



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

SEGRETERIA GENERALE

CUSTOMER SATISFACTION

Rilevazione soddisfazione Utenti - Anno 2022

In premessa, prima di argomentare sugli “Esiti” derivanti dall’esame dei questionari pervenuti afferenti la “*Rilevazione soddisfazione Utenti*” per l’anno 2022, come già esplicitato nella precedente relazione, redatta per l’anno 2021, 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 provveduto a pubblicare sul sito istituzionale dell’Ente il questionario di 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, con Delibera di G.M. n. 87 del 29/07/2020, ha approvato il nuovo MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI - CUSTOMER SATISFACTION,

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.

Nel corso del 2021 - 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 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, è stato trasmesso al N.d.V. con nota prot. n. 8805 del 19/05/2021, per le valutazioni di merito. Il N.d.V. si è espresso favorevolmente in merito all'adozione dello stesso, nella seduta del 26/06/2021.

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*".

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.

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 notiziare 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 2022, l'attività di monitoraggio afferente la

Soddisfazione Utente (Customer Satisfaction) è stata svolta, come di consueto, applicando il criterio già utilizzato per l'anno 2021.

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 2022 (report al 31/12/2022).

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. 3766 del 23/02/2023 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 2022 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 2022*.

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 2022 - Report al 31/12/2022

A seguito dell'esame svolto dall'Ufficio sui questionari pervenuti in modalità cartacea, di seguito si riporta uno schema di sintesi afferente le sei Aree funzionali, con indicazione della sede di provenienza dei questionari pervenuti:

Area I - Affari Generali - Contenzioso - Politiche Sociali

➤ Sede: *Uffici Amministrativi – Via F. Morelli, 6*

n. 1 Ufficio Protocollo

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

(Questionario n. 1 – Giudizio: negativo)

➤ Sede: *Delegazione Carlentini Nord*

n. 16 Uffici della Delegazione

(Generalità Utenti: M 6 - 10 – Cittadinanza: Italiana)

(Questionari: da n. 91 a n.106 – Giudizio: positivo 16 su 16)

➤ Sede: *Delegazione Pedagaggi*

n. 7 Uffici della Delegazione

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

(Questionari: da n. 107 a n. 113 – Giudizio: positivo 7 su 7)

Totale Questionari pervenuti afferenti l'Area I: 24 (Cfr. Tabelle 1 e 2 - pagg. 12-19)

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

Giudizio complessivo sul servizio ricevuto: positivo (23 su 24 - pari al **96%**)

Area II - Servizi Finanziari - Entrate Tributarie

➤ Sede: *Uffici Amministrativi – Via F. Morelli, 6*

n. 5 Ufficio Ragioneria/ Serv. Finanziari

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

(Questionari: da n. 2 a n. 6 – Giudizio: positivo 6 su 6)

n. 18 Ufficio Tributi

(Generalità Utenti: M 10 - F 8 – Cittadinanza: Italiana)

(Questionari: da n. 7 a n. 24 – Giudizio: positivo 18 su 18)

n. 1 Ufficio Idrico

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

(Questionario: n. 25 – Giudizio: positivo)

Questionati pervenuti afferenti l'Area II: 24 (Cfr. Tabelle 3 e 4 - pagg. 20-27)

(Generalità Utenti: M 14 - F 10 – Cittadinanza: Italiana)

Giudizio complessivo sul servizio ricevuto: positivo (24 su 24 - pari al 100%)

Area III - Lavori Pubblici

➤ Sede: *Uffici Amministrativi – Via F. Morelli, 6*

n. 5 Uffici vari

(Generalità Utenti: M 1- F 4 – Cittadinanza: Italiana)

(Questionari: da n. 26 a n. 30 – Giudizio: positivo 5 su 5)

Questionati pervenuti afferenti l'Area III: n. 5 (Cfr. Tabella 5 - pagg. 28-31)

Giudizio complessivo sul servizio ricevuto: positivo (5 su 5 - pari al 100%)

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

Area IV - Territorio - Attività Produttive

➤ Sede: *Uffici Amministrativi – Via F. Morelli, 6*

n. 12 Uffici vari

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

(Questionari: da n. 31 a n. 42 – Giudizio: positivo 12 su 12)

Questionati pervenuti afferenti l'Area IV: n. 12 (Cfr. Tabella 6 - pagg. 32-35)

Giudizio complessivo sul servizio ricevuto: positivo (12 su 12 - pari al 100%)

Nota: i questionari prodotti riguardano i seguenti Uffici: Urbanistica, SUAP, SUE, Concessioni.

Area V - Pubblica Istruzione - Ambiente e Patrimonio

➤ Sede: *Uffici Amministrativi – Via Morelli, 6*

n. 6 Ufficio Casa - Patrimonio

n. 1 Ufficio Ecologia

(Generalità Utenti: M 5 - F 2 - Cittadinanza: Italiana)

(Questionari: da n. 43 a n. 49 – Giudizio: positivo 7 su 7)

(Cfr. Tabella 7 - pagg. 36-39)

➤ Sede: *Archivio Comunale*

n. 24 Ufficio: Archivio Comunale (Cfr. Tabelle 8 e 9 - pagg. 40-47)

(Generalità Utenti: M 18 - F 6 - Cittadinanza: Italiana)

(Questionari: da n. 67 a n. 90 – Giudizio: positivo 24 su 24)

➤ Sede: *Biblioteca comunale*

n.6 Ufficio: Biblioteca Comunale (*Cfr. Tabella 10 - pagg. 48-51*)
(Generalità Utenti: M = - F 6 - Cittadinanza: Italiana)
(Questionari: da n. 114 a n. 119 – Giudizio: positivo 6 su 6)
(*Cfr. Tabella 10 – pagg. 48-51*)

➤ Sede: *Via dei Vespri*

n.7 Ufficio P.I. – Autentiche (*Cfr. - Tabella 10 - pagg. 48-51*)
(Generalità Utenti: M 3 - F 4 - Cittadinanza: Italiana)
(Questionari: da n. 120 a n. 126 – Giudizio: positivo 7 su 7)

Questionati pervenuti afferenti l'Area V: n. 44 (*Cfr. Tabelle 7, 8, 9 e 10 - pagg. 36-51*)

Giudizio complessivo sul servizio ricevuto: positivo (44 su 44 - pari al 100%)

Nota: i questionari prodotti riguardano i sopraelencati Uffici. Si evidenzia che, per il servizio reso dalla Biblioteca comunale, alla voce “Se non sei soddisfatto indica l'orario che preferiresti” due utenti chiedono l'apertura pomeridiana.

Area VI - Polizia Municipale

➤ Sede: *Palazzo della Municipalità - Piazza Diaz*

n.17 Uffici di P.M. Area VI - *Polizia Municipale*
(Generalità Utenti: M 8 - 9 – Cittadinanza: Italiana)
(Questionari: da n. 50 a n. 60 - Giudizio: positivo 17 su 17)

Questionati pervenuti afferenti l'Area VI: n. 19 (*Cfr. Tabella 11 - pagg. 52 -55*)

Giudizio complessivo sul servizio ricevuto: positivo (7 su 7 - pari al 100%)

Osservazioni:

In occasione dell'esame svolto sui 126 questionari pervenuti, si rileva che l'utenza esprime complessivamente un giudizio positivo; non fornisce suggerimenti espliciti su possibili innovazioni, implementazioni o cambiamenti per migliorare il servizio. In taluni questionari, infine, 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*”.

Occorre evidenziare 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 ancora 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.

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	1	Via Morelli, 6	<i>Pagg. 12-15</i>
Tabella 1	Area I	16	Delegazione Carlentini Nord	<i>Pagg. 12-15</i>
Tabella 2	Area I	7	Delegazione Pedagoggi	<i>Pagg. 16-19</i>
Tabella 3	Area II	5	Via Morelli, 6	<i>Pagg. 20-23</i>
Tabella 4	Area II	19	Via Morelli, 6	<i>Pagg. 24-27</i>
Tabella 5	Area III	5	Via Morelli, 6	<i>Pagg. 28-31</i>
Tabella 6	Area IV	12	Via Morelli, 6	<i>Pagg. 32-35</i>
Tabella 7	Area V	7	Via Morelli, 6	<i>Pagg. 36-39</i>
Tabella 8	Area V	20	Archivio (questionari da 67 a 86)	<i>Pagg. 40-43</i>
Tabella 9	Area V	4	Archivio (questionari da 87 a 90)	<i>Pagg. 44-47</i>
Tabella 10	Area V	6	Biblioteca (questionari da 114 a 119)	<i>Pagg. 48-51</i>
Tabella 10	Area V	7	Via dei Vespri -P.I. (da 120 a 126)	<i>Pagg. 48-51</i>
Tabella 11	Area VI	19	Piazza Diaz	<i>Pagg. 52-55</i>

Carlentini, lì 23/02/2023



IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Daniele Giamporcaro

Seguono tabelle.

In appendice alle succitate tabelle segue Legenda a pag. 56.



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2022 - REPORT al 31/12/2022

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

DATI GENERALI UTENTI																		
MASCHI		1	1	1	1	1	1										6	35%
FEMMINE	1							1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	65%
																	17	
ETÀ																		
<30								1		1	1		1	1			5	29%
31 - 40				1	1										1	1	4	24%
41 - 50	1					1	1				1					1	5	29%
>50		1	1						1								3	18%
																	17	
CITTADINANZA																		
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	100%
Estera																	0	0%
																	17	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																		
1	1	1							1	1				1			5	29%
2 - 5			1		1		1				1	1				1	6	35%
6 - 10				1				1				1		1	1		5	29%
>10						1											1	6%
																	17	
PROFESSIONE																		
Impiegato/a																	0	0%
Insegnante																1	1	6%
Operaio																	0	0%
Libero Professionista															1		1	6%
Casalinga	1														1		2	12%
Pensionato/a		1	1					1									3	18%
Altro e/o non riscontrato				1	1	1	1	1		1	1	1	1	1			10	59%
																	17	

1. Ufficio presso il quale si è recato		Potocollo (1)* - Carlentini Nord (da 91 a 106)*																		
Questionario n.*		1	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106		

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																					
1. molto soddisfatto			1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		13	76%
2. soddisfatto				1				1										1		3	18%
3. poco soddisfatto	1																			1	6%
4. per niente soddisfatto																				0	0%
Nessun riscontro																				0	0%
																				17	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto			1				1	1	1	1	1								1	1	8	47%
2. soddisfatto	1			1															1	1	4	24%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro					1	1							1	1	1						5	29%
																					17	

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																					
SI	1	1	1			1	1	1	1	1					1	1	1	1		12	71%
NO																				0	0%
Nessun riscontro				1	1							1	1	1						5	29%
																				17	

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

a) Cortesia del personale																						
1. molto soddisfatto			1	1			1	1			1								1	1	7	41%
2. soddisfatto								1	1										1		3	18%
3. poco soddisfatto	1														1						2	12%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro				1	1							1	1	1							5	29%
																					17	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																							
1. molto soddisfatto			1	1			1				1								1	1	1	7	41%
2. soddisfatto							1	1	1						1						4	24%	
3. poco soddisfatto	1																				1	6%	
4. per niente soddisfatto																					0	0%	
Nessun riscontro				1	1							1	1	1							5	29%	
																					17		

c) Competenza del personale

1. molto soddisfatto		1	1			1	1	1	1	1					1	1			9	53%
2. soddisfatto															1				1	6%
3. poco soddisfatto	1														1				2	12%
4. per niente soddisfatto																			0	0%
Nessun riscontro				1	1						1	1	1						5	29%
																			17	

d) Tempistica di completamento delle pratiche

1. molto soddisfatto		1				1			1	1					1	1			6	35%
2. soddisfatto			1				1	1						1	1				5	29%
3. poco soddisfatto	1																		1	6%
4. per niente soddisfatto																			0	0%
Nessun riscontro				1	1						1	1	1						5	29%
																			17	

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	18%
2. soddisfatto														1		1			2	12%
3. poco soddisfatto								1							1				2	12%
4. per niente soddisfatto																			0	0%
Nessun riscontro	1	1		1	1		1		1	1	1						1		10	59%
																			17	

b) Facilità d'uso

1. molto soddisfatto						1					1								2	12%
2. soddisfatto														1					1	6%
3. poco soddisfatto			1					1							1				3	18%
4. per niente soddisfatto																1			1	6%
Nessun riscontro	1	1		1	1		1		1	1	1						1		10	59%
																			17	

c) Completezza dei servizi offerti

1. molto soddisfatto		1	1	1	1	1	1			1	1	1	1				1		11	65%
2. soddisfatto							1							1	1	1			4	24%
3. poco soddisfatto																			0	0%
4. per niente soddisfatto																			0	0%
Nessun riscontro	1							1											2	12%
																			17	

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	17	100%	
																						17	

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	16	94%	
2. Giudizio negativo	1																				1	6%	
Nessun riscontro																					0	0%	
																						17	



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2022 - REPORT al 31/12/2022

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

DATI GENERALI UTENTI															
MASCHI	1	1	1											3	43%
FEMMINE				1	1	1	1							4	57%
														7	
ETÀ															
<30														0	0%
31 - 40														0	0%
41 - 50			1	1	1									3	43%
>50	1	1				1	1							4	57%
														7	
CITTADINANZA															
Italiana	1	1	1	1	1	1	1							7	100%
Estera														0	0%
														7	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?															
1			1				1							2	29%
2 - 5	1	1		1	1	1								5	71%
6 - 10														0	0%
>10														0	0%
														7	
PROFESSIONE															
Impiegato/a			1											1	14%
Insegnante														0	0%
Operaio														0	0%
Libero Professionista														0	0%
Casalinga				1	1									2	29%
Pensionato/a		1				1	1							3	43%
Altro e/o non riscontrato	1													1	14%
														7	

c) Competenza del personale															
1. molto soddisfatto		1	1		1	1	1							5	71%
2. soddisfatto	1			1										2	29%
3. poco soddisfatto														0	0%
4. per niente soddisfatto														0	0%
Nessun riscontro														0	0%
														7	

d) Tempistica di completamento delle pratiche															
1. molto soddisfatto		1	1		1	1	1							5	71%
2. soddisfatto	1			1										2	29%
3. poco soddisfatto														0	0%
4. per niente soddisfatto														0	0%
Nessun riscontro														0	0%
														7	

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

a) Facilità di individuazione del sito															
1. molto soddisfatto														0	0%
2. soddisfatto														0	0%
3. poco soddisfatto														0	0%
4. per niente soddisfatto														0	0%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1	1	1							7	100%
														7	

b) Facilità d'uso															
1. molto soddisfatto														0	0%
2. soddisfatto														0	0%
3. poco soddisfatto														0	0%
4. per niente soddisfatto														0	0%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1	1	1							7	100%
														7	

c) Completezza dei servizi offerti															
1. molto soddisfatto														0	0%
2. soddisfatto														0	0%
3. poco soddisfatto														0	0%
4. per niente soddisfatto														0	0%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1	1	1							7	100%
														7	



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2022 - REPORT al 31/12/2022

Area II - Ufficio Ragioneria- Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea (Sede: Via Morelli, 6).

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

1. Ufficio presso il quale si è recato	Ragioneria (da 2 a 6)*																
Questionario n.*	2	3	4	5	6												

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																		
1. molto soddisfatto	1		1	1													3	60,0%
2. soddisfatto		1			1												2	40,0%
3. poco soddisfatto																	0	0,0%
4. per niente soddisfatto																	0	0,0%
Nessun riscontro																	0	0,0%
																	5	

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

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

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

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

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

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

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

**CITTÀ DI CARLENTINI***Libero Consorzio Comunale di Siracusa***RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI****CUSTOMER SATISFACTION****ANNO 2022 - REPORT al 31/12/2022**Area II - Ufficio Tributi - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea (Sede: Via Morelli, 6).

DATI GENERALI UTENTI																			
MASCHI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						1	11	57,9%	
FEMMINE											1	1	1	1	1	1	1	8	42,1%
																	19		
ETÀ																			
<30												1					1	5,3%	
31 - 40		1			1		1	1	1							1	1	7	36,8%
41 - 50			1							1				1	1		1	5	26,3%
>50	1			1		1						1	1			1		6	31,6%
																	19		
CITTADINANZA																			
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	100,0%
Estera																		0	0,0%
																	19		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																			
1					1	1		1		1	1		1		1	1		9	47,4%
2 - 5	1	1	1				1		1		1		1		1		1	9	47,4%
6 - 10				1														1	5,3%
>10																		0	0,0%
																	19		
PROFESSIONE																			
Impiegato/a		1					1		1	1				1			1	6	31,6%
Insegnante																		0	0,0%
Operaio			1	1	1													3	15,8%
Libero Professionista																		0	0,0%
Casalinga											1			1	1	1	1	5	26,3%
Pensionato/a	1					1						1						3	15,8%
Altro e/o non riscontrato							1			1								2	10,5%
																	19		

1. Ufficio presso il quale si è recato	Tributi (da 7 a 24)* , Idrico (25)*																			
Questionario n.*	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																					
1. molto soddisfatto	1		1						1			1		1		1	1			7	36,8%
2. soddisfatto		1		1	1	1	1	1		1	1		1					1	1	12	63,2%
3. poco soddisfatto																				0	0,0%
4. per niente soddisfatto																				0	0,0%
Nessun riscontro																				0	0,0%
																				19	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																					
1. molto soddisfatto	1		1		1			1	1	1	1	1	1		1	1				11	57,9%
2. soddisfatto		1		1	1	1							1	1				1		7	36,8%
3. poco soddisfatto																		1		1	5,3%
4. per niente soddisfatto																				0	0,0%
Nessun riscontro																				0	0,0%
																				19	

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

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

a) Cortesia del personale																					
1. molto soddisfatto			1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			9	47,4%
2. soddisfatto	1	1			1	1	1		1		1	1	1					1		10	52,6%
3. poco soddisfatto																				0	0,0%
4. per niente soddisfatto																				0	0,0%
Nessun riscontro																				0	0,0%
																				19	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																					
1. molto soddisfatto	1		1					1	1	1	1	1	1	1	1	1				11	57,9%
2. soddisfatto		1		1	1	1	1							1					1	7	36,8%
3. poco soddisfatto																			1	1	5,3%
4. per niente soddisfatto																				0	0,0%
Nessun riscontro																				0	0,0%
																				19	

c) Competenza del personale

1. molto soddisfatto			1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	42,1%
2. soddisfatto	1	1		1	1	1	1		1		1			1			1	1	11	57,9%
3. poco soddisfatto																			0	0,0%
4. per niente soddisfatto																			0	0,0%
Nessun riscontro																			0	0,0%
																			19	

d) Tempistica di completamento delle pratiche

1. molto soddisfatto			1	1				1	1	1	1	1		1	1	1			10	52,6%
2. soddisfatto	1	1			1	1	1					1	1				1		8	42,1%
3. poco soddisfatto																	1		1	5,3%
4. per niente soddisfatto																			0	0,0%
Nessun riscontro																			0	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								2	10,5%
2. soddisfatto	1	1		1		1	1		1	1	1			1	1				10	52,6%
3. poco soddisfatto																			0	0,0%
4. per niente soddisfatto																			0	0,0%
Nessun riscontro				1			1				1			1	1	1	1	1	7	36,8%
																			19	

b) Facilità d'uso

1. molto soddisfatto			1	1							1								3	15,8%
2. soddisfatto	1	1			1	1		1	1	1			1						8	42,1%
3. poco soddisfatto																			0	0,0%
4. per niente soddisfatto																			0	0,0%
Nessun riscontro				1		1					1		1	1	1	1	1	1	8	42,1%
																			19	

c) Completezza dei servizi offerti

1. molto soddisfatto	1		1	1							1		1						5	26,3%
2. soddisfatto		1			1	1		1	1	1		1		1					8	42,1%
3. poco soddisfatto																			0	0,0%
4. per niente soddisfatto																			0	0,0%
Nessun riscontro				1		1								1	1	1	1	1	6	31,6%
																			19	

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti																					
Problematiche riscontrate																				0	0,0%
Suggerimenti																				0	0,0%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	100,0%
																			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	19	100,0%
2. Giudizio negativo																				0	0,0%
Nessun riscontro																				0	0,0%
																			19		

Area II - Servizi Finanziari - Entrate Tributarie

Legenda					
Sede di provenienza /Modalità di trasmissione		Ufficio interessato	Esiti Customer Satisfaction - Anno 2022	tot.	%
Via F. Molelli/ Modalità cartacea	colonna da 1 a 5	Ufficio Ragioneria	Cfr. Questionari: dal n. 2 al n. 6 - TAB.1	5	21%
Via F. Molelli/ Idem C.S.	colonna da 1 a 18	Ufficio Tributi	Cfr. Questionari: dal n. 7 al n. 24 - TAB. 2	18	75%
Via F. Molelli/ Idem C.S.	colonna 19	Ufficio Idrico	Cfr. Questionario: n. 25 - TAB. 2	1	4%
				24	



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2022 - REPORT al 31/12/2022

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

DATI GENERALI UTENTI														
MASCHI	1												1	20%
FEMMINE		1	1	1	1								4	80%
													5	
ETÀ														
<30					1								1	20%
31 - 40		1	1										2	40%
41 - 50				1									1	20%
>50	1												1	20%
													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	1								4	80%
2 - 5		1											1	20%
6 - 10													0	0%
>10													0	0%
													5	
PROFESSIONE														
Impiegato/a		1			1								2	40%
Insegnante													0	0%
Operaio	1												1	20%
Libero Professionista													0	0%
Casalinga			1										1	20%
Pensionato/a													0	0%
Altro e/o non riscontrato				1									1	20%
													5	

1. Ufficio presso il quale si è recato	Uff. Tecnico/LL.PP. (26 e 27)*, Manutenzione (28, 29 e 30)*																
Questionario n.*	26	27	28	29	30												

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																		
1. molto soddisfatto		1		1													2	40%
2. soddisfatto	1		1		1												3	60%
3. poco soddisfatto																	0	0%
4. per niente soddisfatto																	0	0%
Nessun riscontro																	0	0%
																	5	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																		
1. molto soddisfatto					1												1	17%
2. soddisfatto	1	1	1			2											5	83%
3. poco soddisfatto																	0	0%
4. per niente soddisfatto																	0	0%
Nessun riscontro																	0	0%
																	6	

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

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

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

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																		
1. molto soddisfatto																	0	0%
2. soddisfatto	1	1	1	1	1												5	100%
3. poco soddisfatto																	0	0%
4. per niente soddisfatto																	0	0%
Nessun riscontro																	0	0%
																	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		

Area III - Lavori Pubblici

Legenda					
Sede di provenienza /Modalità di trasmissione		Ufficio interessato	Esiti Customer Satisfaction - Anno 2022	tot.	%
Via F. Molelli/ Modalità cartacea	colonna 1 e 2	Ufficio Tecnico/LL.PP.	Cfr. Questionari: 26 e 27	2	40%
Via F. Molelli/ Idem C.S.	colonna 3, 4 e 5	Ufficio Manutenzione	Cfr. Questionari: 29, 29 e 30	3	60%
Via F. Molelli/ Idem C.S.	colonna //	Verde Pubblico	Cfr. Colanne/Questionari: //	0	0%
				5	

Customer Satisfaction - Anno 2022 - Report al 31/12/2022																
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.	2														2	40%
2. Ufficio Manutenzione		3													3	60%
3. Uff. Verde Pubblico			0												0	0%
														5		

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



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2022 - REPORT al 31/12/2022

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

1. Ufficio presso il quale si è recato	Urbanistica (da 31-34 - 38, 39)*, SUE (34-36)*, SUAP (37)*, Altro 41 e 42																					
Questionario n*.	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42										

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																						
1. molto soddisfatto	1			1				1	1												6	50%
2. soddisfatto		1	1		1	1						1									5	42%
3. poco soddisfatto										1											1	8%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					12	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																						
1. molto soddisfatto	1		1	1				1	1			1									6	50%
2. soddisfatto		1			1	1				1		1	1								6	50%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					12	

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																						
SI	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1									11	92%
NO					1																1	8%
Nessun riscontro																					0	0%
																					12	

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

a) Cortesia del personale																						
1. molto soddisfatto	1	1	1		1			1	1			1	1	1							9	75%
2. soddisfatto				1		1				1											3	25%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					12	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																						
1. molto soddisfatto	1	1	1	1	1			1	1			1	1								9	75%
2. soddisfatto						1				1	1										3	25%
3. poco soddisfatto																					0	0%
4. per niente soddisfatto																					0	0%
Nessun riscontro																					0	0%
																					12	

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti																		
Problematiche riscontrate																	0	0%
Suggerimenti									1								1	8%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1					11	92%
																12		

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto																		
1. Giudizio positivo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					12	100%
2. Giudizio negativo																	0	0%
Nessun riscontro																	0	0%
																12		

Legenda					
Sede di provenienza /Modalità di trasmissione		Ufficio interessato	Esiti Customer Satisfaction - Anno 2022	tot.	%
Via F. Molelli/ Modalità cartacea	colonna da 1a 4	Ufficio Urbanistica	Cfr. Questionari: 31, 32, 33 e 34	4	33%
Via F. Molelli/ Idem C.S.	colonna 5 e 6	Ufficio S.U.E.	Cfr. Questionari: 35 e 36	2	17%
Via F. Molelli/ Idem C.S.	colonna 7	Ufficio S.U.A.P.	Cfr. Questionario: 37	1	8%
Via F. Molelli/ Idem C.S.	colonna 8 e 9	Ufficio Urbanistica	Cfr. Questionari: 38 e 39	2	17%
Via F. Molelli/ Idem C.S.	colonna da 10 a 12	Ufficio Concessioni	Cfr. Questionari: 40, 41 e 42	3	25%
Via F. Molelli/ Idem C.S.	colonna //	Ufficio Commercio	Cfr. Questionari: //	0	0%
				12	

Area IV - Territorio - Attività produttive

Customer Satisfaction - Anno 2022 - Report al 31/12/2022																		
QUESTIONARI PERVENUTI (modalità cartacea)	Questionari n. *															Totale	%	
		(31-34, 38 e 39)*	S.U.E. (35 e 36)*	S.U.A.P. (37)*	Concessioni (40, 41, 42)*	Autorizzazioni	Uff. Commercio											
1. Ufficio Urbanistica	6																6	50%
2. Ufficio S.U.E.		2															2	17%
3. Ufficio S.U.A.P.			1														1	8%
4. Ufficio Concessioni				3													3	25%
5. Ufficio Autorizzazioni					0												0	0%
6. Ufficio Commercio						0											0	0%
															12			

Giudizio complessivo sul servizio ricevuto																		
Tot. Questionari pervenuti	6	2	1	3	0	0											12	%
1. Giudizio positivo	6	2	1	3	0	0											12	100%
2. Giudizio negativo																	0	0%



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2022 - REPORT al 31/12/2022

Area V - Uff. Ecologia e Casa - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea (Sede: Via F. Morelli,6)

DATI GENERALI UTENTI														
MASCHI		1	1	1	1	1							5	71%
FEMMINE	1						1						2	29%
													7	
ETÀ														
<30		1	1	1	1	1							5	71%
31 - 40													0	0%
41 - 50	1						1						2	29%
>50													0	0%
													7	
CITTADINANZA														
Italiana	1	1	1	1	1	1	1						7	100%
Estera													0	0%
													7	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?														
1		1											1	14%
2 - 5	1		1	1	1	1	1						6	86%
6 - 10													0	0%
>10													0	0%
													7	
PROFESSIONE														
Impiegato/a			1	1	1	1							4	57%
Insegnante													0	0%
Operaio													0	0%
Libero Professionista													0	0%
Casalinga													0	0%
Pensionato/a													0	0%
Altro e/o non riscontrato	1	1					1						3	43%
													7	

1. Ufficio presso il quale si è recato	UFFICIO ECOLOGIA E UFFICIO CASA																	
Questionario n.	43	44	45	46	47	48	49											

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																		
1. molto soddisfatto		1	1	1	1	1											5	71%
2. soddisfatto							1										1	14%
3. poco soddisfatto	1																1	14%
4. per niente soddisfatto																	0	0%
Nessun riscontro																	0	0%
																	7	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																		
1. molto soddisfatto		1	1	1	1	1											5	71%
2. soddisfatto	1																1	14%
3. poco soddisfatto							1										1	14%
4. per niente soddisfatto																	0	0%
Nessun riscontro																	0	0%
																	7	

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

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

a) Cortesia del personale																		
1. molto soddisfatto		1	1	1	1	1											5	71%
2. soddisfatto							1										1	14%
3. poco soddisfatto	1																1	14%
4. per niente soddisfatto																	0	0%
Nessun riscontro																	0	0%
																	7	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																		
1. molto soddisfatto		1	1	1	1	1											5	71%
2. soddisfatto							1										1	14%
3. poco soddisfatto	1																1	14%
4. per niente soddisfatto																	0	0%
Nessun riscontro																	0	0%
																	7	

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

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto															
1. Giudizio positivo			1	1	1	1	1	1						6	86%
2. Giudizio negativo	1													1	14%
Nessun riscontro														0	0%
														7	

Customer Satisfaction - Anno 2022 - Report al 31/12/2022															
QUESTIONARI PERVENUTI (modalità cartacea)	(43)*	(da 44 a 49)*												Totale	%
Questionario n.*	1.	2.													
1. Ufficio Ecologia	1													1	14%
2. Ufficio Casa		6												6	86%
3.														0	0%
														7	



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2022 - REPORT al 31/12/2022

Area V - Archivio - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea (da 67 a 86).

DATI GENERALI UTENTI																					
MASCHI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	90%
FEMMINE																		1	1	2	10%
																			20		
ETÀ																					
<30																				0	0%
31 - 40																	1	1		2	10%
41 - 50	1	1	1		1	1		1	1		1			1				1	1	11	55%
>50				1			1			1	1	1		1		1				7	35%
																			20		
CITTADINANZA																					
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100%
Estera																				0	0%
																			20		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																					
1	1	1	1	1	1		1		1		1		1		1	1	1	1	1	13	65%
2 - 5						1	1		1	1		1		1		1				7	35%
6 - 10																				0	0%
>10																				0	0%
																			20		
PROFESSIONE																					
Impiegato/a																				0	0%
Insegnante											1									1	5%
Operaio																				0	0%
Libero Professionista		1				1	1		1	1	1			1		1	1	1	1	10	50%
Casalinga																				0	0%
Pensionato/a					1															1	5%
Altro e/o non riscontrato	1		1			1						1	1		1				1	8	40%
																			20		

1. Ufficio presso il quale si è recato	ARCHIVIO COMUNALE																				
Questionario n.	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	

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

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

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

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

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

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

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti																							
Problematiche riscontrate																					0	0%	
Suggerimenti																						0	0%
Nessun riscontro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	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 2022 - REPORT al 31/12/2022

Area V - Archivio - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea (da 87 a 90).

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

1. Ufficio presso il quale si è recato	ARCHIVIO COMUNALE																
Questionario n.	87	88	89	90													

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti																
Problematiche riscontrate															0	0%
Suggerimenti															0	0%
Nessun riscontro	1	1	1	1											4	100%
														4		

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto																
1. Giudizio positivo	1	1	1	1											4	100%
2. Giudizio negativo															0	0%
Nessun riscontro															0	0%
														4		

Customer Satisfaction - Anno 2022 - Report al 31/12/2022																
QUESTIONARI PERVENUTI (modalità cartacea)	(da 67 a 86)*	(da 87 a 90)*													Totale	%
Questionario n.*	1.	2.														
1. Archivio - Tabella 8	20														20	83%
2. Archivio - Tabella 9		4													4	17%
3.															0	0%
														24		

Archivio: totale questionari pervenuti n. 24 (dal n. 67 al n. 86 - Tabella 8) - (dal n. 87 al n. 90 - Tabella 9)

Giudizio complessivo sul servizio ricevuto: positivo 24 su 24 pari al 100%



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2022 - REPORT al 31/12/2022

Area V - Biblioteca - Ufficio P.I. - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea (da 114 a 126).

DATI GENERALI UTENTI																			
MASCHI								1	1									2	15%
FEMMINE	1	1	1	1	1	1				1	1	1	1	1				11	85%
																		13	
ETÀ																			
<30								1										1	8%
31 - 40		1	1		1				1	1					1			6	46%
41 - 50	1			1										1				3	23%
>50								1			1	1						3	23%
																		13	
CITTADINANZA																			
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				13	100%
Estera																		0	0%
																		13	
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																			
1	1		1	1	1	1	1											6	46%
2 - 5		1							1	1	1		1	1				6	46%
6 - 10												1						1	8%
>10																		0	0%
																		13	
PROFESSIONE																			
Impiegato/a																		0	0%
Insegnante																		0	0%
Operaio																		0	0%
Libero Professionista														1				1	8%
Casalinga				1	1						1							3	23%
Pensionato/a							1					1						2	15%
Altro e/o non riscontrato	1	1	1			1		1	1				1					7	54%
																		13	

1. Ufficio presso il quale si è recato	Biblioteca comunale (n. 6 - da 114 a 119)* - Uff. P.I (n. 7 - da 120 a 126)*																			
Questionario n.*	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126							

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																					
1. molto soddisfatto	1						1			1	1	1	1							6	46%
2. soddisfatto		1	1	1	1			1	1											6	46%
3. poco soddisfatto						1														1	8%
4. per niente soddisfatto																				0	0%
Nessun riscontro																				0	0%
13																					

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																					
1. molto soddisfatto	1		1	1		1	1			1	1	1	1							9	69%
2. soddisfatto		1			1			1	1											4	31%
3. poco soddisfatto																				0	0%
4. per niente soddisfatto																				0	0%
Nessun riscontro																				0	0%
13																					

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																					
SI	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1							12	92%
NO						1														1	8%
Nessun riscontro																				0	0%
13																					

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

a) Cortesia del personale																					
1. molto soddisfatto	1						1	1	1	1	1	1								7	54%
2. soddisfatto		1	1		1	1	1													5	38%
3. poco soddisfatto																				0	0%
4. per niente soddisfatto																				0	0%
Nessun riscontro				1																1	8%
13																					

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																					
1. molto soddisfatto	1					1	1	1	1	1	1	1								8	62%
2. soddisfatto		1	1		1	1														4	31%
3. poco soddisfatto																				0	0%
4. per niente soddisfatto																				0	0%
Nessun riscontro				1																1	8%
13																					

c) Competenza del personale

1. molto soddisfatto	1					1	1	1	1	1	1	1							8	62%
2. soddisfatto		1	1		1	1													4	31%
3. poco soddisfatto																			0	0%
4. per niente soddisfatto																			0	0%
Nessun riscontro				1															1	8%
																			13	

d) Tempistica di completamento delle pratiche

1. molto soddisfatto	1					1	1	1	1	1	1	1							8	62%
2. soddisfatto		1	1		1	1													4	31%
3. poco soddisfatto																			0	0%
4. per niente soddisfatto																			0	0%
Nessun riscontro				1															1	8%
																			13	

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	8%
2. soddisfatto		1			1														2	15%
3. poco soddisfatto																			0	0%
4. per niente soddisfatto																			0	0%
Nessun riscontro			1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				10	77%
																			13	

b) Facilità d'uso

1. molto soddisfatto	1																		1	8%
2. soddisfatto		1		1	1														3	23%
3. poco soddisfatto																			0	0%
4. per niente soddisfatto																			0	0%
Nessun riscontro			1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				9	69%
																			13	

c) Completezza dei servizi offerti

1. molto soddisfatto	1			1															2	15%
2. soddisfatto		1			1	1													3	23%
3. poco soddisfatto																			0	0%
4. per niente soddisfatto																			0	0%
Nessun riscontro			1			1	1	1	1	1	1	1	1	1					8	62%
																			13	



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2022 - REPORT al 31/12/2022

Area VI - Polizia Municipale - Esiti Questionari pervenuti in modalità Cartacea (Sede: P.zza Diaz).

DATI GENERALI UTENTI																		
MASCHI	1	1	1	1	1	1	1	1									8	47%
FEMMINE									1	1	1	1	1	1	1	1	9	53%
																17		
ETÀ																		
<30	1			1													2	12%
31 - 40					1		1					1				1	4	24%
41 - 50		1					1				1	1			1		5	29%
>50			1		1				1	1				1		1	6	35%
																17		
CITTADINANZA																		
Italiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	100%
Estera																	0	0%
																17		
Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese?																		
1	1	1	1			1		1	1	1		1	1	1		1	11	65%
2 - 5				1	1		1				1				1	1	6	35%
6 - 10																	0	0%
>10																	0	0%
																17		
PROFESSIONE																		
Impiegato/a								1			1	1			1	1	5	29%
Insegnante									1								1	6%
Operaio					1	1											2	12%
Libero Professionista												1					1	6%
Casalinga									1				1		1		3	18%
Pensionato/a			1		1												2	12%
Altro e/o non riscontrato	1	1		1													3	18%
																17		

1. Ufficio presso il quale si è recato	Uffici di Polizia Municipale (P.zza Diaz)																		
Questionario n.	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66		

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?																			
1. molto soddisfatto									1		1		1					3	18%
2. soddisfatto	1	1	1	1	1	1	1			1		1		1	1	1	1	13	76%
3. poco soddisfatto								1										1	6%
4. per niente soddisfatto																		0	0%
Nessun riscontro																		0	0%
																		17	

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?																			
1. molto soddisfatto									1		1		1				1	4	24%
2. soddisfatto	1	1		1		1	1	1		1		1			1	1		10	59%
3. poco soddisfatto			1		1										1			3	18%
4. per niente soddisfatto																		0	0%
Nessun riscontro																		0	0%
																		17	

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?																			
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	100%
NO																		0	0%
Nessun riscontro																		0	0%
																		17	

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	29%
2. soddisfatto		1	1	1	1		1	1		1		1		1	1			11	65%
3. poco soddisfatto					1													1	6%
4. per niente soddisfatto																		0	0%
Nessun riscontro																		0	0%
																		17	

b) Chiarezza delle informazioni ricevute																			
1. molto soddisfatto	1										1		1					3	18%
2. soddisfatto		1	1	1	1		1	1	1	1		1		1	1	1	1	13	76%
3. poco soddisfatto					1													1	6%
4. per niente soddisfatto																		0	0%
Nessun riscontro																		0	0%
																		17	

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	17	100%	
																					17		

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	17	100%	
2. Giudizio negativo																						0	0%
Nessun riscontro																						0	0%
																					17		

|

Legenda

Sede di provenienza Modalità di trasmissione	Area Interessata	Ufficio interessato	Esiti Customer Satisfaction - Anno 2021	tot.	%
Via F. Molelli / Cartacea	Area I	Protocollo	Cfr. Tabella 1 - pagg. 12-15	1	1%
Calentini Nord/ Idem C.S.	Area I	Ufficio Unico Delegazione	Cfr. Tabella 1 - pagg. 12-15	16	13%
Frazione Pedagaggi / Idem C.S.	Area I	Ufficio Unico Pedagaggi	Cfr. Tabella 2 - pagg. 16-19	7	5%
Via F. Morelli / Idem C.S.	Area II	Ragioneria	Cfr. Tabella 3 - pagg. 20-23	5	4%
Via F. Morelli / Idem C.S.	Area II	Uffici Tributi - Idrico	Cfr. Tabella 4 - pagg. 24-27	19	15%
Via F. Morelli / Idem C.S.	Area III	Ufficio vari LL.PP.	Cfr. Tabella 5 - pagg. 28-31	5	4%
Via F. Morelli / Idem C.S.	Area IV	Urbanistica/ SUE/ SUAP	Cfr. Tabella 6 - pagg. 32-35	12	9%
Via F. Morelli / Idem C.S.	Area V	Ufficio Ecologia / Casa	Cfr. Tabella 7 - pagg. 36-39	7	5%
Parco Rimembranze/Idem C.S.	Area V	Archivio Comunale	Cfr. Tabella 8 - pagg. 40-43, questionari 67-86	24	19%
Idem C.S.	Area V	Archivio Comunale	Cfr. Tabella 9 - pagg. 44-47, questionari 87-90		
Via Battaglia / Idem C.S.	Area V	Biblioteca Comunale	Cfr. Tabella 10 - pagg. 48-51, questionari 114-119	6	5%
Via Dei Vespri / Idem C.S.	Area V	Ufficio P.I. / Autentiche	Cfr. Tabella 10 - pagg. 48-51, questionari 120-126	7	5%
Piazza Diaz / Idem C.S.	Area VI	Uffici vari di P.M.	Cfr. Tabella 11 - pagg. 52-55	19	15%
				128	

Modalità di trasmissione (Modalità Cartacea)	Area Interessata	Uffici interessati	Esiti Customer Satisfaction - Anno 2021	tot.	%
Questionari pervenuti per singola Area	Area I	Uffici Vari	Cfr. Tabella 1 e 2 - pagg. 12-19	24	19%
	Area II	Ragioneria - Tributi - Idrico	Cfr. Tabella 3 e 4 - pagg. 20-27	24	19%
	Area III	Uffici Vari / LL.PP.	Cfr. Tabella 5 - pagg. 28-31	5	4%
	Area IV	Uffici Vari	Cfr. Tabella 6 - pagg. 32-35	12	9%
	Area V	Uffici Vari	Cfr. Tabelle 7, 8, 9 e 10 - pagg. 36-51	44	34%
	Area VI	Uffici vari di P.M.	Cfr. Tabella 11 - pagg. 52-55	19	15%
				128	