Area I - Uffici Vari - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea (Sede: Via Morelli, 6).

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI	1	1	1			1	1		1	1	1	1					9	69%		
FEMMINE				1	1			1							1		4	31%		
																	13			
ETÀ																				
<30	1			1				1				1					4	31%		
31 - 40					1		1										2	15%		
41 - 50		1													1		2	15%		
>50			1			1			1	1		1					5	38%		
																	13			
CITTADINANZA																				
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%
Estera																			0	0%
																		18		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1	1				1			1										3	23%	
2 - 5		1	1	1		1	1		1	1		1	1					9	69%	
6 - 10																		0	0%	
>10											1							1	8%	
																		13		
PROFESSIONE																				
Impiegato/a	1					1												2	15%	
Insegnante																		0	0%	
Operaio		1																1	8%	
Libero Professionista			1			1		1										3	23%	
Casalinga				1			1						1					3	23%	
Pensionato/a									1		1							2	15%	
Altro e/o non riscontrato				1							1							2	15%	
																		13		

<b>1. Ufficio presso il quale si è recato</b>	<b>Anagrafe (da 1 a 6)*, Contenzioso (7)*, Asilo Nido (8)*, Messi (da 9 a 13)</b>																			
Questionario n.*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

<b>2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?</b>																						
1. molto soddisfatto				1						1	1	1	1	1							6	46%
2. soddisfatto	1	1	1		1	1	1	1													7	54%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
	<b>13</b>																					

<b>3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?</b>																						
1. molto soddisfatto			1	1						1		1	1								5	38%
2. soddisfatto	1	1			1	1	1	1		1				1							8	62%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
	<b>13</b>																					

<b>4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?</b>																						
<b>SI</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							13	100%
<b>NO</b>																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
	<b>13</b>																					

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

<b>a) Cortesia del personale</b>																						
1. molto soddisfatto				1						1	1	1	1	1							6	46%
2. soddisfatto	1	1	1		1	1	1	1													7	54%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
	<b>13</b>																					

<b>b) Chiarezza delle informazioni ricevute</b>																						
1. molto soddisfatto				1						1		1	1	1							5	38%
2. soddisfatto	1	1	1		1	1	1	1		1											8	62%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
	<b>13</b>																					



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		13	100%
														13		

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto																
1. Giudizio positivo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		13	100%
2. Giudizio negativo															0	0%
Nessun riscontro															0	0%
														13		

Legenda					
Sede di provenienza /Modalità di trasmissione		Ufficio interessato	Esiti Customer Satisfaction - Anno 2021	tot.	%
Via F. Morelli/ Modalità cartacea	colonna da 1a 6	Anagrafe/ Serv. Demografici	Cfr. Questionari: 1, 2, 3, 4, 5 e 6	6	46%
Via F. Morelli/ Idem C.S.	colonna 7	Ufficio Contenzioso	Cfr. Questionario: 7	1	8%
Via F. Morelli/ Idem C.S.	colonna 8	Asilo Nido	Cfr. Questionario: 8	1	8%
Via F. Morelli/ Idem C.S.	colonna da 9 a 13	Ufficio Notifiche	Cfr. Questionari: 9, 10, 11, 12 e 13	5	38%
				13	

### Area I - Affari Generali

Customer Satisfaction - Anno 2021 - Report al 31/12/2021															
SEDE: VIA MORELLI, 6 QUESTIONARI PERVENUTI (modalità cartacea)	Anagrafe (da 1a 6)*	Ufficio Contenzioso (7)*	Asilo Nido (8)*	Ufficio Notifiche (da 9 a 13)*										Totale	%
	colonna n. *	1	2	3	4										
1. Anagrafe	6													6	46%
2. Ufficio Contenzioso		1												1	8%
3. Asilo Nido			1											1	8%
4. Ufficio Notifiche				5										5	38%
														13	

Giudizio complessivo sul servizio ricevuto															
Tot. Questionari pervenuti	6	1	1	5										13	%
1. Giudizio positivo	6	1	1	5										13	100%
2. Giudizio negativo														0	0%



# CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

## CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2021 - REPORT al 31/12/2021

Area I - Uffici Vari - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea (Sede: Via dei Vespri).

DATI GENERALI UTENTI													
MASCHI		1	1	1								3	60%
FEMMINE	1				1							2	40%
												5	
ETÀ													
<30			1		1							2	40%
31 - 40												0	0%
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	20%
6 - 10												0	0%
>10				1								1	20%
												5	
PROFESSIONE													
Impiegato/a												0	0%
Insegnante												0	0%
Operaio												0	0%
Libero Professionista												0	0%
Casalinga	1											1	20%
Pensionato/a												0	0%
Altro e/o non riscontrato		1	1	1	1							4	80%
												5	

<b>1. Ufficio presso il quale si è recato</b>		<b>Anagrafe (1, 2 e 3)*, Stato Civile (4 e 5)*</b>																		
Questionario n.*	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

<b>2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?</b>																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1																5	<b>100%</b>
2. soddisfatto																					0	<b>0%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																					<b>5</b>	

<b>3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?</b>																						
1. molto soddisfatto				1	1																2	<b>40%</b>
2. soddisfatto	1	1	1																		3	<b>60%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																					<b>5</b>	

<b>4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?</b>																						
<b>SI</b>	1	1	1	1	1																5	<b>100%</b>
<b>NO</b>																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																					<b>5</b>	

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

<b>a) Cortesia del personale</b>																						
1. molto soddisfatto	1			1	1																3	<b>50%</b>
2. soddisfatto		1	1																		2	<b>33%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro		1																			1	<b>17%</b>
																					<b>6</b>	

<b>b) Chiarezza delle informazioni ricevute</b>																						
1. molto soddisfatto	1			1	1																3	<b>60%</b>
2. soddisfatto		1	1																		2	<b>40%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																					<b>5</b>	



7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti														
Problematiche riscontrate													0	0%
Suggerimenti													0	0%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1								5	100%
													5	

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto														
1. Giudizio positivo	1	1	1	1	1								5	100%
2. Giudizio negativo													0	0%
Nessun riscontro													0	0%
													5	

Legenda					
Sede di provenienza /Modalità di trasmissione		Ufficio interessato	Esiti Customer Satisfaction - Anno 2021	tot.	%
Via dei Vespri/ Cartacea	colonna da 1a 3	Anagrafe/ Serv. Demografici	Cfr. Questionari: 1, 2 e 3	3	60%
Via dei Vespri/ Idem C.S.	colonna 4 e 5	Stato Civile	Cfr. Questionari: 4 e 5	2	40%
				5	

### Area I - Affari Generali

Customer Satisfaction - Anno 2021 - Report al 31/12/2021														
SEDE: VIA DEI VESPRI QUESTIONARI PERVENUTI (modalità cartacea)	Anagrafe (da 1a 3)*	Stato Civile (4 e 5)*											Totale	%
	colonna n. *	1	2											
1. Anagrafe	3												3	60%
2. Stato Civile		2											2	40%
													5	

Giudizio complessivo sul servizio ricevuto														
Tot. Questionari pervenuti	3	2											5	%
1. Giudizio positivo	3	2											5	100%
2. Giudizio negativo													0	0%



# CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2021 - REPORT al 31/12/2021

Area I - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea (Sede: Delegazione Pedagoggi).

DATI GENERALI UTENTI													
MASCHI	1	1										2	67%
FEMMINE			1									1	33%
												3	
ETÀ													
<30												0	0%
31 - 40			1									1	33%
41 - 50		1										1	33%
>50	1											1	33%
												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									2	67%
6 - 10												0	0%
>10												0	0%
												3	
PROFESSIONE													
Impiegato/a												0	0%
Insegnante												0	0%
Operaio												0	0%
Libero Professionista												0	0%
Casalinga			1									1	33%
Pensionato/a	1											1	33%
Altro e/o non riscontrato		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	

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto														
1. Giudizio positivo	1	1	1										3	100%
2. Giudizio negativo													0	0%
Nessun riscontro													0	0%
													3	

Legenda					
Sede di provenienza /Modalità di trasmissione		Ufficio interessato	Esiti Customer Satisfaction - Anno 2021	tot.	%
Delegazioen Pedagoggi/ Cartacea	colonna da 1a 3	Delegazione Pedagoggi	Cfr. Questionari: 1, 2 e 3	3	100%
					0%
				3	

### Area I - Affari Generali

Customer Satisfaction - Anno 2021 - Report al 31/12/2021														
SEDE: DELEGAZIONE PEDAGAGGI QUESTIONARI PERVENUTI (modalità cartacea)	Delegazione Pedagoggi (da 1a 3)*												Totale	%
		colonna n. *	1											
1. Delegazione Pedagoggi		3											3	100%
2.													0	0%
													3	

Giudizio complessivo sul servizio ricevuto														
Tot. Questionari pervenuti	3												3	%
1. Giudizio positivo	3												3	100%
2. Giudizio negativo													0	0%



# CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2021 - REPORT al 31/12/2021

Area III - Uffici Vari - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea (Sede: Via Morelli, 6).

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					1					4	36%
41 - 50							1										1	9%
>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									4	36%
2 - 5	1		1				1		1	1	1						6	55%
6 - 10					1												1	9%
>10																	0	0%
																	11	
PROFESSIONE																		
Impiegato/a	1																1	9%
Insegnante																	0	0%
Operaio																	0	0%
Libero Professionista					1		1				1						3	27%
Casalinga				1						1							2	18%
Pensionato/a								1		1							2	18%
Altro e/o non riscontrato		1	1			1											3	27%
																	11	

1. Ufficio presso il quale si è recato	Ragioneria (da 1 a 6)*, Tributi (da 7 a 15)*, Idrico (16, 17 e 18)*																			
	Questionario n.*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																						
1. molto soddisfatto																					0	0%
2. soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1										11	100%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					11	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto																					0	0%
2. soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1										10	91%
3. poco soddisfatto											1										1	9%
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										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									5	45%
2. soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1														6	55%
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									3	27%
2. soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1				1										8	73%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					11	

c) Competenza del personale															
1. molto soddisfatto									1	1	1	1	1	5	45%
2. soddisfatto	1	1	1	1	1	1								6	55%
3. poco soddisfatto														0	0%
4. per niente soddisfatto														0	0%
Nessun riscontro														0	0%
													11		

d) Tempistica di completamento delle pratiche															
1. molto soddisfatto														0	0%
2. soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	100%
3. poco soddisfatto														0	0%
4. per niente soddisfatto														0	0%
Nessun riscontro														0	0%
													11		

**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	2	18%
2. soddisfatto			1		1		1							3	27%
3. poco soddisfatto														0	0%
4. per niente soddisfatto														0	0%
Nessun riscontro	1	1		1		1			1	1				6	55%
													11		

b) Facilità d'uso															
1. molto soddisfatto														0	0%
2. soddisfatto			1		1		1	1				1		5	45%
3. poco soddisfatto														0	0%
4. per niente soddisfatto														0	0%
Nessun riscontro	1	1		1		1			1	1				6	55%
													11		

c) Completezza dei servizi offerti															
1. molto soddisfatto														0	0%
2. soddisfatto			1		1		1	1				1		5	45%
3. poco soddisfatto														0	0%
4. per niente soddisfatto														0	0%
Nessun riscontro	1	1		1		1			1	1				6	55%
													11		

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					11	100%
															11		

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto																	
1. Giudizio positivo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					11	100%
2. Giudizio negativo																0	0%
Nessun riscontro																0	0%
															11		

Legenda					
Sede di provenienza /Modalità di trasmissione		Ufficio interessato	Esiti Customer Satisfaction - Anno 2021	tot.	%
Via F. Molelli/ Modalità cartacea	colonna*	Ufficio Tecnico/LL.PP.	Cfr. Colonne/Questionari: 1, 3, 5, 7, 8, 9 e 11	7	64%
Via F. Molelli/ Idem C.S.	colonna*	Ufficio Manutenzione	Cfr. Colonne/Questionari: 2 e 4	2	18%
Via F. Molelli/ Idem C.S.	colonna*	Verde Pubblico	Cfr. Colonne/Questionari: 6 e 10	2	18%
				11	

### Area III - Lavori Pubblici

Customer Satisfaction - Anno 2021 - Report al 31/12/2021																	
QUESTIONARI PERVENUTI (modalità cartacea)	Uff. Tecnico/LL.PP.	Uff. Manutenzione	Uff. Verde Pubblico													Totale	%
	colonna n. (Vedi Legenda)	1	2	3													
1. Ufficio Tecnico/LL.PP.	7															7	64%
2. Ufficio Manutenzione		2														2	18%
3. Uff. Verde Pubblico			2													2	18%
															11		

Giudizio complessivo sul servizio ricevuto																	
Tot. Questionari pervenuti	7	2	2													11	%
1. Giudizio positivo	7	2	2													11	100%
2. Giudizio negativo																0	0%



# CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2021 - REPORT al 31/12/2021

Area IV - Uffici Vari - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea (Sede: Via Morelli, 6).

DATI GENERALI UTENTI																		
MASCHI	1	1	1	1		1	1			1	1	1		1			10	71%
FEMMINE					1			1	1					1			4	29%
																	14	
ETÀ																		
<30														1			1	7%
31 - 40					1	1							1		1		4	29%
41 - 50	1		1				1		1	1							5	36%
>50		1		1				1				1					4	29%
																	14	
CITTADINANZA																		
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			14	100%
Estera																	0	0%
																	14	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																		
1		1	1		1				1								4	29%
2 - 5	1					1	1	1			1	1	1	1			8	57%
6 - 10																	0	0%
>10				1						1							2	14%
																	14	
PROFESSIONE																		
Impiegato/a					1					1							2	14%
Insegnante																	0	0%
Operaio																	0	0%
Libero Professionista	1		1			1				1	1		1				6	43%
Casalinga									1								1	7%
Pensionato/a																	0	0%
Altro e/o non riscontrato		1		1			1					1		1			5	36%
																	14	

<b>1. Ufficio presso il quale si è recato</b>	<b>SUAP (1-5), SUE (6-9), Urbanistica (10-11), Agricoltura, Vari (12-14)</b>																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

<b>2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?</b>																						
1. molto soddisfatto		1	1	1		1	1	1						1							7	50%
2. soddisfatto	1				1					1	1	1	1		1						7	50%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					14	

<b>3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?</b>																						
1. molto soddisfatto					1					1	1				1						4	29%
2. soddisfatto	1	1	1	1		1	1	1				1	1								9	64%
3. poco soddisfatto												1									1	7%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					14	

<b>4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?</b>																						
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							14	100%
NO																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					14	

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

<b>a) Cortesia del personale</b>																						
1. molto soddisfatto			1		1	1	1	1			1		1	1							8	57%
2. soddisfatto	1	1		1					1	1		1									6	43%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					14	

<b>b) Chiarezza delle informazioni ricevute</b>																						
1. molto soddisfatto	1		1			1		1	1												5	36%
2. soddisfatto		1		1	1		1			1	1	1	1	1							9	64%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					14	

**c) Competenza del personale**

1. molto soddisfatto	1								1	1										3	21%
2. soddisfatto		1	1	1	1	1	1		1		1	1	1	1						11	79%
3. poco soddisfatto																				0	0%
4. per niente soddisfatto																				0	0%
Nessun riscontro																				0	0%
																				14	

**d) Tempistica di completamento delle pratiche**

1. molto soddisfatto				1	1	1		1	1	1			1	1						8	57%
2. soddisfatto	1	1	1				1						1							5	36%
3. poco soddisfatto												1								1	7%
4. per niente soddisfatto																				0	0%
Nessun riscontro																				0	0%
																				14	

**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	7%
2. soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1							12	86%
3. poco soddisfatto												1								1	7%
4. per niente soddisfatto																				0	0%
Nessun riscontro																				0	0%
																				14	

**b) Facilità d'uso**

1. molto soddisfatto																				1	7%
2. soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						13	93%
3. poco soddisfatto																				0	0%
4. per niente soddisfatto																				0	0%
Nessun riscontro																				0	0%
																				14	

**c) Completezza dei servizi offerti**

1. molto soddisfatto								1	1											2	14%
2. soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1		1		1	1	1	1						12	86%
3. poco soddisfatto																				0	0%
4. per niente soddisfatto																				0	0%
Nessun riscontro																				0	0%
																				14	

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti																		
Problematiche riscontrate													1				1	7%
Suggerimenti																	0	0%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				13	93%
														14				

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto																		
1. Giudizio positivo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				14	100%
2. Giudizio negativo																	0	0%
Nessun riscontro																	0	0%
														14				

Legenda					
Sede di provenienza /Modalità di trasmissione		Ufficio interessato	Esiti Customer Satisfaction - Anno 2020	tot.	%
Via F. Molelli/ Modalità cartacea	colonna da 1a a 5	Ufficio S.U.A.P.	Cfr. Questionari: 1, 2, 3, 4 e 5	5	36%
Via F. Molelli/ Idem C.S.	colonna da 6 a 9	Ufficio S.U.E.	Cfr. Questionari: 6, 7, 8 e 9	4	29%
Via F. Molelli/ Idem C.S.	colonna da 10 a 11	Ufficio Urbanistica	Cfr. Questionari: 10 e 11	2	14%
Via F. Molelli/ Idem C.S.	colonna 12	Ufficio Agricoltura	Cfr. Questionario: 12	1	7%
Via F. Molelli/ Idem C.S.	colonna 13	Ufficio Autorizzazioni	Cfr. Questionario: 13	1	7%
Via F. Molelli/ Idem C.S.	colonna 14	Ufficio Commercio	Cfr. Questionario: 14	1	7%
				14	

**Area IV - Territorio - Attività produttive**

Customer Satisfaction - Anno 2021 - Report al 31/12/2021																		
QUESTIONARI PERVENUTI (modalità cartacea)	colonna n. *	SUAP (da 1 a 5)*	S.U.E. (da 6 a 9)*	Urbanistica (10 e 11)*	Uff. Agricoltura (12)*	Autorizzazioni (13)*	Uff. Commercio (14)*										Totale	%
		1	2	3	4	5	6											
1. Ufficio S.U.A.P.		5															5	36%
2. Ufficio S.U.E.			4														4	29%
3. Ufficio Urbanistica				2													2	14%
4. Ufficio Agricoltura					1												1	7%
5. Ufficio Autorizzazioni						1											1	7%
6. Ufficio Commercio							1										1	7%
																14		

Giudizio complessivo sul servizio ricevuto																		
Tot. Questionari pervenuti	5	4	2	1	1	1											14	%
1. Giudizio positivo	5	4	2	1	1	1											14	100%
2. Giudizio negativo																	0	0%



# CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

## CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2021 - REPORT al 31/12/2021

Area V - Archivio - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea (da 1 a 20).

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																					0	0%
31 - 40			1										1	1		1			1		5	25%
41 - 50		1			1							1	1			1		1		1	7	35%
>50	1			1		1	1	1	1	1									1		8	40%
																			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		1		1	1	1	1	1	1	1	1	15	75%
2 - 5	1					1				1		1		1							5	25%
6 - 10																					0	0%
>10																					0	0%
																			20			
PROFESSIONE																						
Impiegato/a		1																			1	5%
Insegnante																					0	0%
Operaio																					0	0%
Libero Professionista	1		1		1	1				1	1		1	1	1			1	1	11	55%	
Casalinga																					0	0%
Pensionato/a																					0	0%
Altro e/o non riscontrato				1			1	1	1			1				1	1		1		8	40%
																			20			

<b>1. Ufficio presso il quale si è recato</b>	<b>ARCHIVIO COMUNALE</b>																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

<b>2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?</b>																						
1. molto soddisfatto	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	<b>95%</b>
2. soddisfatto		1																			1	<b>5%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																					<b>20</b>	

<b>3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?</b>																						
1. molto soddisfatto	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	<b>90%</b>
2. soddisfatto							1														1	<b>5%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro			1																		1	<b>5%</b>
																					<b>20</b>	

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

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

<b>a) Cortesia del personale</b>																						
1. molto soddisfatto	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	<b>90%</b>
2. soddisfatto		1																			1	<b>5%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro			1																		1	<b>5%</b>
																					<b>20</b>	

<b>b) Chiarezza delle informazioni ricevute</b>																						
1. molto soddisfatto	1			1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	<b>85%</b>
2. soddisfatto		1					1														2	<b>10%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro			1																		1	<b>5%</b>
																					<b>20</b>	

**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	5%
3. poco soddisfatto																						0	0%
4. per niente soddisfatto																						0	0%
Nessun riscontro			1																			1	5%
																					<b>20</b>		

**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	19	95%
2. soddisfatto																						0	0%
3. poco soddisfatto																						0	0%
4. per niente soddisfatto																						0	0%
Nessun riscontro			1																			1	5%
																					<b>20</b>		

**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																	2	10%
3. poco soddisfatto																								0	0%
4. per niente soddisfatto																						1	1	2	10%
Nessun riscontro			1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						1	13	65%
																					<b>20</b>				

**b) Facilità d'uso**

1. molto soddisfatto	1																				1		1	3	15%
2. soddisfatto		1					1																	2	10%
3. poco soddisfatto																								0	0%
4. per niente soddisfatto																						1	1	2	10%
Nessun riscontro			1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						1	13	65%
																					<b>20</b>				

**c) Completezza dei servizi offerti**

1. molto soddisfatto	1	1	1				1														1		1	1	7	35%
2. soddisfatto																									0	0%
3. poco soddisfatto																									0	0%
4. per niente soddisfatto																						1			1	5%
Nessun riscontro			1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							1	12	60%	
																					<b>20</b>					

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti																							
Problematiche riscontrate																					1	1	5%
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	19	95%
																					20		

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto																							
1. Giudizio positivo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
2. Giudizio negativo																						0	0%
Nessun riscontro																						0	0%
																					20		

|



# CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

## CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2021 - REPORT al 31/12/2021

Area V - Archivio - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea (da 21 a 40).

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																					2	10%	
31 - 40																					0	0%	
41 - 50																					4	20%	
>50	1	1	1	1	1		1		1	1	1	1	1		1	1		1	1	14	70%		
																				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	1	1	1	11	55%
2 - 5				1	1	1		1		1		1		1	1	1					9	45%	
6 - 10																					0	0%	
>10																					0	0%	
																				20			
PROFESSIONE																							
Impiegato/a																					2	10%	
Insegnante																					0	0%	
Operaio																					1	5%	
Libero Professionista	1		1	1	1	1		1		1	1		1	1	1	1				14	70%		
Casalinga																					0	0%	
Pensionato/a																					2	10%	
Altro e/o non riscontrato		1																			1	5%	
																				20			

<b>1. Ufficio presso il quale si è recato</b>	<b>ARCHIVIO COMUNALE</b>																			
Questionario n.	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40

<b>2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?</b>																							
1. molto soddisfatto	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1			15	<b>75%</b>	
2. soddisfatto				1											1	1				1	1	5	<b>25%</b>
3. poco soddisfatto																						0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																						0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																						0	<b>0%</b>
																				<b>20</b>			

<b>3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?</b>																							
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1		1	1		1	1	1			15	<b>75%</b>
2. soddisfatto									1				1							1	1	4	<b>20%</b>
3. poco soddisfatto																						0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																						0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																1						1	<b>5%</b>
																				<b>20</b>			

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

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

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

<b>b) Chiarezza delle informazioni ricevute</b>																							
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1			17	<b>85%</b>	
2. soddisfatto																			1	1	2	<b>10%</b>	
3. poco soddisfatto																						0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																						0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																1						1	<b>5%</b>
																				<b>20</b>			

**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	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			

**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	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		

**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	1		1	1		1	1				10	50%
2. soddisfatto																				1	1	5%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto							1	1				1									3	15%
Nessun riscontro	1	1		1											1			1		1	6	30%
																				20		

**b) Facilità d'uso**

1. molto soddisfatto			1		1	1			1	1	1		1	1		1	1				10	50%
2. soddisfatto																				1	1	5%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto							1	1				1									3	15%
Nessun riscontro	1	1		1											1			1		1	6	30%
																				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	2	10%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro	1	1		1											1			1		1	6	30%
																				20		

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti																						
Problematiche riscontrate				1																	1	5%
Suggerimenti																					0	0%
Nessun riscontro	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	95%
																					20	

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto																							
1. Giudizio positivo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
2. Giudizio negativo																					0	0%	
Nessun riscontro																					0	0%	
																					20		



# CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2021 - REPORT al 31/12/2021

Area V - Archivio - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea (da 41 a 60).

DATI GENERALI UTENTI																							
MASCHI	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	1	5%		
31 - 40				1															1	2	10%		
41 - 50								1									1		1	1	4	20%	
>50	1	1	1		1	1	1		1	1	1	1		1		1			1	13	65%		
																				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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	75%		
2 - 5				1		1													1	3	15%		
6 - 10																			1	1	5%		
>10			1																	1	5%		
																				20			
PROFESSIONE																							
Impiegato/a																				0	0%		
Insegnante																				0	0%		
Operaio																		1		1	5%		
Libero Professionista	1		1			1	1	1			1	1	1	1	1				1	11	55%		
Casalinga																				0	0%		
Pensionato/a								1	1											2	10%		
Altro e/o non riscontrato		1		1	1													1		1	1	6	30%
																				20			

<b>1. Ufficio presso il quale si è recato</b>	<b>ARCHIVIO COMUNALE</b>																				
Questionario n.	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	

<b>2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?</b>																							
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	<b>90%</b>
2. soddisfatto							1						1									2	<b>10%</b>
3. poco soddisfatto																						0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																						0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																						0	<b>0%</b>
																				<b>20</b>			

<b>3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?</b>																							
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	17	<b>85%</b>
2. soddisfatto							1						1	1								3	<b>15%</b>
3. poco soddisfatto																						0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																						0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																						0	<b>0%</b>
																				<b>20</b>			

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

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

<b>a) Cortesia del personale</b>																							
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	<b>90%</b>
2. soddisfatto							1						1									2	<b>10%</b>
3. poco soddisfatto																						0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																						0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																						0	<b>0%</b>
																				<b>20</b>			

<b>b) Chiarezza delle informazioni ricevute</b>																							
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	<b>90%</b>
2. soddisfatto							1						1									2	<b>10%</b>
3. poco soddisfatto																						0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																						0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																						0	<b>0%</b>
																				<b>20</b>			

**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	18	<b>90%</b>
2. soddisfatto							1						1									2	<b>10%</b>
3. poco soddisfatto																						0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																						0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																						0	<b>0%</b>
																						<b>20</b>	

**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	18	<b>90%</b>
2. soddisfatto							1						1									2	<b>10%</b>
3. poco soddisfatto																						0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																						0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																						0	<b>0%</b>
																						<b>20</b>	

**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	3	<b>15%</b>
2. soddisfatto							1															1	2	<b>10%</b>
3. poco soddisfatto																							0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto									1	1					1		1						4	<b>20%</b>
Nessun riscontro	1			1	1	1	1							1		1			1	1	1	1	11	<b>55%</b>
																						<b>20</b>		

**b) Facilità d'uso**

1. molto soddisfatto			1																			1	3	<b>15%</b>
2. soddisfatto							1															1	2	<b>10%</b>
3. poco soddisfatto																							0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto									1	1					1		1						4	<b>20%</b>
Nessun riscontro	1			1	1	1	1							1		1			1	1	1	1	11	<b>55%</b>
																						<b>20</b>		

**c) Completezza dei servizi offerti**

1. molto soddisfatto			1																			1	4	<b>20%</b>
2. soddisfatto							1															1	2	<b>10%</b>
3. poco soddisfatto																							0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto										1										1			2	<b>10%</b>
Nessun riscontro	1			1	1	1	1							1		1			1	1	1	1	12	<b>60%</b>
																						<b>20</b>		

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	

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto																						
1. Giudizio positivo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
2. Giudizio negativo																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					20	



# CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2021 - REPORT al 31/12/2021

Area V - Archivio - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea (da 61 a 79).

DATI GENERALI UTENTI																				
MASCHI	1																		1	5%
FEMMINE		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	95%
																			19	
ETÀ																				
<30																			0	0%
31 - 40		1	1		1		1					1							5	26%
41 - 50				1		1			1		1	1			1		1	1	8	42%
>50	1							1		1				1		1	1		6	32%
																			19	
CITTADINANZA																				
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	100%
Estera																			0	0%
																			19	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																				
1	1	1		1	1	1		1	1		1	1	1	1			1		13	68%
2 - 5			1			1			1							1	1	1	6	32%
6 - 10																			0	0%
>10																			0	0%
																			19	
PROFESSIONE																				
Impiegato/a													1	1				1	3	16%
Insegnante																	1		1	5%
Operaio																			0	0%
Libero Professionista		1			1				1		1								4	21%
Casalinga															1				1	5%
Pensionato/a	1																1		2	11%
Altro e/o non riscontrato			1	1		1	1	1		1							1		8	42%
																			19	

<b>1. Ufficio presso il quale si è recato</b>	<b>ARCHIVIO COMUNALE</b>																			
Questionario n.	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80

<b>2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?</b>																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	89%
2. soddisfatto																			1	1	2	11%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					19	

<b>3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?</b>																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	89%
2. soddisfatto																			1	1	2	11%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					19	

<b>4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?</b>																						
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	100%
NO																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					19	

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

<b>a) Cortesia del personale</b>																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	100%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					19	

<b>b) Chiarezza delle informazioni ricevute</b>																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	100%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					19	

**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	19	100%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																				19		

**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	19	100%
2. soddisfatto																					0	0%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																				19		

**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	16%
2. soddisfatto																		1			1	5%
3. poco soddisfatto													1								1	5%
4. per niente soddisfatto											1					1					2	11%
Nessun riscontro	1	1		1	1	1	1		1	1	1		1					1	1		12	63%
																				19		

**b) Facilità d'uso**

1. molto soddisfatto																1					1	5%
2. soddisfatto																		1			1	5%
3. poco soddisfatto													1								1	5%
4. per niente soddisfatto											1					1					2	11%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1					1	1		14	74%
																				19		

**c) Completezza dei servizi offerti**

1. molto soddisfatto									1							1					2	11%
2. soddisfatto																			1		1	5%
3. poco soddisfatto														1							1	5%
4. per niente soddisfatto											1					1					2	11%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1		1					1	1		13	68%
																				19		

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti																						
Problematiche riscontrate																				1	1	5%
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	18	95%
																			19			

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto																						
1. Giudizio positivo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	100%
2. Giudizio negativo																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																			19			



# CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

## CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2021 - REPORT al 31/12/2021

Area V - Biblioteca - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea.

DATI GENERALI UTENTI																		
MASCHI	1	1	1	1	1												5	31%
FEMMINE						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	69%
																	16	
ETÀ																		
<30			1				1			1			1	1	1		6	38%
31 - 40									1			1					2	13%
41 - 50	1	1				1											3	19%
>50				1	1			1			1						5	31%
																	16	
CITTADINANZA																		
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	100%
Estera																	0	0%
																	16	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																		
1		1	1	1	1		1	1	1		1			1	1	1	11	69%
2 - 5	1					1			1		1	1					5	31%
6 - 10																	0	0%
>10																	0	0%
																	16	
PROFESSIONE																		
Impiegato/a	1			1													2	13%
Insegnante																	0	0%
Operaio																	0	0%
Libero Professionista									1								1	6%
Casalinga					1		1										2	13%
Pensionato/a										1							1	6%
Altro e/o non riscontrato		1	1		1			1		1	1	1	1	1	1		10	63%
																	16	

<b>1. Ufficio presso il quale si è recato</b>	<b>BIBLIOTECA COMUNALE (Area V)</b>																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

<b>2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?</b>																						
1. molto soddisfatto	1		1	1			1	1	1		1		1		1						10	<b>63%</b>
2. soddisfatto		1			1					1		1		1		1					6	<b>38%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																				<b>16</b>		

<b>3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?</b>																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1		1	1	1		1	1	1	1						13	<b>81%</b>
2. soddisfatto							1				1					1					3	<b>19%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																				<b>16</b>		

<b>4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?</b>																						
<b>SI</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					16	<b>100%</b>
<b>NO</b>																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																				<b>16</b>		

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

<b>a) Cortesia del personale</b>																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1						14	<b>88%</b>
2. soddisfatto									1							1					2	<b>13%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																				<b>16</b>		

<b>b) Chiarezza delle informazioni ricevute</b>																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1						14	<b>88%</b>
2. soddisfatto									1							1					2	<b>13%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																				<b>16</b>		

**c) Competenza del personale**

1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	81%
2. soddisfatto		1						1									1	3	19%
3. poco soddisfatto																		0	0%
4. per niente soddisfatto																		0	0%
Nessun riscontro																		0	0%
																		16	

**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	14	88%
2. soddisfatto		1															1	2	13%
3. poco soddisfatto																		0	0%
4. per niente soddisfatto																		0	0%
Nessun riscontro																		0	0%
																		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	2	13%
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			12	75%
																		16	

**b) Facilità d'uso**

1. molto soddisfatto	1								1									2	13%
2. soddisfatto											1						1	2	13%
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			12	75%
																		16	

**c) Completezza dei servizi offerti**

1. molto soddisfatto	1	1			1				1			1						5	31%
2. soddisfatto																	1	1	6%
3. poco soddisfatto																		0	0%
4. per niente soddisfatto																		0	0%
Nessun riscontro			1	1		1	1	1	1		1	1		1	1			10	63%
																		16	

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			16	100%	
																				16		

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto																					
1. Giudizio positivo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			16	100%
2. Giudizio negativo																				0	0%
Nessun riscontro																				0	0%
																				16	



# CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2021 - REPORT al 31/12/2021

Area V - Ufficio Casa - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea.

DATI GENERALI UTENTI													
MASCHI	1	1										2	40%
FEMMINE			1	1	1							3	60%
												5	
ETÀ													
<30	1	1										2	40%
31 - 40			1									1	20%
41 - 50				1	1							2	40%
>50												0	0%
												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										2	40%
2 - 5			1	1	1							3	60%
6 - 10												0	0%
>10												0	0%
												5	
PROFESSIONE													
Impiegato/a			1									1	20%
Insegnante												0	0%
Operaio												0	0%
Libero Professionista		1										1	20%
Casalinga				1								1	20%
Pensionato/a												0	0%
Altro e/o non riscontrato	1				1							2	40%
												5	

<b>1. Ufficio presso il quale si è recato</b>	<b>UFFICIO CASA</b>																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

<b>2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?</b>																						
1. molto soddisfatto	1	1	1		1																4	<b>80%</b>
2. soddisfatto				1																	1	<b>20%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																					5	

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

<b>4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?</b>																						
<b>SI</b>		1	1	1	1																4	<b>80%</b>
<b>NO</b>	1																				1	<b>20%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																					5	

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

<b>a) Cortesia del personale</b>																						
1. molto soddisfatto	1	1	1		1																4	<b>80%</b>
2. soddisfatto				1																	1	<b>20%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																					5	

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



7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti														
Problematiche riscontrate													0	0%
Suggerimenti													0	0%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1								5	100%
												5		

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto														
1. Giudizio positivo	1	1	1	1	1								5	100%
2. Giudizio negativo													0	0%
Nessun riscontro													0	0%
												5		

|



# CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2021 - REPORT al 31/12/2021

Tabella riassuntiva Area V - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea.

DATI GENERALI UTENTI																	
MASCHI	20	20	20	1	5	2	2									70	68%
FEMMINE				18	11	3	1									33	32%
																103	
ETÀ																	
<30		2	1		6	2	2									13	13%
31 - 40	5		2	5	2	1	1									16	16%
41 - 50	7	4	4	8	3	2										28	27%
>50	8	14	13	6	5											46	45%
																103	
CITTADINANZA																	
Italiana	20	20	20	19	16	5	3									103	100%
Estera																0	0%
																103	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																	
1	15	11	15	13	11	2	1									68	66%
2 - 5	5	9	3	6	5	3	2									33	32%
6 - 10			1													1	1%
>10			1													1	1%
																103	
PROFESSIONE																	
Impiegato/a	1	2		3	2	1										9	9%
Insegnante				1												1	1%
Operaio		1	1													2	2%
Libero Professionista	11	14	11	4	1	1	1									43	42%
Casalinga				1	2	1										4	4%
Pensionato/a		2	2	2	1											7	7%
Altro e/o non riscontrato	8	1	6	8	10	2	2									37	36%
																103	

<b>1. Ufficio presso il quale si è recato</b>	<b>AreaV - Prospetto Riepilogativo</b>																			
Colonna n.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

<b>2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?</b>																						
1. molto soddisfatto	19	15	18	17	10	4	1														84	<b>82%</b>
2. soddisfatto	1	5	2	2	6	1	2														19	<b>18%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro																					0	<b>0%</b>
																					<b>103</b>	

<b>3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?</b>																						
1. molto soddisfatto	18	15	17	17	13	4	2														86	<b>83%</b>
2. soddisfatto	1	4	3	2	3	1	1														15	<b>15%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro	1	1																			2	<b>2%</b>
																					<b>103</b>	

<b>4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?</b>																						
<b>SI</b>	19	19	19	19	16	4	2														98	<b>95%</b>
<b>NO</b>						1	1														2	<b>2%</b>
Nessun riscontro	1	1	1																		3	<b>3%</b>
																					<b>103</b>	

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

<b>a) Cortesia del personale</b>																						
1. molto soddisfatto	18	17	17	19	14	4	1														90	<b>87%</b>
2. soddisfatto	1	2	2		2	1	2														10	<b>10%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro	1	1	1																		3	<b>3%</b>
																					<b>103</b>	

<b>b) Chiarezza delle informazioni ricevute</b>																						
1. molto soddisfatto	17	17	17	19	14	4	1														89	<b>86%</b>
2. soddisfatto	2	2	2		2	1	2														11	<b>11%</b>
3. poco soddisfatto																					0	<b>0%</b>
4. per niente soddisfatto																					0	<b>0%</b>
Nessun riscontro	1	1	1																		3	<b>3%</b>
																					<b>103</b>	

**c) Competenza del personale**

1. molto soddisfatto	18	17	17	19	13	4	2														90	87%
2. soddisfatto	1	2	2		3	1	1														10	10%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro	1	1	1																		3	3%
																					103	

**d) Tempistica di completamento delle pratiche**

1. molto soddisfatto	19	17	17	19	14	4	2														92	89%
2. soddisfatto		2	2		2	1	1														8	8%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro	1	1	1																		3	3%
																					103	

**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	3	10	10	3	2	2	2															32	31%
2. soddisfatto	2	1	1	1	2	1	1															9	9%
3. poco soddisfatto				1																		1	1%
4. per niente soddisfatto	2	3	3	2																		10	10%
Nessun riscontro	13	6	6	12	12	2																51	50%
																					103		

**b) Facilità d'uso**

1. molto soddisfatto	3	10	10	1	2	2	2															30	29%
2. soddisfatto	2	1	1	1	2	1	1															9	9%
3. poco soddisfatto				1																		1	1%
4. per niente soddisfatto	2	3	3	2																		10	10%
Nessun riscontro	13	6	6	14	12	2																53	51%
																					103		

**c) Completezza dei servizi offerti**

1. molto soddisfatto	7	12	12	2	5	3																41	40%
2. soddisfatto		2	2	1	1		3															9	9%
3. poco soddisfatto				1																		1	1%
4. per niente soddisfatto	1			2																		3	3%
Nessun riscontro	12	6	6	13	10	2																49	48%
																					103		

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti																	
Problematiche riscontrate	1	1	1	1												4	4%
Suggerimenti																0	0%
Nessun riscontro	19	19	19	18	16	5	3									99	96%
															103		

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto																	
1. Giudizio positivo	20	20	20	19	16	5	3									103	100%
2. Giudizio negativo																0	0%
Nessun riscontro																0	0%
															103		

*Area V - Pubblica Istruzione - Ambiente - Patrimonio*

Customer Satisfaction - Anno 2021 - Report al 31/12/2021																		
QUESTIONARI PERVENUTI (modalità cartacea)	Archivio Comunale (da 1 a 20)	Archivio Comunale (da 21 a 40)	Archivio Comunale (da 41 a 60)	Archivio Comunale (da 61 a 79)	Biblioteca Comunale	Ufficio Casa	Ufficio Ecologia										Totale	%
	colonna n.	1	2	3	4	5	6	7										
1. Archivio	20	20	20	19													79	77%
2. Biblioteca					16												16	16%
3. Ufficio Casa						5											5	5%
4. Ufficio Ecologia							3										3	3%
															103			

Giudizio complessivo sul servizio ricevuto																	
Tot. Questionari pervenuti	20	20	20	19	16	5	3									103	%
1. Giudizio positivo	20	20	20	19	16	5	3									103	100%
2. Giudizio negativo																0	0%



# CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

## CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2021 - REPORT al 31/12/2021

Area VI - Polizia Municipale - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea.

DATI GENERALI UTENTI																		
MASCHI	1	1	1	1	1	1	1	1	1								9	47%
FEMMINE										1	1	1	1	1	1	1	10	53%
																19		
ETÀ																		
<30															1		1	5%
31 - 40				1				1		1							3	16%
41 - 50						1			1			1		1	1	1	7	37%
>50	1	1	1		1		1	1			1	1					8	42%
																19		
CITTADINANZA																		
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	18	95%
Estera										1							1	5%
																19		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																		
1				1					1	1	1			1		1	6	32%
2 - 5	1				1	1		1				1	1		1	1	10	53%
6 - 10		1	1														2	11%
>10							1										1	5%
																19		
PROFESSIONE																		
Impiegato/a		1			1				1						1		4	21%
Insegnante			1												1		2	11%
Operaio				1		1											2	11%
Libero Professionista																	0	0%
Casalinga										1	1	1	1	1		1	7	37%
Pensionato/a	1																1	5%
Altro e/o non riscontrato						1	1		1								3	16%
																19		

<b>1. Ufficio presso il quale si è recato</b>	<b>Uffici di Polizia Municipale (P.zza Diaz)</b>																			
Questionario n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

<b>2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?</b>																					
1. molto soddisfatto		1	1							1	1				1		1			6	32%
2. soddisfatto	1			1	1	1	1	1				1	1	1		1		1	1	12	63%
3. poco soddisfatto									1											1	5%
4. per niente soddisfatto																				0	0%
Nessun riscontro																				0	0%
																				19	

<b>3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?</b>																					
1. molto soddisfatto		1	1				1			1							1			5	26%
2. soddisfatto	1			1	1	1		1			1	1	1	1	1	1		1	1	13	68%
3. poco soddisfatto									1											1	5%
4. per niente soddisfatto																				0	0%
Nessun riscontro																				0	0%
																				19	

<b>4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?</b>																					
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	95%
NO										1										1	5%
Nessun riscontro																				0	0%
																				19	

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

<b>a) Cortesia del personale</b>																					
1. molto soddisfatto		1	1					1							1	1	1			6	32%
2. soddisfatto	1			1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	11	58%
3. poco soddisfatto									1	1										2	11%
4. per niente soddisfatto																				0	0%
Nessun riscontro																				0	0%
																				19	

<b>b) Chiarezza delle informazioni ricevute</b>																					
1. molto soddisfatto		1	1											1					1	4	21%
2. soddisfatto	1			1	1	1	1	1			1	1	1		1	1	1		1	13	68%
3. poco soddisfatto									1	1										2	11%
4. per niente soddisfatto																				0	0%
Nessun riscontro																				0	0%
																				19	



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	19	100%
																				19		

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto																						
1. Giudizio positivo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	100%
2. Giudizio negativo																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																				19		

|

## Legenda

Sede di provenienza Modalità di trasmissione	Area Interessata	Ufficio interessato	Esiti Customer Satisfaction - Anno 2021	tot.	%
Via F. Molelli / Crtacea	Area I	Ufficio Anagrafe / Altri	Cfr. Tabella 1 - pagg. 12-15	13	7%
Via Dei Vespri / Idem C.S.	Area I	Uffici Vari	Cfr. Tabella 2 - pagg. 16-19	5	3%
Frazione Pedagaggi / Idem C.S.	Area I	Ufficio Unico Pedagaggi	Cfr. Tabella 3 - pagg. 20-23	3	2%
Via F. Morelli / Idem C.S.	Area II	Ragioneria - Tributi - Idrico	Cfr. Tabella 4 - pagg. 24-27	18	10%
Via F. Morelli / Idem C.S.	Area III	Uffici Vari / LL.PP.	Cfr. Tabella 5 - pagg. 28-31	11	6%
Via F. Morelli / Idem C.S.	Area IV	Uffici Vari	Cfr. Tabella 6 - pagg. 32-35	14	8%
Parco Rimembranze/ Idem C.S.	Area V	Archivio Comunale	Cfr. Tabella 7 - pagg. 36-39, questionari 1-20	79	42%
Idem C.S.	Area V	Archivio Comunale	Cfr. Tabella 8 - pagg. 40-43, questionari 21-40		
Idem C.S.	Area V	Archivio Comunale	Cfr. Tabella 9 - pagg. 44-47, questionari 41-60		
Idem C.S.	Area V	Archivio Comunale	Cfr. Tabella 10 - pagg. 48-51, questionari 61-79		
Via Battaglia / Idem C.S.	Area V	Biblioteca Comunale	Cfr. Tabella 11 - pagg. 52-55	16	9%
Via F. Morelli / Idem C.S.	Area V	Ufficio Casa	Cfr. Tabella 12 - pagg. 56-59	5	3%
Via F. Morelli / Idem C.S.	Area V	Ufficio Ecologia	Cfr. Tabella 13 - pagg. 60-63	3	2%
	Area V	Nota: Tabella riassuntiva	Cfr. Tabella 14 - pagg. 64-67		
Piazza Diaz / Idem C.S.	Area VI	Uffici vari di P.M.	Cfr. Tabella 15 - pag. 68-71	19	10%
				<b>186</b>	

Modalità di trasmissione (Modalità Cartacea)	Area Interessata	Uffici interessati	Esiti Customer Satisfaction - Anno 2021	tot.	%
<b>Questionari pervenuti per singola Area</b>	Area I	Uffici Vari	Cfr. Tabella 1, 2 e 3 - pagg. 12-23	21	11%
	Area II	Ragioneria - Tributi - Idrico	Cfr. Tabella 4 - pagg. 24-27	18	10%
	Area III	Uffici Vari / LL.PP.	Cfr. Tabella 5 - pagg. 28-31	11	6%
	Area IV	Uffici Vari	Cfr. Tabella 6 - pagg. 32-35	14	8%
	Area V	Uffici Vari	Cfr. Tabelle 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13 - pagg. 36-67	103	55%
	Area VI	Uffici vari di P.M.	Cfr. Tabella 15 - pag. 68-71	19	10%
				<b>186</b>	