



CITTÀ DI SULMONA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 58 DEL 01/03/2023

OGGETTO: Relazione sul controllo di qualità annualità 2022. Presa d'atto.

L'anno duemilaventitre, addì uno, del mese di Marzo alle ore 12:20, in Sulmona, nella sede del Comune, si è riunita la GIUNTA COMUNALE con la presenza dei Signori:

CARICA	COGNOME E NOME	PRESENTE
SINDACO	DI PIERO GIANFRANCO	SI
VICE SINDACO	CASCIANI FRANCO ANDREA	SI
ASSESSORE	DI MARZIO KATIA	SI
ASSESSORE	DI NISIO CATIA	SI
ASSESSORE	D'ANDREA ATTILIO	--
ASSESSORE	TUTERI ROSANNA	SI

Presenti n° 5 Assenti n° 1

Assume la Presidenza il Sindaco, DI PIERO GIANFRANCO.

Partecipa il Segretario Generale DI CRISTOFANO GIOVANNA, il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Il Presidente, constatata la regolarità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta Comunale a deliberare sulla proposta di cui all'oggetto.

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

<< LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO che la Legge 213/2012 ha introdotto, tra gli altri, il controllo della qualità dei servizi. Nello specifico, all'art. 3 comma 2 lettera e) si prevede che il sistema di controllo interno sia diretto a garantire, tra le altre cose, il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

VISTO l'art. 147, comma 2, lettera e), TUEL il quale specifica che il sistema di controllo interno è diretto, tra l'altro a "... garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.";

RICHIAMATI, all'uopo, gli artt. 20 e 21 del Regolamento sui controlli interni che disciplina il controllo sulla qualità dei servizi erogati e le metodologie per la misurazione della soddisfazione di utenti interni;

DATO ATTO che in continuità con le precedenti annualità si è avviato un sistema di controllo sulla qualità dei servizi erogati selezionando, quale strumento di analisi di qualità, quello delle indagini quantitative e qualitative condotte attraverso la somministrazione di questionari di gradinamento;

EVIDENZIATO che il Comune di Sulmona ha inserito nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2022-2024 (DGC n. 263 del 23.09.2022) tra gli obiettivi intersettoriali un'indagine di customer satisfaction per taluni servizi a forte impatto con l'utenza quali il Servizio Entrate Tributarie, i Servizi alla Persona, il Servizio Trasporti Urbani, il SUAP, i Servizi Cimiteriali e il Comando di Polizia Locale;

Preso atto della nota del 30.09.2022, prot. n. 41772, a firma del Segretario Generale, indirizzata ai vari Settori interessati dalla rilevazione, con cui è stato fornito il questionario di customer satisfaction (generale e specifico) da utilizzare e sono state fornite le indicazioni relative all'intera procedura di indagine e le tempistiche di somministrazione;

RITENUTO pertanto di dover prendere atto, a consuntivo, della relazione sul controllo della qualità dei servizi erogati – annualità 2022 - (Allegato A);

VISTO il parere di regolarità tecnica rilasciato ex art. 49 TUEL sulla presente proposta;

DELIBERA

- di prendere atto, per le ragioni tutte indicate in premessa, della relazione sul controllo della qualità dei servizi erogati – annualità 2022 - (Allegato sub A);

- di trasmettere la relazione approvata con il presente atto:

- agli organi gestionali di vertice dei servizi
- al personale che lavora all'erogazione del servizio oggetto di indagine per il tramite dei rispettivi dirigenti
- ai decisori politici (Sindaco e Componenti la Giunta Comunale)
- al Nucleo di Valutazione

- di pubblicare la relazione allegato sub A) su Amministrazione Trasparente nella sezione 'Relazione sulla performance' garantendo in questo modo la massima informativa agli utenti dei servizi;

- di dichiarare con separata votazione la presente proposta di deliberazione immediatamente eseguibile.>>.

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la sestesa proposta di deliberazione;

Visto il parere favorevole di cui all'art. 49 del Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali approvato con D. Lgs. 18.8.2000, n. 267 che, allegato, forma parte integrante e sostanziale del presente atto;

Ritenuta detta proposta meritevole di approvazione;

Con voti unanimi espressi nei modi e termini di legge

D E L I B E R A

- di prendere atto, per le ragioni tutte indicate in premessa, della relazione sul controllo della qualità dei servizi erogati – annualità 2022 - (Allegato sub A);

- di trasmettere la relazione approvata con il presente atto:

- agli organi gestionali di vertice dei servizi
- al personale che lavora all'erogazione del servizio oggetto di indagine per il tramite dei rispettivi dirigenti
- ai decisori politici (Sindaco e Componenti la Giunta Comunale)
- al Nucleo di Valutazione

- di pubblicare la relazione allegato sub A) su Amministrazione Trasparente nella sezione 'Relazione sulla performance' garantendo in questo modo la massima informativa agli utenti dei servizi.

Di seguito,

LA GIUNTA COMUNALE

Visto l'art. 134, comma 4 del D. Lgs. n. 267/2000;
Con voti unanimi espressi nelle forme di legge

D E L I B E R A

Di rendere la presente deliberazione immediatamente eseguibile.

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA

Il Dirigente/P.O. ai sensi dell'art. 147/bis del TUEL 267/2000 e dell'art. 11 del Regolamento sui controlli interni in ordine alla proposta n.ro 552 del 27/02/2023 esprime parere FAVOREVOLE.

Parere firmato dal Dirigente/P.O. DI CRISTOFANO GIOVANNA in data 28/02/2023.

LETTO APPROVATO E SOTTOSCRITTO

GIUNTA COMUNALE Atto N.ro 58 del 01/03/2023

Il Sindaco
DI PIERO GIANFRANCO

Il Segretario Generale
DI CRISTOFANO GIOVANNA

NOTA DI PUBBLICAZIONE N. 632

Il 06/03/2023 viene pubblicata all'Albo Pretorio la Delibera di Giunta N.ro 58 del 01/03/2023 con oggetto:
Relazione sul controllo di qualità annualità 2022. Presa d'atto.

Resterà affissa per giorni 15 ai sensi dell'art 124 del T.U. 267/2000.

Esecutiva ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

Nota di pubblicazione firmata da ANTONIO MANGIARELLI il 06/03/2023.



CITTÀ DI SULMONA

Medaglia d'Argento al Valor Militare

PROVINCIA DELL'AQUILA

***Relazione sui questionari di valutazione della qualità dei servizi
erogati***

- Annualità 2022 -

Il decreto legislativo n. 150/2009, rubricato *“Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”*, a conclusione di un processo normativo durato per oltre un decennio, introduce il tema della misurazione e valutazione della performance, attribuendo alla stessa, come finalità cardine, il miglioramento della qualità e quantità dei servizi e delle prestazioni erogate all’utenza, sulla base di criteri strettamente correlati al soddisfacimento degli interessi dei destinatari.

La qualità rappresenta un concetto multidimensionale in quanto delinea non solo la qualità percepita dall’utente e rilevabile mediante indagini di customer satisfaction, ma anche e soprattutto la qualità effettiva del servizio. A tal proposito, sarebbe più consone parlare di *“citizen satisfaction”* intesa come soddisfazione del cittadino verso specifici servizi unitamente alla realizzazione dei propri bisogni e delle proprie aspettative nell’ottica di promuovere ed incentivare la partecipazione ed il dialogo tra quest’ultimo e la pubblica amministrazione.

Il D.Lgs. 150/2009 (Riforma Brunetta), come modificato dal D.L. 24 giugno 2014, n. 90 convertito con modificazioni dalla Legge 114/2014, con cui si attribuisce una centralità ai sistemi di gestione delle performance nel contesto delle Pubbliche Amministrazioni, delinea con chiarezza i principi disciplinanti la *“customer satisfaction”*. In particolare, nell’articolo 8, comma 1, del suddetto decreto intitolato *“Ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa”* sono deliniate le dimensioni della performance organizzativa che le amministrazioni devono poter misurare. Tra queste si evidenziano:

- la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive (lettera c);
- lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione (lettera e);
- la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati (lettera g).

Con riferimento alla qualità dei servizi erogati dagli enti locali la L. 213/2012, integrando il D.Lgs. 267/2000 (TUEL – Testo Unico degli Enti Locali), ha attribuito al controllo interno la finalità di *“garantire il controllo della qualità dei servizi erogati”*.

sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'ente”.

Il Comune di Sulmona ha recepito ed incorporato detto dettato normativo con l'adozione del Regolamento sulla disciplina dei controlli interni approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 112 del 29.11.2017 che, non solo evidenzia nell'articolo 2, lettera g), tra le varie tipologie di controlli interni, quello relativo alla qualità dei servizi erogati, ma al contempo dedica interamente il Capo VI a detto controllo.

In un'ottica di continuità con l'annualità 2021 il Comune di Sulmona ha inserito tra gli obiettivi intersettoriali, nell'ambito del PIAO (Piano Integrato di Attività e Organizzazione) approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 263 del 23.09.2022, un'indagine di “customer satisfaction” finalizzata a valutare la “soddisfazione del cliente, dell'utenza”. Si tratta di un processo articolato finalizzato a rilevare il grado di soddisfazione dell'utente nell'ottica di un miglioramento del servizio offerto e contemporaneamente a realizzare determinate finalità quali rilevare bisogni e aspettative del cittadino, favorire l'emergere di suggerimenti e rafforzare la comunicazione nell'ambito del rapporto cittadino-pubblica amministrazione.

L'indagine di customer satisfaction è stata indirizzata a taluni servizi a forte impatto con l'utenza quali il Servizio Entrate Tributarie, i Servizi alla Persona, il Servizio Trasporti Urbani, il SUAP (Sportello Unico delle Attività Produttive), i Servizi Cimiteriali e il Comando di Polizia Locale.

Con nota prot. n. 41772 del 30.09.2022 a firma del Segretario Generale e indirizzata ai vari Settori competenti nei servizi suesposti, è stato fornito il questionario di customer satisfaction (sia quello generale destinato a tutti i Servizi, sia quello specifico differenziato) nonché le indicazioni relative all'intera procedura di indagine e le tempistiche di somministrazione. L'indagine è stata svolta nei mesi di ottobre/novembre 2022.

La ratio di detta indagine nasce essenzialmente da due esigenze: da un lato sviluppare un sistema di controllo qualitativo dei servizi erogati per rafforzare la fiducia dei cittadini verso l'Ente, dall'altro favorire l'emersione di comportamenti non conformi. La rilevazione della qualità percepita mira, dunque, a favorire la misurazione e la valutazione dei servizi e delle politiche già in essere mediante costante monitoraggio del servizio in relazione all'erogazione ed all'efficacia dello stesso. Appare opportuno sottolineare la centralità della rilevazione in parola, altrimenti detta controllo di qualità, poiché, non solo la stessa è collocata nel più ampio contesto dei controlli interni dell'Ente finalizzati a verificare il grado di efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa, ma consente anche di giungere ad esiti che possono essere considerati utili ai fini del ciclo di programmazione e per la valutazione del ruolo dirigenziale.

A tal proposito, l'indagine verrà effettuata con soluzione di continuità quale strumento stabile per raccogliere nuovi bisogni, intercettare le evoluzioni delle aspettative dell'utente e ragionare sulle capacità di risposta dell'Ente.

L'indagine di customer satisfaction risponde, infine, non solo all'esigenza di misurare la qualità dei servizi

erogati, ma anche a quella di comprendere a fondo i bisogni che il cittadino – utente esprime, ponendo un’attenzione costante al giudizio che ne deriva e alla capacità di dialogo.

Il processo di rilevazione della qualità percepita dagli utenti è stato strutturato nelle seguenti quattro fasi:

1. Progettazione della rilevazione, definizione dell’ambito di indagine, degli obiettivi e delle tempistiche;
2. Realizzazione della rilevazione;
3. Elaborazione e interpretazione dei risultati raccolti;
4. Utilizzo dei dati raccolti.

Nell’indagine di customer satisfaction in parola il target dei destinatari è individuato sulla base di un campione probabilistico di potenziali utenti. La rilevazione della qualità dei servizi erogati all’utenza si compone di:

- una griglia che l’utente compila con le seguenti informazioni: genere, fascia d’età, nazionalità, titolo di studio e professione, mantenendo l’anonimato;
- n. 16 domande (questionario generico) alle quali è possibile rispondere esprimendo un grado di soddisfazione attraverso l’indicazione di un valore da 1 a 5;
- numero variabile di domande in base al servizio destinatario di valutazione da parte dell’utenza ed alle proprie peculiarità (questionario specifico differenziato).

Terminata la rilevazione si è proceduto a raccogliere i dati e ad elaborare le informazioni nella presente relazione. I risultati ottenuti dall’indagine, che di seguito vengono riportati per servizio, verranno inviati/restituiti:

- al personale che lavora all’erogazione del servizio oggetto di indagine. La comunicazione dei risultati al personale interessato è uno strumento importante per coinvolgere, motivare e valorizzare le persone e il lavoro da queste svolto, nonché per costruire la cultura della rilevazione della qualità e dell’importanza della valutazione da parte dell’esterno. Infine, la restituzione al personale promuove il mantenimento della tensione verso gli obiettivi di qualità del servizio, garantendo i livelli già raggiunti o promuovendo obiettivi di miglioramento;
- ai decisori politici. La comunicazione ai decisori va nella direzione di integrare i bisogni e le aspettative degli utenti nelle scelte strategiche sul servizio, tramite la predisposizione di progetti di miglioramento dell’utenza che i diversi settori richiedono;
- agli utenti del servizio. La comunicazione dei risultati ai destinatari del servizio, attraverso la predisposizione di una reportistica dedicata, favorisce la partecipazione dei cittadini alla valutazione/definizione del servizio stesso, rafforza la credibilità dell’ente, in termini di apertura e ascolto al cittadino e ai suoi bisogni, promuove il servizio favorendo la conoscenza delle potenzialità, del ruolo e di eventuali limiti connaturati al servizio;

Di seguito per ogni servizio vengono evidenziati i risultati emersi dalla compilazione dei questionari:

SERVIZIO ENTRATE TRIBUTARIE

Al questionario sul Servizio Entrate Tributarie hanno risposto **6** utenti:

- Donne (**0**) e uomini (**6**);
- Di età compresa tra 18/24 (**0**), tra 25/44 (**0**), tra 45/64 (**2**), 65-oltre (**3**), doppia risposta (**1**);
- Con titolo di Studio elementare (**1**), Scuola dell'obbligo (**2**), Diploma di maturità (**2**), Diploma di Laurea (**1**);
- Autonomo (**1**), Dipendente (**1**), Casalinga/o (**0**), Pensionato (**4**), Inoccupato/Disoccupato (**0**), Altro (**0**);
- Italiani (**5**), Comunitari (**0**), Extracomunitari (**0**), doppia risposta (**1**);

Di seguito le risultanze dell'indagine:

Valutazione del grado di soddisfazione (valore da 1 a 5)

1. Quanto è soddisfatto dell'orario di apertura? L'orario risulta adeguato?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 2 utenti
- Valore 5 -> n. 2 utenti

N. 1 utente attribuisce al quesito una risposta senza l'indicazione di un valore da 1 a 5.

2. Come valuta mediamente i tempi di attesa per l'erogazione del servizio?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 2 utenti
- Valore 5 -> n. 3 utenti

N. 1 utente attribuisce al quesito una risposta senza l'indicazione di un valore da 1 a 5.

3. Come valuta la tempestività con cui sono forniti documentazioni e informazioni?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 2 utenti
- Valore 5 -> n. 3 utenti

N. 1 utente attribuisce al quesito una risposta senza l'indicazione di un valore da 1 a 5.

4. Come valuta il personale in termini di cortesia e disponibilità?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 5 utenti

N. 1 utente attribuisce al quesito una risposta senza l'indicazione di un valore da 1 a 5.

5. Come valuta il personale in termini di competenza?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 5 utenti

N. 1 utente attribuisce al quesito una risposta senza l'indicazione di un valore da 1 a 5.

6. Come valuta la chiarezza e congruità delle informazioni fornite allo sportello?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 5 utenti

N. 1 utente attribuisce al quesito una risposta senza l'indicazione di un valore da 1 a 5.

7. In che modo valuta la facilità di accesso ai locali?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 4 utenti

N. 1 utente attribuisce al quesito una risposta senza l'indicazione di un valore da 1 a 5.

8. Come valuta la decorosità dei locali (pulizia, ordine...)?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 2 utenti
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 3 utenti

N. 1 utente attribuisce al quesito una risposta senza l'indicazione di un valore da 1 a 5.

9. In che termini valuta la rapidità nell'esecuzione dei servizi?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 2 utenti
- Valore 5 -> n. 3 utenti

N. 1 utente attribuisce al quesito una risposta senza l'indicazione di un valore da 1 a 5.

10. Come valuta la capacità di adeguarsi alle esigenze dell’utenza?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 2 utenti
- Valore 5 -> n. 3 utenti

N. 1 utente attribuisce al quesito una risposta senza l’indicazione di un valore da 1 a 5.

11. Come valuta la disponibilità di materiale informativo e della modulistica online?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 3 utenti
- Valore 5 -> n. 2 utenti

N. 1 utente attribuisce al quesito una risposta senza l’indicazione di un valore da 1 a 5.

12. Come valuta gli accorgimenti per la salvaguardia della privacy?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 2 utenti
- Valore 5 -> n. 3 utenti

N. 1 utente attribuisce al quesito una risposta senza l’indicazione di un valore da 1 a 5.

13. Quanto spesso utilizza il sito internet del Comune di Sulmona?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 1 utente
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 0 utenti

N. 3 utenti attribuiscono al quesito una risposta senza l’indicazione di un valore da 1 a 5.

14. Ritiene che le informazioni disponibili sul sito del Comune di Sulmona siano di semplice accesso?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 1 utente
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 0 utenti

N. 2 utenti non esprimono il proprio giudizio, mentre n. 1 utente attribuisce una risposta non indicante un valore compreso tra 1 e 5.

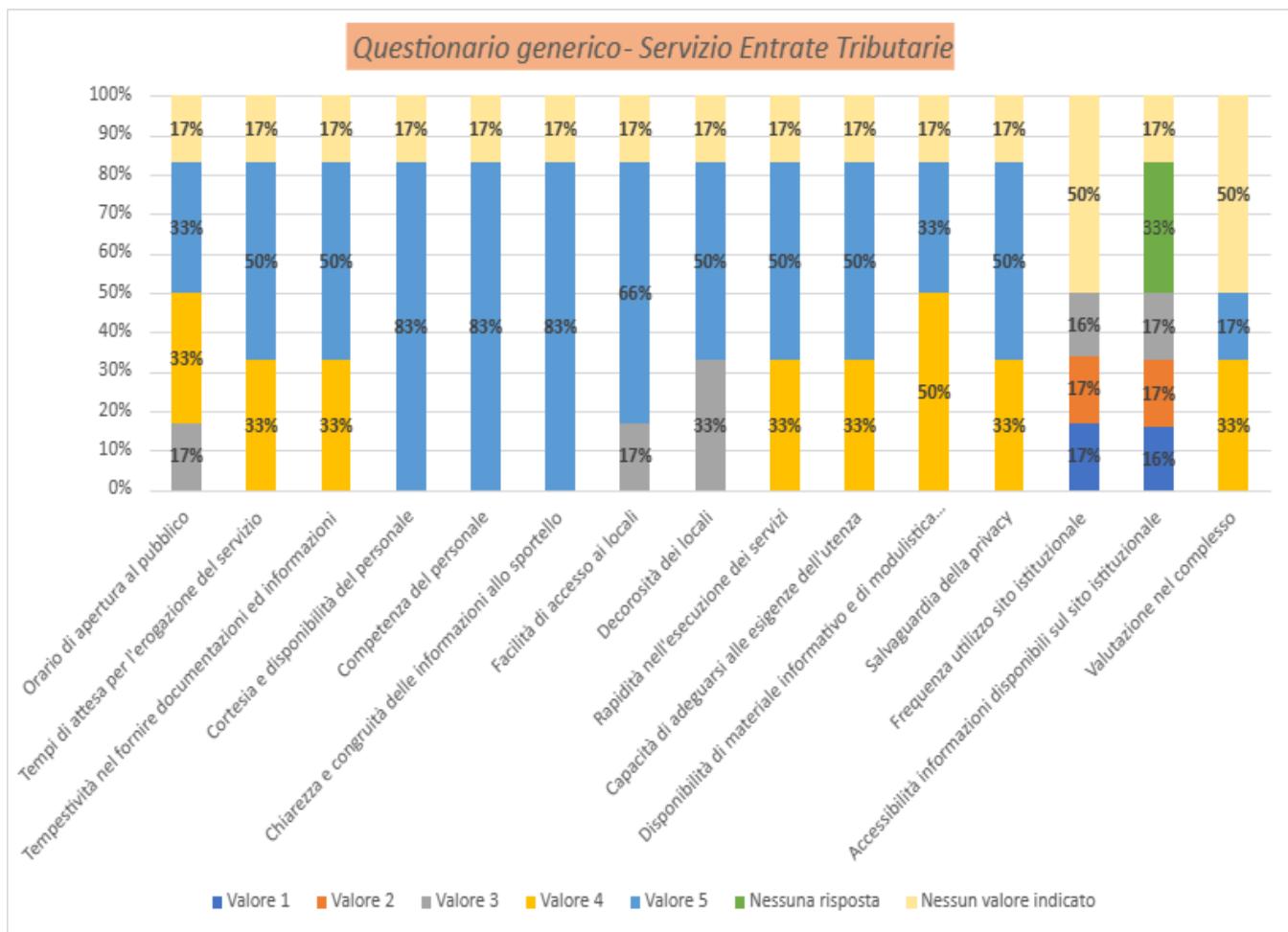
15. Valutazione nel complesso:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 2 utenti
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 3 utenti rispondono al quesito non attribuendo un valore compreso tra 1 e 5.

16. Ha suggerimenti per migliorare il servizio? In caso di risposta affermativa, quali?

Non sono stati espressi suggerimenti ai fini del miglioramento del servizio.



Questionario specifico – Servizio Entrate Tributarie

1. Motivazione dell'accesso al Servizio Tributi?

- Motivi professionali -> n. 2 utenti;
- Informazioni sui tributi comunali in generale -> n. 1 utente;
- Risoluzioni problematiche relative alla sua persona o al suo nucleo familiare -> n. 2 utenti;
- Segnalazioni/Reclami -> n. 0 utenti.

Giudizio non espresso -> n. 1 utente.

2. Servizio di interesse:

- IMU, TARI (iscrizione, cessazione, variazioni, accertamenti) -> n. 5 utenti;
- Canone Unico Patrimoniale -> n. 0 utenti.

Giudizio non espresso -> n. 1 utente.

3. Come valuta la reperibilità telefonica (telefonica, email) del Servizio Tributi?

- Ottima -> n. 3 utenti;
- Buona -> n. 1 utente;
- Sufficiente -> n. 0 utenti;
- Insufficiente -> n. 0 utenti;

Giudizio non espresso -> n. 2 utenti.

4. Frequenza di accesso:

- Bassa (fino a 3 volte in un anno) -> n. 3 utenti;
- Media (da 4 a 12 volte l'anno) -> n. 2 utenti;
- Alta (oltre 12 volte in un anno) -> n. 0 utenti.

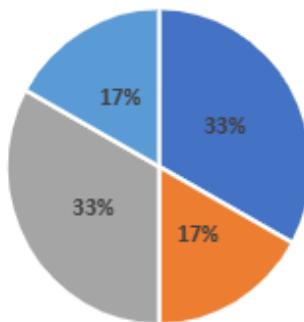
Giudizio non espresso -> n. 1 utente.

5. Suggerimenti per migliorare il servizio:

Non sono stati espressi suggerimenti ai fini del miglioramento del servizio.

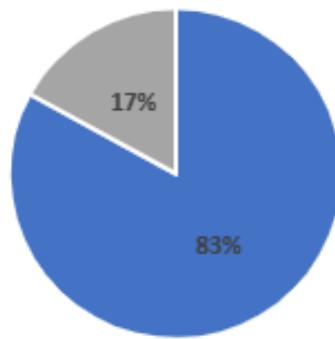
Questionario specifico – Servizi o Entrate Tributarie

Motivazione dell'accesso al Servizio



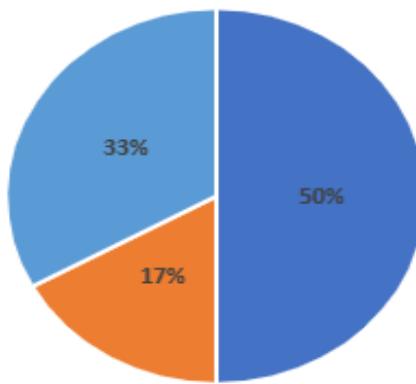
- Motivi professionali
- Informazioni sui tributi comunali in generale
- Risoluzione problematiche relative alla sua persona o al suo nucleo familiare
- Segnalazioni/Reclami
- Nessuna risposta

Servizio di interesse



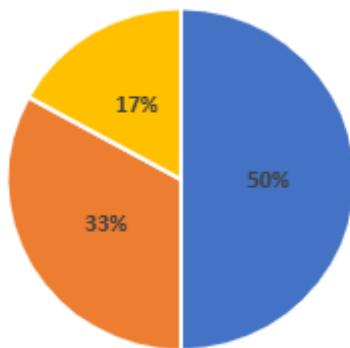
- IMU, TARI (iscrizione, cessazione, variazioni, accertamenti)
- Canone Unico Patrimoniale
- Nessuna risposta

Reperibilità telefonica ed email



- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Nessuna risposta

Frequenza di accesso



■ Bassa (fino a 3 volte in un anno) ■ Media (da 4 a 12 volte l'anno)

■ Alta (oltre 12 volte in un anno) ■ Nessuna risposta

SERVIZI ALLA PERSONA

Al questionario sui Servizi alla Persona hanno risposto **19** utenti:

- Donne (**8**) e uomini (**10**), nessuna risposta (**1**);
- Di età compresa tra 18/24 (**0**), tra 25/44 (**3**), tra 45/64 (**13**), 65-oltre (**3**);
- Con titolo di Studio elementare (**2**), Scuola dell'obbligo (**6**), Diploma di maturità (**8**), Diplomadi Laurea (**3**);
- Autonomo (**2**), Dipendente (**3**), Casalinga/o (**3**), Pensionato (**6**), Inoccupato/Disoccupato (**7**), Altro (**0**); si precisa che, per tale categoria, il totale sarà di n. 21 utenti in quanto due utenti hanno selezionato doppia risposta al quesito;
- Italiani (**18**), Comunitari (**1**), Extracomunitari (**0**).

Di seguito le risultanze dell'indagine:

Valutazione del grado di soddisfazione (valore da 1 a 5)

1. Quanto è soddisfatto dell'orario di apertura? L'orario risulta adeguato?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 3 utenti
- Valore 4 -> n. 6 utenti
- Valore 5 -> n. 10 utenti

2. Come valuta mediamente i tempi di attesa per l'erogazione del servizio?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 3 utenti
- Valore 4 -> n. 6 utenti
- Valore 5 -> n. 9 utenti

N. 1 utente non esprime il proprio giudizio.

3. Come valuta la tempestività con cui sono forniti documentazioni e informazioni?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 8 utenti
- Valore 5 -> n. 9 utenti

N. 1 utente non esprime il proprio giudizio.

4. Come valuta il personale in termini di cortesia e disponibilità?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 4 utenti
- Valore 5 -> n. 15 utenti

5. Come valuta il personale in termini di competenza?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 8 utenti
- Valore 5 -> n. 10 utenti

6. Come valuta la chiarezza e congruità delle informazioni fornite allo sportello?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 5 utenti
- Valore 5 -> n. 12 utenti

N. 1 utente non esprime il proprio giudizio.

7. In che modo valuta la facilità di accesso ai locali?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 2 utenti
- Valore 2 -> n. 1 utente
- Valore 3 -> n. 6 utenti
- Valore 4 -> n. 3 utenti
- Valore 5 -> n. 6 utenti

N. 1 utente non esprime il proprio giudizio.

8. Come valuta la decorosità dei locali (pulizia, ordine...)?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 1 utente
- Valore 3 -> n. 4 utenti
- Valore 4 -> n. 7 utenti
- Valore 5 -> n. 6 utenti

9. In che termini valuta la rapidità nell'esecuzione dei servizi?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 4 utenti
- Valore 4 -> n. 8 utenti
- Valore 5 -> n. 7 utenti

10. Come valuta la capacità di adeguarsi alle esigenze dell'utenza?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 3 utenti
- Valore 4 -> n. 4 utenti
- Valore 5 -> n. 11 utenti

N. 1 utente non esprime il proprio giudizio.

11. Come valuta la disponibilità di materiale informativo e della modulistica online?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 3 utenti
- Valore 3 -> n. 4 utenti
- Valore 4 -> n. 6 utenti
- Valore 5 -> n. 5 utenti

N. 1 utente non esprime il proprio giudizio.

12. Come valuta gli accorgimenti per la salvaguardia della privacy?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 8 utenti
- Valore 5 -> n. 10 utenti

N. 1 utente non esprime il proprio giudizio.

13. Quanto spesso utilizza il sito internet del Comune di Sulmona?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 4 utenti
- Valore 2 -> n. 1 utente
- Valore 3 -> n. 5 utente
- Valore 4 -> n. 4 utenti
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 4 utenti non esprimono il proprio giudizio.

14. Ritiene che le informazioni disponibili sul sito del Comune di Sulmona siano di semplice accesso?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 5 utenti
- Valore 3 -> n. 7 utenti
- Valore 4 -> n. 2 utenti
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 3 utenti non esprimono il proprio giudizio e n. 1 utente esprime un giudizio diverso dall'indicazione dei valori da 1 a 5.

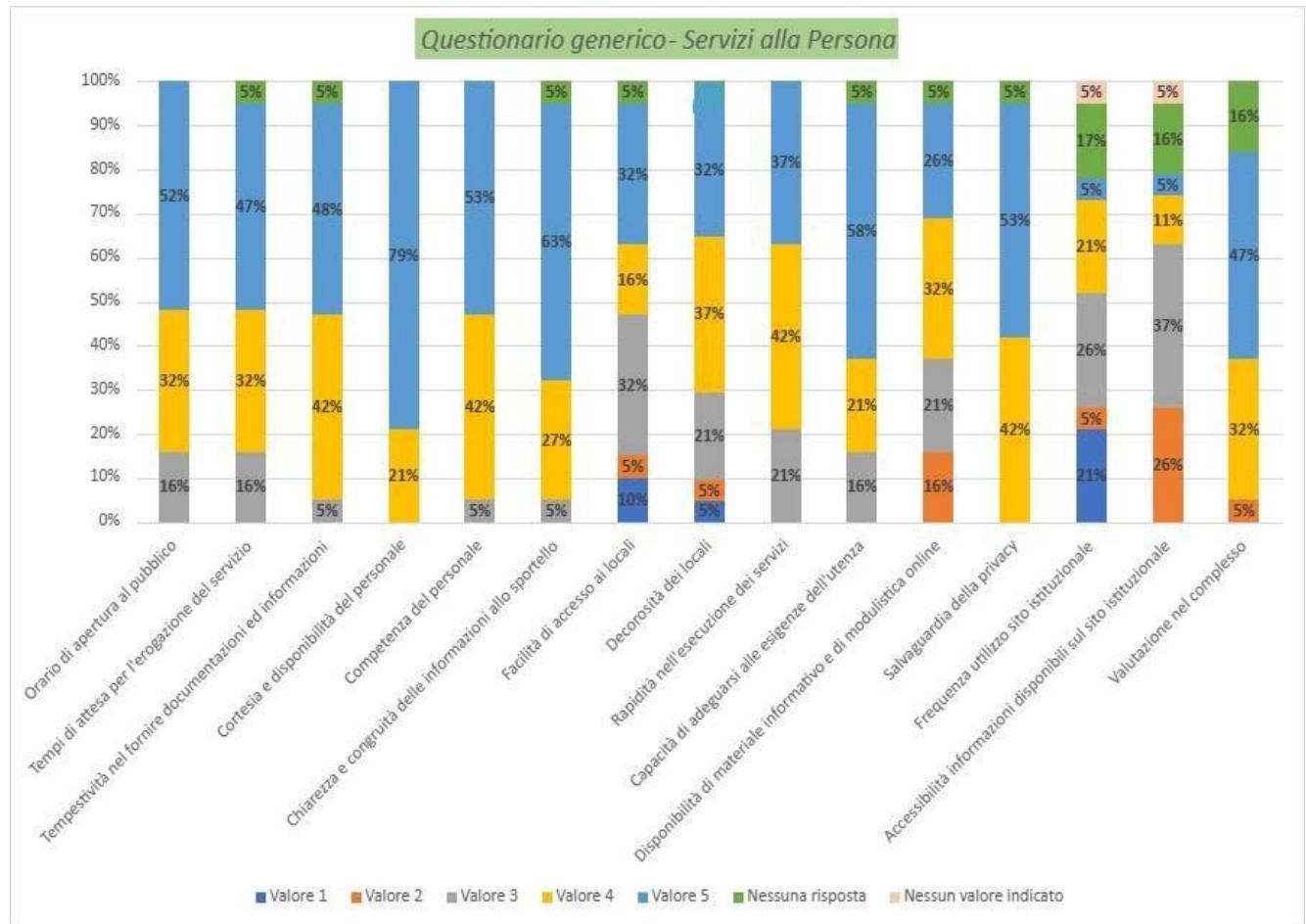
15. Valutazione nel complesso:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 1 utente
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 6 utenti
- Valore 5 -> n. 9 utenti

N. 3 utenti non esprimono il proprio giudizio.

16. Ha suggerimenti per migliorare il servizio? In caso di risposta affermativa, quali?

- Linee telefoniche più accessibili;



Questionario specifico – Servizi alla Persona

1. Per quale motivo si è rivolto all’Ufficio che si occupa dei Servizi alla Persona?

- Accesso alle attività di consulenza e sostegno svolte dagli assistenti sociali -> n. 9 utenti
- Richieste di assistenza economica -> n. 2 utenti
- Richieste di accesso ai servizi di assistenza domiciliare -> n. 0 utenti
- Informazioni ed accesso ai servizi e alle attività educative e aggregative rivolte ai ragazzi, adolescenti e giovani -> n. 2 utenti
- Richieste di assistenza domiciliare per anziani -> n. 0 utenti
- Informazione e richieste di accesso ai servizi e alle prestazioni rivolte ai disabili -> n. 2 utenti

Giudizio non espresso -> n. 3 utenti

N. 1 utente ha dato una risposta diversa da quelle suindicate (“altro”).

2. Come valuta la reperibilità (telefonica, email) dei Servizi alla Persona?

- Ottima -> n. 8 utenti
- Buona -> n. 7 utenti
- Sufficiente -> n. 2 utenti
- Insufficiente -> n. 0 utenti

Giudizio non espresso -> n. 2 utenti

3. Come valuta la capacità di risoluzione e di chiarezza del personale addetto ai Servizi alla Persona?

- Ottima -> n. 10 utenti
- Buona -> n. 7 utenti
- Sufficiente -> n. 0 utenti
- Insufficiente -> n. 0 utenti

Giudizio non espresso -> n. 2 utenti

4. In che misura si è sentito assistito dall’ufficio per gestire al meglio la sua richiesta/esigenza?

- Ottima -> n. 11 utenti
- Buona -> n. 6 utenti
- Sufficiente -> n. 0 utenti
- Insufficiente -> n. 0 utenti

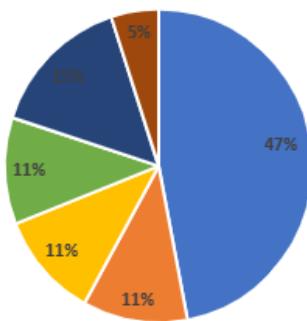
Giudizio non espresso -> n. 2 utenti

5. Suggerimenti per migliorare il servizio:

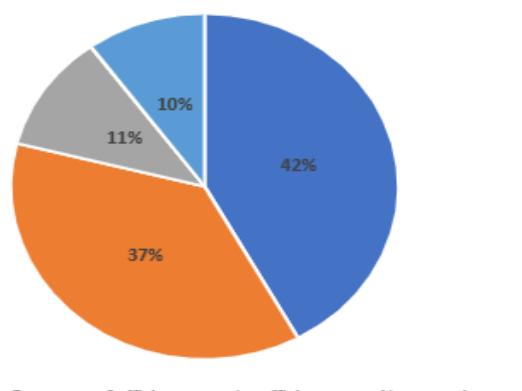
Non sono stati espressi suggerimenti ai fini del miglioramento del servizio.

Questionario specifico – Servizi alla Persona

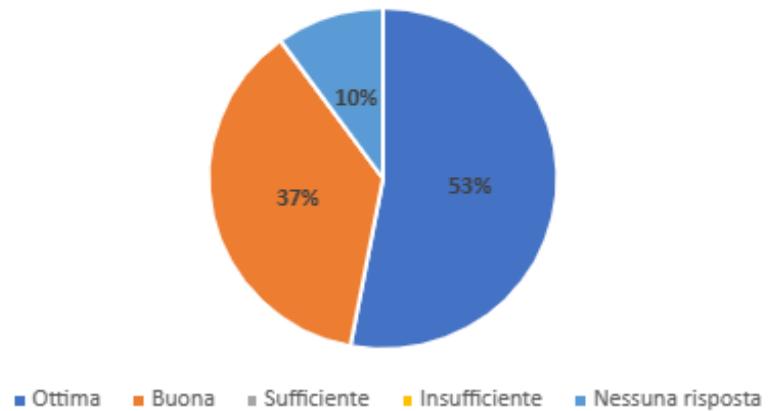
Motivo per cui l'utente si è rivolto al Servizio



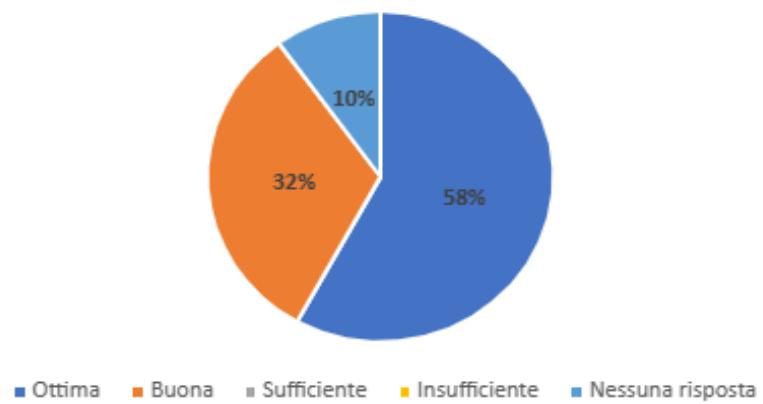
Reperibilità telefonica ed email



Capacità di risoluzione e di chiarezza del personale



Assistenza dall'ufficio nella gestione della richiesta/esigenza dell'utente



SERVIZIO TRASPORTI URBANI

Al questionario sul Servizio Trasporti hanno risposto **11** utenti:

- Donne (**6**) e uomini (**4**); non risponde (**1**);
- Di età compresa tra 18/24 (**1**), tra 25/44 (**3**), tra 45/64 (**4**), 65-oltre (**2**); non risponde (**1**);
- Con titolo di Studio elementare (**1**), Scuola dell'obbligo (**2**), Diploma di maturità (**6**), Diploma di Laurea (**1**); non risponde (**1**);
- Autonomo (**0**), Dipendente (**3**), Casalinga/o (**3**), Pensionato (**2**), Inoccupato/Disoccupato (**0**), Altro (**2**); non risponde (**1**);
- Italiani (**9**), Comunitari (**1**), Extracomunitari (**0**); non risponde (**1**).

Di seguito le risultanze dell'indagine:

Valutazione del grado di soddisfazione (valore da 1 a 5)

1. Quanto è soddisfatto dell'orario di apertura? L'orario risulta adeguato?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 3 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 4 utenti
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 2 utenti

N. 1 utente risponde al quesito non indicando valori compresi da 1 a 5 e n. 1 utente non risponde al quesito.

2. Come valuta mediamente i tempi di attesa per l'erogazione del servizio?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 6 utenti
- Valore 4 -> n. 1 utente
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 1 utente risponde al quesito non indicando valori compresi da 1 a 5 e n. 1 utente non risponde al quesito.

3. Come valuta la tempestività con cui sono forniti documentazione e informazioni?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 2 utenti
- Valore 3 -> n. 4 utenti
- Valore 4 -> n. 1 utente
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 1 utente risponde al quesito non indicando valori compresi da 1 a 5 e n. 1 utente non risponde al quesito.

4. Come valuta il personale in termini di cortesia e disponibilità?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 2 utenti
- Valore 4 -> n. 5 utenti
- Valore 5 -> n. 2 utenti

N. 1 utente risponde al quesito non indicando valori compresi da 1 a 5 e n. 1 utente non risponde al quesito.

5. Come valuta il personale in termini di competenza?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 2 utenti
- Valore 4 -> n. 6 utenti
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 1 utente risponde al quesito non indicando valori compresi da 1 a 5 e n. 1 utente non risponde al quesito.

6. Come valuta la chiarezza e congruità delle informazioni fornite allo sportello?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 7 utenti
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 1 utente risponde al quesito non indicando valori compresi da 1 a 5 e n. 1 utente non risponde al quesito.

7. In che modo valuta la facilità di accesso ai locali?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 1 utente
- Valore 3 -> n. 3 utenti
- Valore 4 -> n. 4 utenti
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 1 utente risponde al quesito non indicando valori compresi da 1 a 5 e n. 1 utente non risponde al quesito.

8. Come valuta la decorosità dei locali (pulizia, ordine...)?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 3 utenti
- Valore 3 -> n. 2 utenti
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 4 utenti

N. 1 utente risponde al quesito non indicando valori compresi da 1 a 5 e n. 1 utente non risponde al quesito.

9. In che termini valuta la rapidità nell'esecuzione dei servizi?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 5 utenti
- Valore 4 -> n. 3 utenti
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 1 utente risponde al quesito non indicando valori compresi da 1 a 5 e n. 1 utente non risponde al quesito.

10. Come valuta la capacità di adeguarsi alle esigenze dell'utenza?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 5 utenti
- Valore 4 -> n. 3 utenti
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 1 utente risponde al quesito non indicando valori compresi da 1 a 5 e n. 1 utente non risponde al quesito.

11. Come valuta la disponibilità di materiale informativo e della modulistica online?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 2 utenti
- Valore 2 -> n. 3 utenti
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 1 utente
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 2 utenti rispondono al quesito non indicando valori compresi da 1 a 5 e n. 1 utente non risponde al quesito.

12. Come valuta gli accorgimenti per la salvaguardia della privacy?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 4 utenti
- Valore 4 -> n. 2 utenti
- Valore 5 -> n. 2 utenti

N. 2 utenti rispondono al quesito non indicando valori compresi da 1 a 5 e n. 1 utente non risponde al quesito.

13. Quanto spesso utilizza il sito internet del Comune di Sulmona?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 1 utente
- Valore 3 -> n. 2 utenti

- Valore 4 -> n. 1 utente
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 4 utenti rispondono al quesito non indicando valori compresi da 1 a 5 e n. 1 utente non risponde al quesito.

14. Ritiene che le informazioni disponibili sul sito del Comune di Sulmona siano di semplice accesso?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 2 utenti
- Valore 4 -> n. 2 utenti
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 4 utenti rispondono al quesito non indicando valori compresi da 1 a 5 e n. 1 utente non risponde al quesito.

15. Valutazione nel complesso:

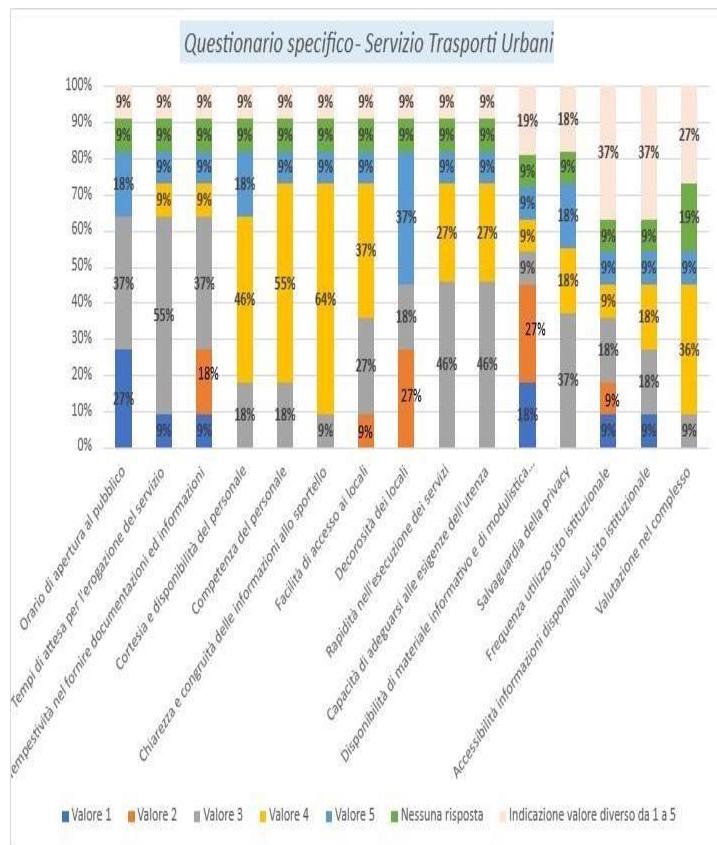
Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 4 utenti
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 3 utenti rispondono al quesito non indicando valori compresi da 1 a 5 e n. 2 utenti non risponde al quesito.

16. Ha suggerimenti per migliorare il servizio? In caso di risposta affermativa, quali?

- Maggiore pulizia;
- Maggiori controlli dei titoli di viaggio;
- Apertura anticipata degli uffici.



Questionario specifico – Servizio Trasporti

1. Come valuta la disponibilità e cortesia del personale addetto al Servizio Trasporti Urbani?

- Ottima -> n. 0 utenti
- Buona -> n. 8 utenti
- Sufficiente -> n. 2 utenti
- Insufficiente -> n. 0 utenti

N. 1 utente non ha risposto al quesito.

2. Come valuta l'articolazione dell'orario delle corse?

- Ottima -> n.0 utenti
- Buona -> n. 4 utenti
- Sufficiente -> n. 6 utenti
- Insufficiente -> n. 0 utenti

N. 1 utente non ha risposto al quesito.

3. Come valuta la pianificazione dei percorsi?

- Ottima -> n.0 utenti
- Buona -> n. 3 utenti
- Sufficiente -> n. 4 utenti
- Insufficiente -> n. 3 utenti

N. 1 utente non ha risposto al quesito.

4. Frequenza di utilizzo del servizio:

- Bassa (fino a 3 volte in un anno) -> n. 0 utenti
- Media (da 4 a 12 volte l'anno) -> n. 2 utenti
- Alta (oltre 12 volte in un anno) -> n. 8 utenti

N. 1 utente non ha risposto al quesito.

5. Come valuta la reperibilità del Servizio Trasporti Urbani – Uffici amministrativi?

- Ottima -> n. 0 utenti
- Buona -> n. 5 utenti
- Sufficiente -> n. 5 utenti
- Insufficiente -> n. 0 utenti

N. 1 utente non ha risposto al quesito.

6. Quale è stato il principale motivo per cui ha scelto di utilizzare come mezzo di trasporto l'autobus urbano?

- Comodità -> n. 2 utenti
- Attenzione al rispetto dell'ambiente -> n. 1 utente
- Sicurezza -> n. 0 utenti
- Economicità -> n. 1 utente
- Non possesso di un mezzo di trasporto privato -> n. 6 utenti

N. 1 utente non ha risposto al quesito.

7. Se ha scelto di non utilizzare come mezzo di trasporto l'autobus urbano, quale è stato il principale motivo?

- Prezzo del biglietto -> n. 1 utente
- La sua zona non è sufficientemente coperta dalle tratte effettuate dal mezzo -> n. 2 utenti
- Motivi di sicurezza legati alla diffusione del Covid-19 -> n. 2 utenti
- Preferisce il mezzo di trasporto privato -> n. 0 utenti

N. 6 utenti non hanno risposto al quesito.

8. Come valuta la puntualità dei passaggi del mezzo pubblico?

- Ottima -> n. 0 utenti
- Buona -> n. 3 utenti
- Sufficiente -> n. 6 utenti
- Insufficiente -> n. 1 utente

N. 1 utente non ha risposto al quesito.

9. Come valuta il comfort di viaggio?

- Ottimo -> n. 0 utenti
- Buono -> n. 1 utente
- Sufficiente -> n. 6 utenti
- Insufficiente -> 3 utenti

N. 1 utente non ha risposto al quesito.

10. Come valuta la reperibilità di acquisto del biglietto?

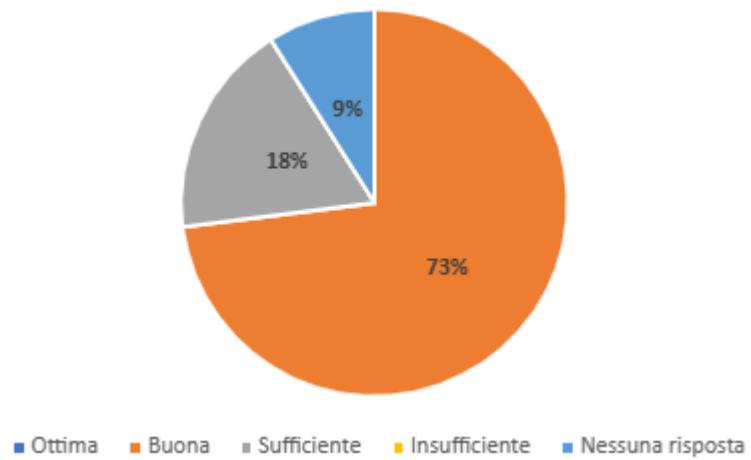
- Ottima -> n. 0 utenti
- Buona -> n. 1 utente
- Sufficiente -> n. 3 utenti
- Insufficiente -> n. 6 utenti

N. 1 utente non ha risposto al quesito.

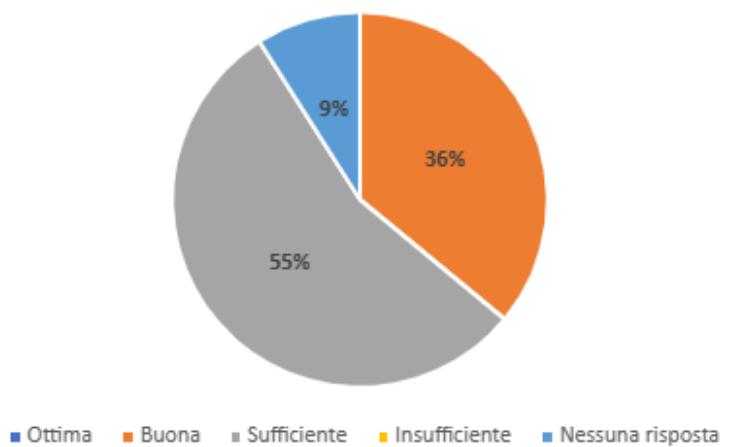
11. Suggerimenti per migliorare il servizio:

- Acquistare nuovi mezzi;
- Aumentare corse nei giorni festivi e feriali;
- Predisporre corse per determinate;
- Accrescere collegamenti con il centro storico;
- Migliorare la pulizia all'interno dei mezzi;
- Inserire pannelli con orari aggiornati alle fermate degli autobus;
- Creare app per visualizzazione degli orari;
- Agevolare il raggiungimento delle mete per utenti provenienti da zone fuori Comune;
- Rimodulare percorsi e orari delle corse;
- Accrescere la rivendita dei titoli di viaggio sul territorio comunale;
- Controllare con più frequenza i titoli di viaggio.

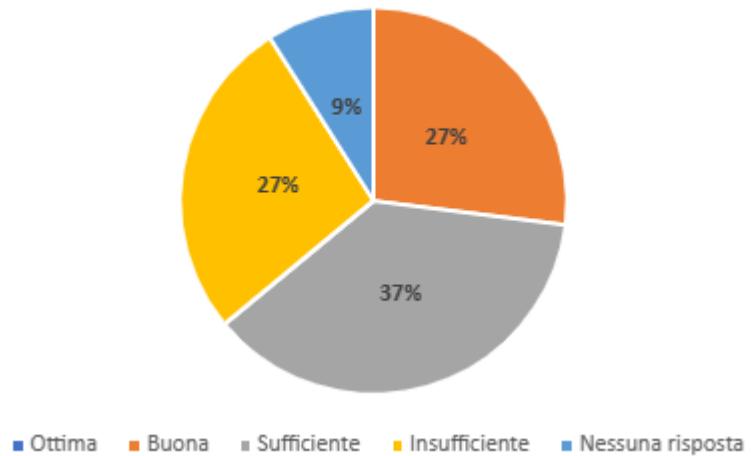
Disponibilità e cortesia del personale addetto



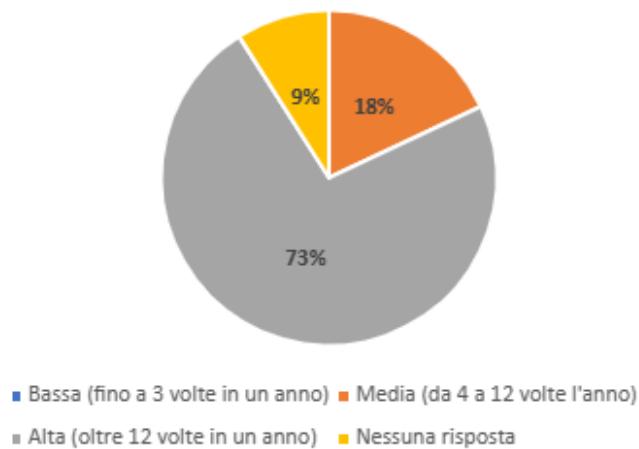
Articolazione dell'orario delle corse



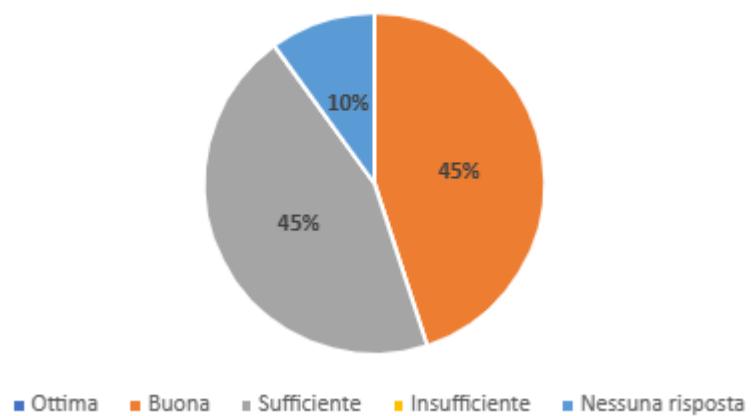
Pianificazione dei percorsi



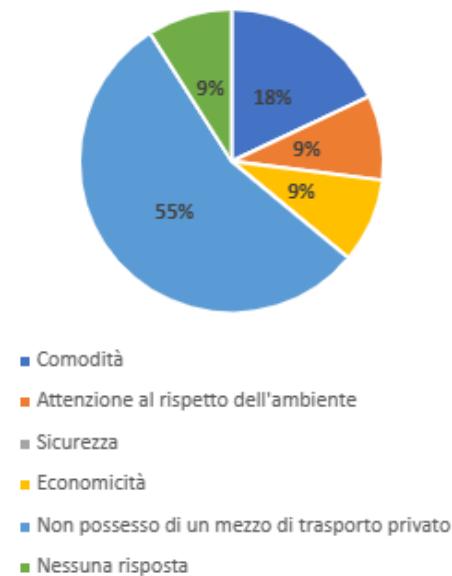
Frequenza di utilizzo del servizio



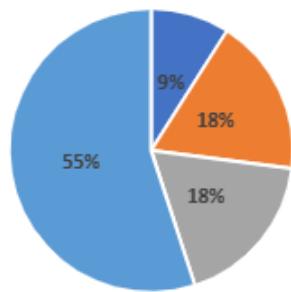
Reperibilità del Servizio Trasporti Urbani- Uffici amministrativi



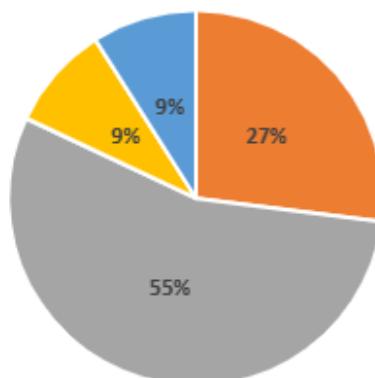
Principale motivo per cui l'utente ha scelto di utilizzare come mezzo l'autobus urbano



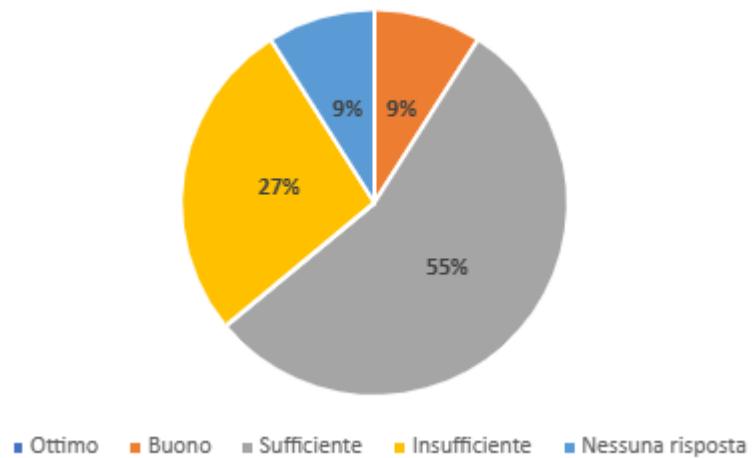
*Principale motivo di non utilizzo dell'autobus urbano
come mezzo di trasporto*



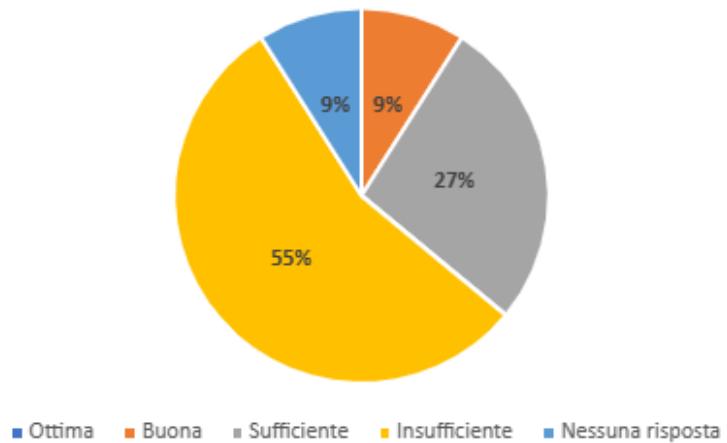
Puntualità dei passaggi del mezzo pubblico



Valutazione del comfort di viaggio



Reperibilità di acquisto del biglietto



SUAP (SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE)

Al questionario sul SUAP hanno risposto **21** utenti:

- Donne (**11**) e uomini (**9**); n. **1** utente non risponde al quesito;
- Di età compresa tra 18/24 (**1**), tra 25/44 (**7**), tra 45/64 (**11**), 65-oltre (**2**), non specificato (**0**);
- Con titolo di Studio elementare (**0**), Scuola dell'obbligo (**1**), Diploma di maturità (**9**), Diploma di Laurea(**11**), non specificato (**0**);
- Autonomo (**11**), Dipendente (**8**), Casalinga/o (**1**), Pensionato (**1**), Inoccupato/Disoccupato (**0**), Altro (**0**), non specificato (**0**);
- Italiani (**19**), Comunitari (**2**), Extracomunitari (**0**), non specificato (**0**).

Di seguito le risultanze dell'indagine:

Valutazione del grado di soddisfazione (valore da 1 a 5)

1. Quanto è soddisfatto dell'orario di apertura? L'orario risulta adeguato?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 12 utenti
- Valore 5 -> n. 8 utenti

2. Come valuta mediamente i tempi di attesa per l'erogazione del servizio?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 2 utenti
- Valore 4 -> n. 12 utenti
- Valore 5 -> n. 6 utenti

3. Come valuta la tempestività con cui sono forniti documentazioni e informazioni?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 3 utenti
- Valore 4 -> n. 8 utenti
- Valore 5 -> n. 9 utenti

4. Come valuta il personale in termini di cortesia e disponibilità?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 6 utenti
- Valore 5 -> n. 13 utenti

5. Come valuta il personale in termini di competenza?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 5 utenti
- Valore 5 -> n. 14 utenti

6. Come valuta la chiarezza e congruità delle informazioni fornite allo sportello?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 8 utenti
- Valore 5 -> n. 12 utenti

7. In che modo valuta la facilità di accesso ai locali?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 3 utenti
- Valore 4 -> n. 8 utenti
- Valore 5 -> n. 9 utenti

8. Come valuta la decorosità dei locali (pulizia, ordine...)?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 2 utenti
- Valore 2 -> n. 1 utente
- Valore 3 -> n. 5 utenti
- Valore 4 -> n. 13 utenti
- Valore 5 -> n. 0 utenti

9. In che termini valuta la rapidità nell'esecuzione dei servizi?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 2 utenti
- Valore 4 -> n. 12 utenti
- Valore 5 -> n. 6 utenti

10. Come valuta la capacità di adeguarsi alle esigenze dell'utenza?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 2 utenti
- Valore 4 -> n. 11 utenti
- Valore 5 -> n. 7 utenti

11. Come valuta la disponibilità di materiale informativo e della modulistica online?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 3 utenti
- Valore 4 -> n. 8 utenti
- Valore 5 -> n. 9 utenti

12. Come valuta gli accorgimenti per la salvaguardia della privacy?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 10 utenti
- Valore 5 -> n. 10 utenti

13. Quanto spesso utilizza il sito internet del Comune di Sulmona?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 1 utente
- Valore 3 -> n. 7 utenti
- Valore 4 -> n. 6 utenti
- Valore 5 -> n. 4 utenti

N. 2 utenti hanno espresso il proprio giudizio senza l'indicazione di un valore compreso da 1 a 5.

14. Ritiene che le informazioni disponibili sul sito del Comune di Sulmona siano di semplice accesso?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 6 utenti
- Valore 4 -> n. 10 utenti
- Valore 5 -> n. 2 utenti

N. 2 utenti hanno espresso il proprio giudizio senza l'indicazione di un valore compreso da 1 a 5.

15. Valutazione nel complesso:

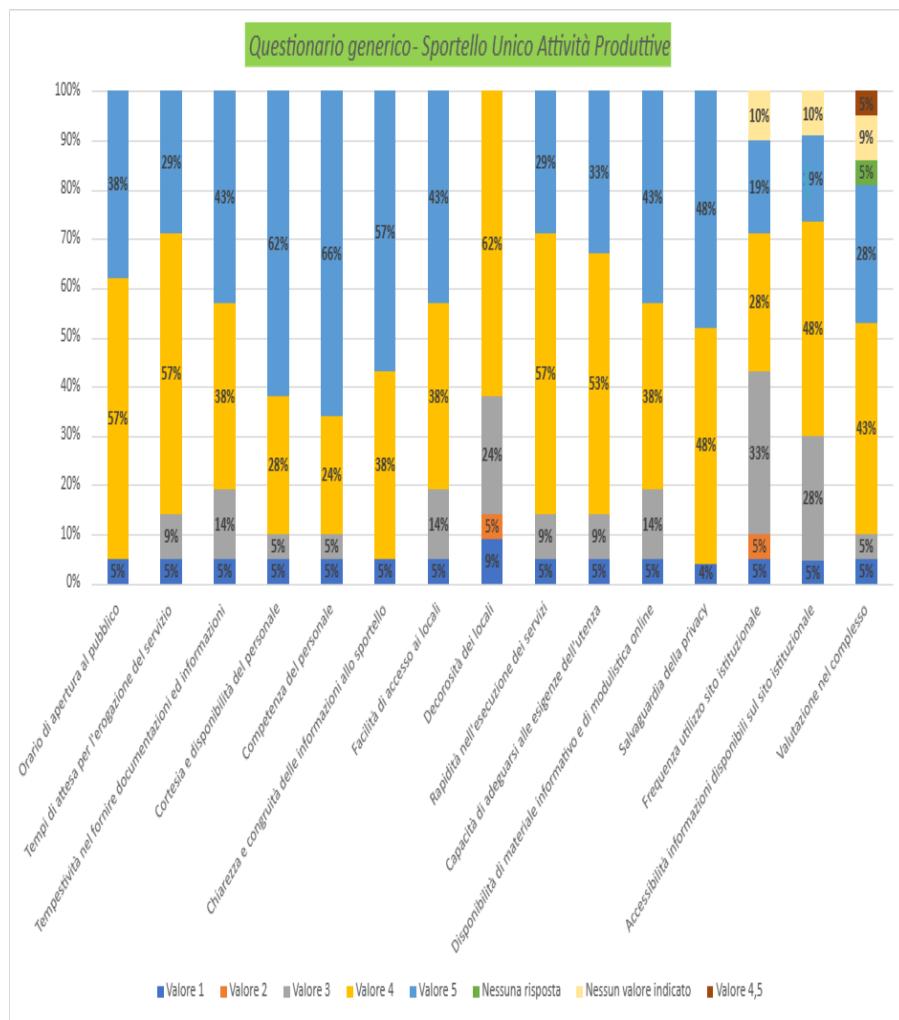
Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 9 utenti
- Valore 5 -> n. 6 utenti

N. 2 utenti hanno espresso il proprio giudizio senza l'indicazione di un valore compreso da 1 a 5, un utente ha espresso sia il valore 4 che il valore 5 (media 4,5) ed un altro utente non ha risposto al quesito.

16. Ha suggerimenti per migliorare il servizio? In caso di risposta affermativa, quali?

Non sono stati espressi suggerimenti ai fini del miglioramento del servizio.



Questionario specifico – SUAP (Sportello Unico Attività Produttive)

1. Per quale motivo si è rivolto all’Ufficio relativo alle attività produttive?

- Richiesta informazioni avanzamento pratica -> n. 10 utenti
- Ritiro documenti/modulistica -> n. 5 utenti
- SCIA, CILA -> n. 4 utenti
- Istanze di PERMESSO A COSTRUIRE -> n. 2 utenti

2. In quale veste si è rivolto a questo settore?

- Utente generico -> n. 8 utenti
- Esercente attività commerciale -> n. 9 utenti
- Esercente attività ricettive -> n. 3 utenti
- Altro (specificare) -> n. 1 utente

3. Come valuta la reperibilità (telefonica, email) del SUAP?

- Ottima -> n. 5 utenti
- Buona -> n. 11 utenti
- Sufficiente -> n. 4 utenti
- Insufficiente -> n. 1 utente

4. Frequenza di utilizzo del servizio:

- Bassa (fino a 3 volte in un anno) -> n. 11 utenti
- Media (da 4 a 12 volte l’anno) -> n. 7 utenti
- Alta (oltre 12 volte l’anno) -> n. 3 utenti

5. Come valuta il servizio telematico del SUAP?

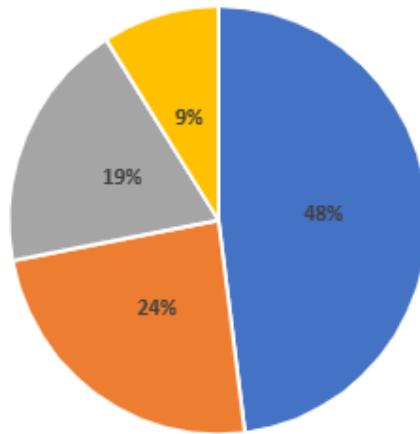
- Ottima -> n. 10 utenti
- Buona -> n. 7 utenti
- Sufficiente -> n. 3 utenti
- Insufficiente -> n. 1 utente

6. Suggerimenti per migliorare il servizio:

Non sono stati espressi suggerimenti ai fini del miglioramento del servizio

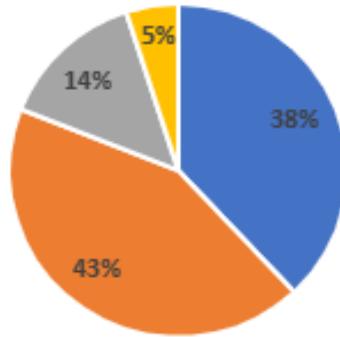
Questionario specifico – Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)

Motivo per cui l'utente si è rivolto all'Ufficio relativo alle attività produttive



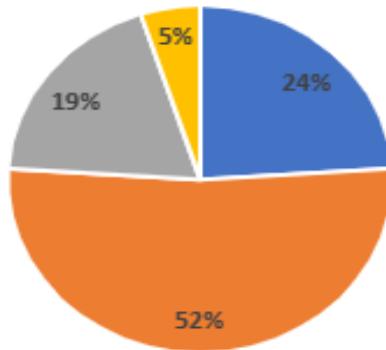
- Richiesta informazioni avanzamento pratica
- SCIA, CILA
- Ritiro documenti/modulistica
- Istanze di PERMESSO A COSTRUIRE

Veste in cui l'utente si è rivolto a questo settore



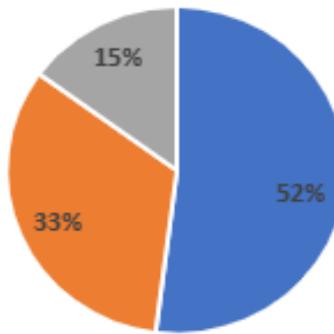
- Utente generico
- Esercente attività ricettive
- Esercente attività commerciale
- Altro (specificare)

Reperibilità telefonica ed email



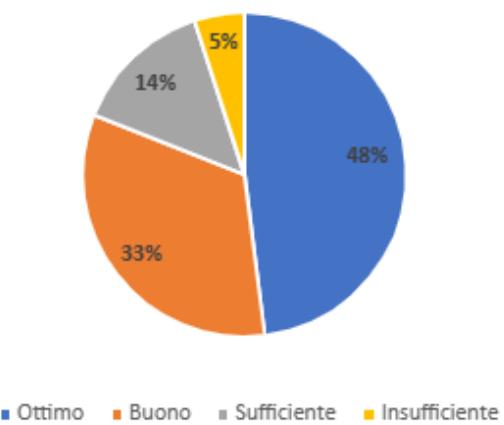
■ Ottima ■ Buona ■ Sufficiente ■ Insufficiente

Frequenza di utilizzo del servizio



■ Bassa (fino a 3 volte in un anno) ■ Media (da 4 a 12 volte l'anno)
■ Alta (oltre 12 volte in un anno)

Valutazione del servizio telematico del SUAP



SERVIZI CIMITERIALI

Al questionario sui Servizi Cimiteriali hanno risposto **11** utenti:

- Donne (**6**) e uomini (**5**);
- Di età compresa tra 18/24 (**0**), tra 25/44 (**0**), tra 45/64 (**6**), 65-oltre (**4**); non risponde (**1**);
- Con titolo di Studio elementare (**3**), Scuola dell'obbligo (**2**), Diploma di maturità (**6**), Diploma di Laurea (**0**);
- Autonomo (**1**), Dipendente (**2**), Casalinga/o (**2**), Pensionato (**2**), Inoccupato/Disoccupato (**1**), Altro (**3**);
- Italiani (**11**), Comunitari (**0**), Extracomunitari (**0**).

Di seguito le risultanze dell'indagine:

Valutazione del grado di soddisfazione (valore da 1 a 5)

1. Quanto è soddisfatto dell'orario di apertura? L'orario risulta adeguato?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 10 utenti non hanno risposto al quesito.

2. Come valuta mediamente i tempi di attesa per l'erogazione del servizio?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 1 utente
- Valore 5 -> n. 0 utenti

N. 10 utenti non hanno risposto al quesito.

3. Come valuta la tempestività con cui sono forniti documentazioni e informazioni?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 10 utenti non hanno risposto al quesito.

4. Come valuta il personale in termini di cortesia e disponibilità?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 10 utenti non hanno risposto al quesito.

5. Come valuta il personale in termini di competenza?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 10 utenti non hanno risposto al quesito.

6. Come valuta la chiarezza e congruità delle informazioni fornite allo sportello?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 10 utenti non hanno risposto al quesito.

7. In che modo valuta la facilità di accesso ai locali?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 0 utenti

N. 10 utenti non hanno risposto al quesito.

8. Come valuta la decorosità dei locali (pulizia, ordine...)?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 10 utenti non hanno risposto al quesito.

9. In che termini valuta la rapidità nell'esecuzione dei servizi?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 1 utente

10. Come valuta la capacità di adeguarsi alle esigenze dell'utenza?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 1 utente
- Valore 5 -> n. 0 utenti

N. 10 utenti non hanno risposto al quesito.

11. Come valuta la disponibilità di materiale informativo e della modulistica online?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 1 utente
- Valore 5 -> n. 0 utenti

N. 10 utenti non hanno risposto al quesito.

12. Come valuta gli accorgimenti per la salvaguardia della privacy?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 1 utente

N. 10 utenti non hanno risposto al quesito.

13. Quanto spesso utilizza il sito internet del Comune di Sulmona?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 0 utenti

N. 10 utenti non hanno risposto al quesito.

14. Ritiene che le informazioni disponibili sul sito del Comune di Sulmona siano di semplice accesso?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 0 utenti

N. 10 utenti non hanno risposto al quesito.

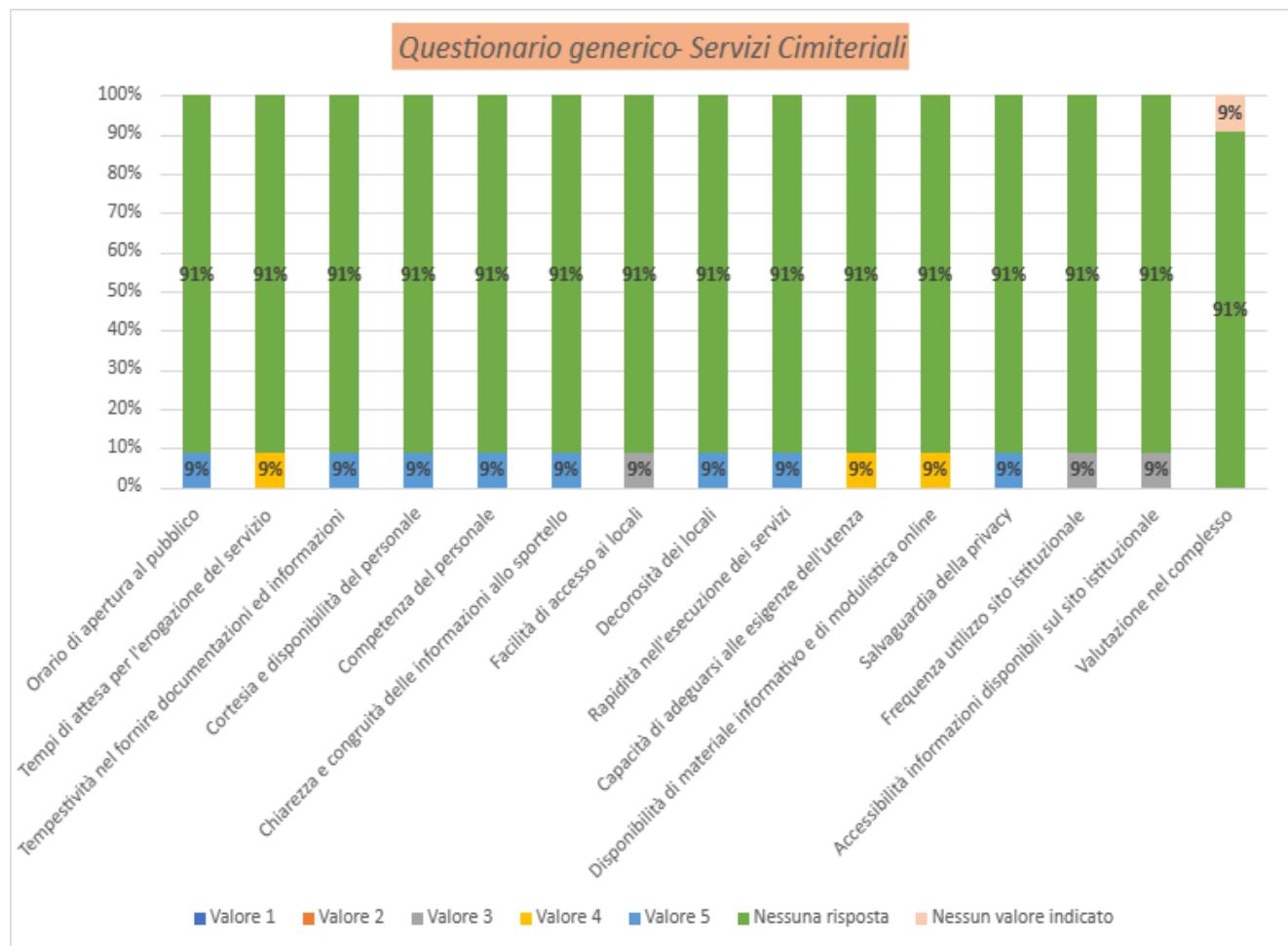
15. Valutazione nel complesso:

- Valore 1 -> n. 0 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 0 utenti
- Valore 5 -> n. 0 utenti

N. 1 utente ha risposto al quesito non indicando valori da 1 a 5 e n. 10 utenti non hanno risposto al quesito.

16. Ha suggerimenti per migliorare il servizio? In caso di risposta affermativa, quali?

Non sono stati espressi suggerimenti ai fini del miglioramento del servizio.



Questionario specifico – Servizi Cimiteriali

1. Con quale frequenza si reca presso il cimitero?

- Bassa (fino a 3 volte in un anno) -> n. 3 utenti
- Media (da 4 a 12 volte l'anno) -> n. 6 utenti
- Alta (oltre 12 volte in un anno) -> n. 2 utenti

2. Gli orari di apertura del cimitero sono adeguati alle esigenze degli utenti?

- Ottimo -> n. 9 utenti
- Buono -> n. 2 utenti
- Sufficiente -> n. 0 utenti
- Insufficiente -> n. 0 utenti

3. Come valuta il parcheggio esterno del cimitero?

- Ottimo -> n. 9 utenti
- Buono -> n. 2 utenti
- Sufficiente -> n. 0 utenti
- Insufficiente -> n. 0 utenti

4. L'ambiente esterno del cimitero è curato ed è soggetto alla manutenzione necessaria?

- Ottimo -> n. 6 utenti
- Buono -> n. 4 utenti
- Sufficiente -> n. 1 utente
- Insufficiente -> n. 0 utenti

5. Come valuta il numero di cestini per rifiuti presenti all'interno del cimitero?

- Ottimo -> n. 6 utenti
- Buono -> n. 3 utenti
- Sufficiente -> n. 1 utente
- Insufficiente -> n. 1 utente

6. Come valuta la pulizia e la cura interna del cimitero?

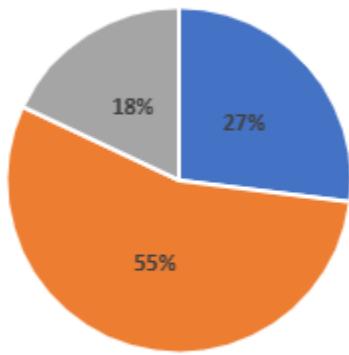
- Ottimo -> n. 6 utenti
- Buono -> n. 3 utenti
- Sufficiente -> n. 1 utente
- Insufficiente -> n. 1 utente

7. Suggerimenti per migliorare il servizio:

- Maggiore attenzione ai bisogni di persone con handicap per l'accesso al cimitero comunale;
- Limitare l'uso di biciclette;
- Attenzionare aree del cimitero comunale in degrado.

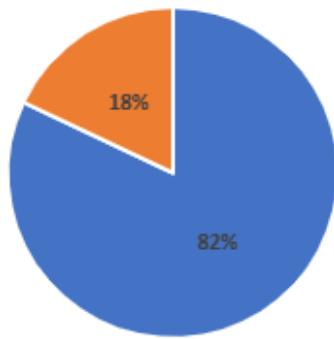
Questionario specifico – Servizi Cimiteriali

Frequenza con cui ci si reca al cimitero



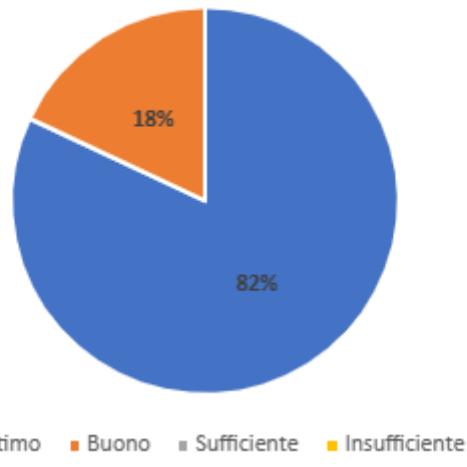
- Bassa (fino a 3 volte in un anno)
- Media (da 4 a 12 volte l'anno)
- Alta (oltre 12 volte in un anno)

Adeguatezza degli orari di apertura del cimitero alle esigenze degli utenti

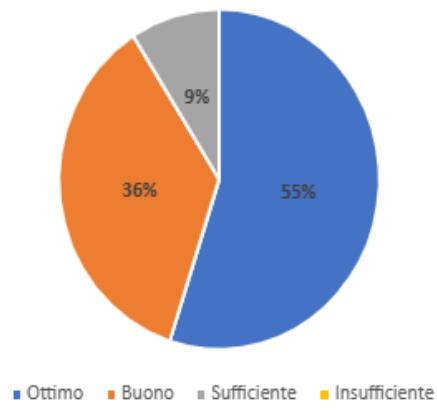


- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

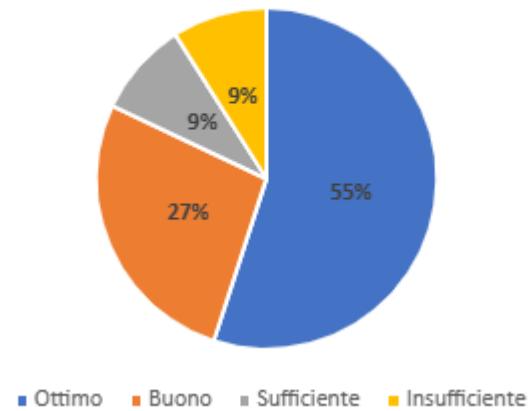
Valutazione del parcheggio esterno del cimitero



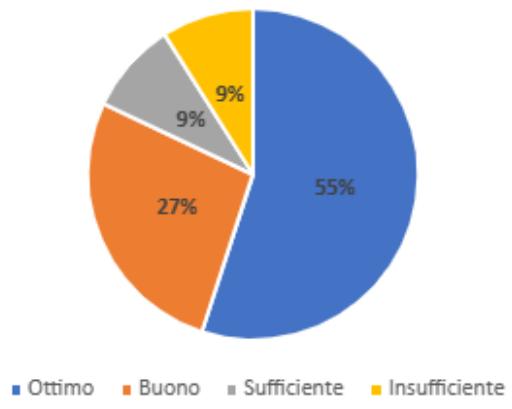
Cura e manutenzione dell'ambiente esterno del cimitero



*Valutazione del numero di cestini per rifiuti
presenti nel cimitero*



Valutazione della pulizia e della cura interna del cimitero



POLIZIA LOCALE

Al questionario sul Comando di Polizia Locale hanno risposto **19** utenti:

- Donne (**6**) e uomini (**13**);
- Di età compresa tra 18/24 (**3**), tra 25/44 (**9**), tra 45/64 (**6**), 65-oltre (**1**);
- Con titolo di Studio elementare (**0**), Scuola dell’obbligo (**6**), Diploma di maturità (**9**), Diploma di Laurea (**4**);
- Autonomo (**3**), Dipendente (**9**), Casalinga/o (**2**), Pensionato (**1**), Inoccupato/Disoccupato (**4**), Altro (**0**)
- Italiani (**17**), Comunitari (**1**), Extracomunitari (**1**).

Di seguito le risultanze dell’indagine:

Valutazione del grado di soddisfazione (valore da 1 a 5)

1. Quanto è soddisfatto dell’orario di apertura? L’orario risulta adeguato?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 2 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 2 utenti
- Valore 4 -> n. 5 utenti
- Valore 5 -> n. 10 utenti

2. Come valuta mediamente i tempi di attesa per l’erogazione del servizio?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 1 utente
- Valore 2 -> n. 1 utente
- Valore 3 -> n. 3 utenti
- Valore 4 -> n. 8 utenti
- Valore 5 -> n. 5 utenti

N. 1 utente ha espresso il proprio giudizio indicando un valore diverso.

3. Come valuta la tempestività con cui sono forniti documentazioni e informazioni?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 2 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 9 utenti
- Valore 5 -> n. 7 utenti

4. Come valuta il personale in termini di cortesia e disponibilità?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 2 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 6 utenti
- Valore 5 -> n. 9 utenti

N. 1 utente ha espresso il proprio giudizio indicando un valore diverso.

5. Come valuta il personale in termini di competenza?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 3 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 6 utenti
- Valore 5 -> n. 9 utenti

6. Come valuta la chiarezza e congruità delle informazioni fornite allo sportello?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 2 utenti
- Valore 2 -> n. 1 utente
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 8 utenti
- Valore 5 -> n. 7 utenti

7. In che modo valuta la facilità di accesso ai locali?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 3 utenti
- Valore 2 -> n. 2 utenti
- Valore 3 -> n. 0 utenti
- Valore 4 -> n. 5 utenti
- Valore 5 -> n. 9 utenti

8. Come valuta la decorosità dei locali (pulizia, ordine...)?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 3 utenti
- Valore 2 -> n. 2 utenti
- Valore 3 -> n. 3 utenti
- Valore 4 -> n. 8 utenti
- Valore 5 -> n. 2 utenti

N. 1 utente ha espresso il proprio giudizio indicando un valore diverso.

9. In che termini valuta la rapidità nell'esecuzione dei servizi?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 3 utenti
- Valore 2 -> n. 1 utente
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 10 utenti
- Valore 5 -> n. 4 utenti

10. Come valuta la capacità di adeguarsi alle esigenze dell'utenza?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 2 utenti
- Valore 2 -> n. 1 utente
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 10 utenti
- Valore 5 -> n. 4 utenti

N. 1 utente ha espresso il proprio giudizio indicando un valore diverso.

11. Come valuta la disponibilità di materiale informativo e della modulistica online?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 4 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 4 utenti
- Valore 5 -> n. 9 utenti

N. 1 utente ha espresso il proprio giudizio indicando un valore diverso.

12. Come valuta gli accorgimenti per la salvaguardia della privacy?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 3 utenti
- Valore 2 -> n. 1 utente
- Valore 3 -> n. 4 utenti
- Valore 4 -> n. 4 utenti
- Valore 5 -> n. 6 utenti

N. 1 utente ha espresso il proprio giudizio indicando un valore diverso.

13. Quanto spesso utilizza il sito internet del Comune di Sulmona?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 8 utenti
- Valore 2 -> n. 3 utenti
- Valore 3 -> n. 4 utenti
- Valore 4 -> n. 1 utente
- Valore 5 -> n. 2 utenti

N. 1 utente ha espresso il proprio giudizio indicando un valore diverso.

14. Ritiene che le informazioni disponibili sul sito del Comune di Sulmona siano di semplice accesso?

Valutazione:

- Valore 1 -> n. 3 utenti
- Valore 2 -> n. 0 utenti
- Valore 3 -> n. 3 utenti
- Valore 4 -> n. 6 utenti
- Valore 5 -> n. 6 utenti

N. 1 utente ha espresso il proprio giudizio indicando un valore diverso.

15. Valutazione nel complesso:

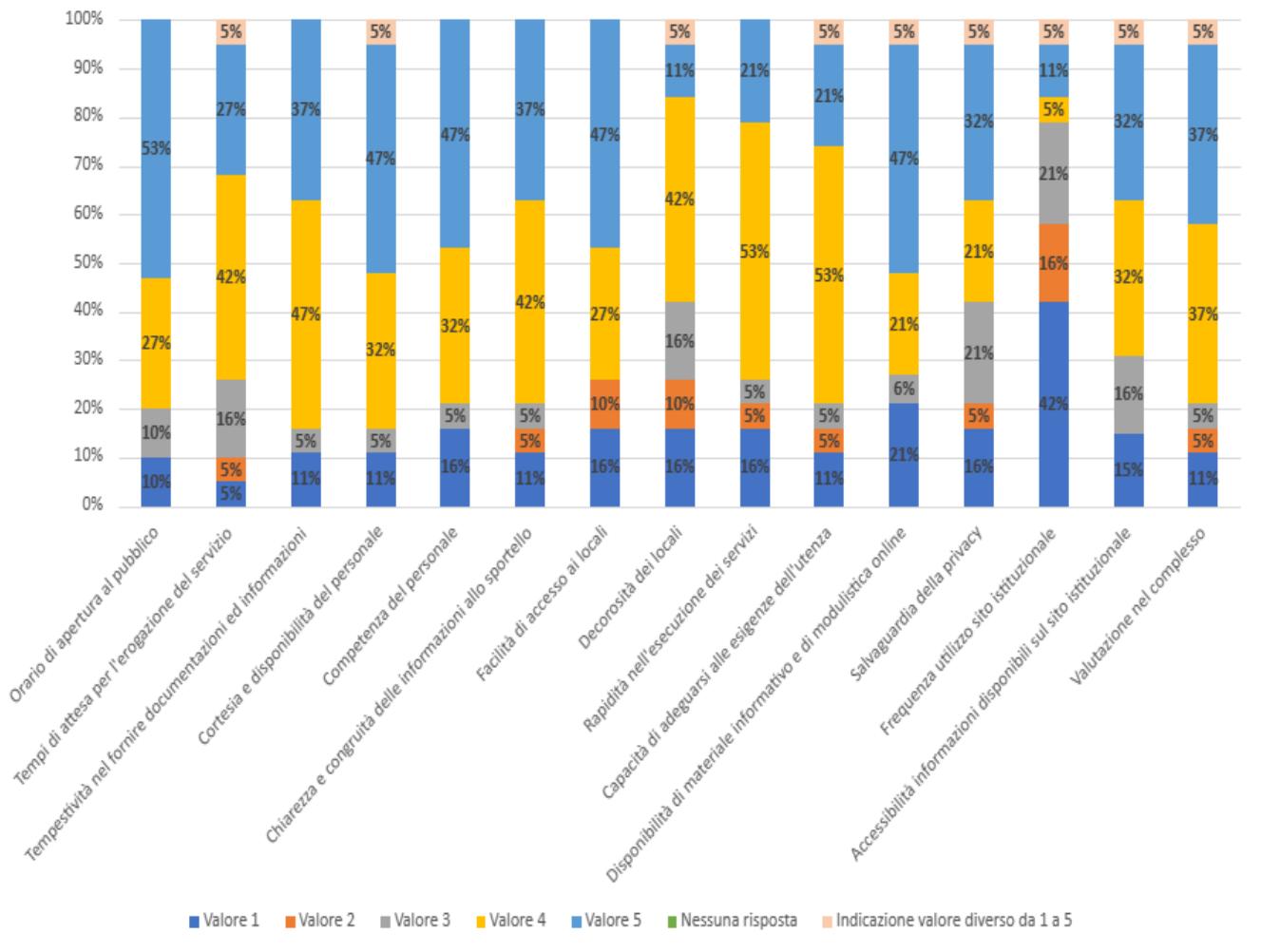
- Valore 1 -> n. 2 utenti
- Valore 2 -> n. 1 utente
- Valore 3 -> n. 1 utente
- Valore 4 -> n. 7 utenti
- Valore 5 -> n. 7 utenti

N. 1 utente ha espresso il proprio giudizio indicando un valore diverso.

16. Ha suggerimenti per migliorare il servizio? In caso di risposta affermativa, quali?

- Rendere i locali più accoglienti;
- Agevolare l'arrivo presso il Comando in auto.

Questionario generico - Comando di Polizia Locale



Questionario specifico – Comando di Polizia Locale

1. Per quale motivo si è rivolto al Comando di Polizia Locale?

- Richiesta informazioni avanzamento pratica -> n. 2 utenti
- Ritiro documenti/modulistica -> n. 3 utenti
- Presentazione di domanda/esposto/denuncia -> n. 6 utenti
- Richiesta di intervento sulla pubblica via per questioni relative al C.d.S./inconvenienti relativi alla circolazione stradale -> n.3 utenti
- Altro (specificare) -> n. 4 utenti

Si specifica che n. 1 utente non ha risposto al quesito.

2. Come valuta la disponibilità e cortesia del personale addetto alla Polizia Locale?

- Ottima -> n. 9 utenti
- Buona -> n. 4 utenti
- Sufficiente -> n. 2 utenti
- Insufficiente -> n. 3 utenti

Si specifica che n. 1 utente non ha risposto al quesito.

3. Come valuta la reperibilità (telefonica, email) del Comando di Polizia Locale?

- Ottima -> n. 9 utenti
- Buona -> n. 4 utenti
- Sufficiente -> n. 2 utenti
- Insufficiente -> n. 3 utenti

Si specifica che n. 1 utente non ha risposto al quesito.

4. Come valuta la capacità di risoluzione e di chiarezza del personale addetto alla Polizia Locale?

- Ottima -> n. 5 utenti
- Buona -> n. 6 utenti
- Sufficiente -> n. 3 utenti
- Insufficiente -> n. 4 utenti

Si specifica che n. 1 utente non ha risposto al quesito.

5. Come valuta il tempo di intervento del personale del Comando di P.L. a seguito di chiamata?

- Ottima -> n. 5 utenti
- Buona -> n. 6 utenti
- Sufficiente -> n. 3 utenti
- Insufficiente -> n. 4 utenti

Si specifica che n. 1 utente non ha risposto al quesito.

6. Come valuta il grado di presenza degli Agenti di P.L. sul territorio comunale?

- Ottima -> n. 6 utenti
- Buona -> n. 3 utenti
- Sufficiente -> n. 5 utenti

- Insufficiente -> n. 4 utenti

Si specifica che n. 1 utente non ha risposto al quesito.

7. Come valuta la capacità degli Agenti di P.L. a regolare il traffico?

- Ottima -> n. 4 utenti
- Buona -> n. 6 utenti
- Sufficiente -> n. 4 utenti
- Insufficiente -> n. 4 utenti

Si specifica che n. 1 utente non ha risposto al quesito.

8. Come valuta la rilevazione degli incidenti stradali nel territorio comunale?

- Ottima -> n. 6 utenti
- Buona -> n. 6 utenti
- Sufficiente -> n. 2 utenti
- Insufficiente -> n. 4 utenti

Si specifica che n. 1 utente non ha risposto al quesito.

9. In che modo valuta il controllo presso scuole, parchi e giardini?

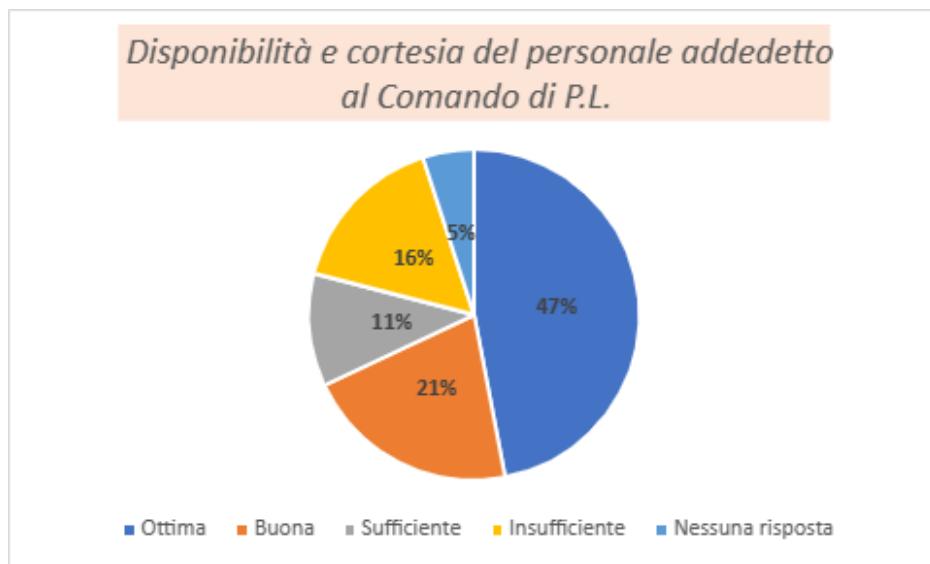
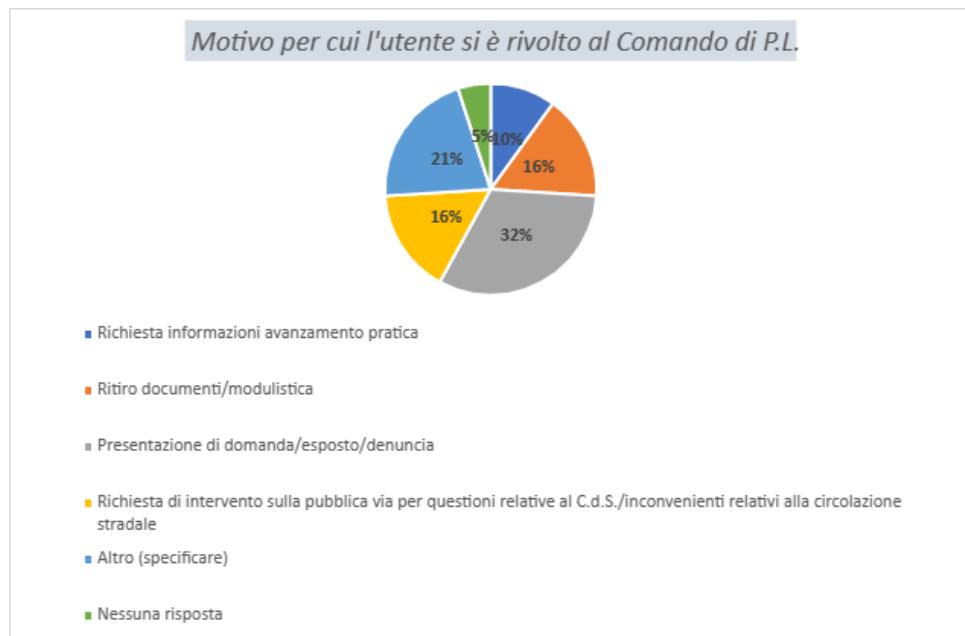
- Ottima -> n. 5 utenti
- Buona -> n. 3 utenti
- Sufficiente -> n. 6 utenti
- Insufficiente -> n. 4 utenti

Si specifica che n. 1 utente non ha risposto al quesito.

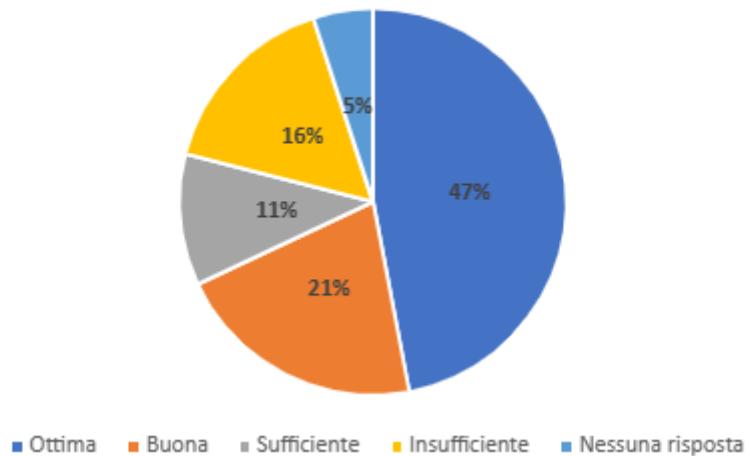
10. Suggerimenti per migliorare il servizio:

- Controlli velocità nelle frazioni;
- Difficoltà nel raggiungere il Comando per la ztl;
- Maggiore presenza in centro storico nelle ore serali dei weekend.

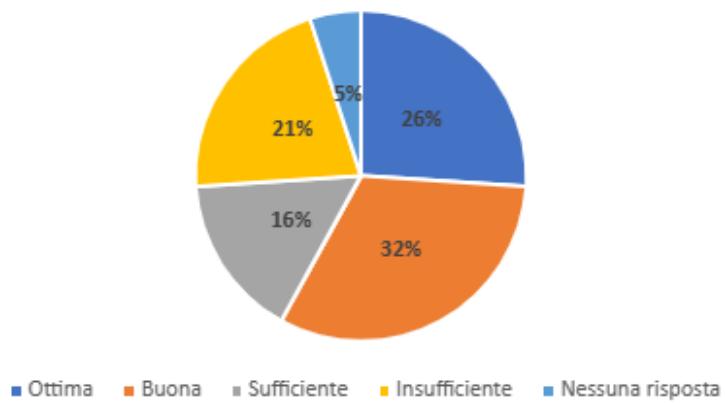
Questionario specifico – Comando di Polizia Locale



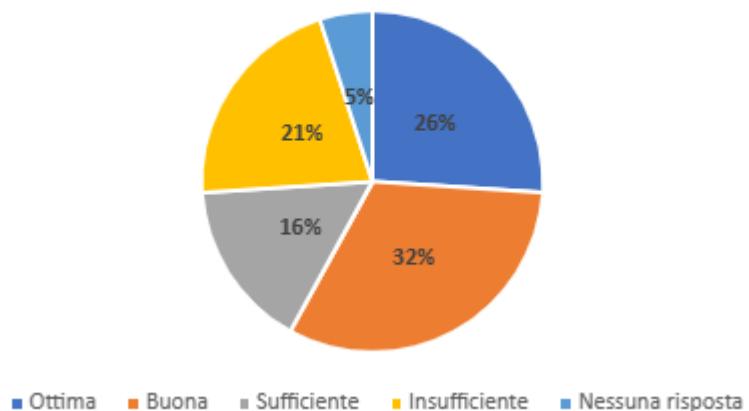
Reperibilità telefonica ed email



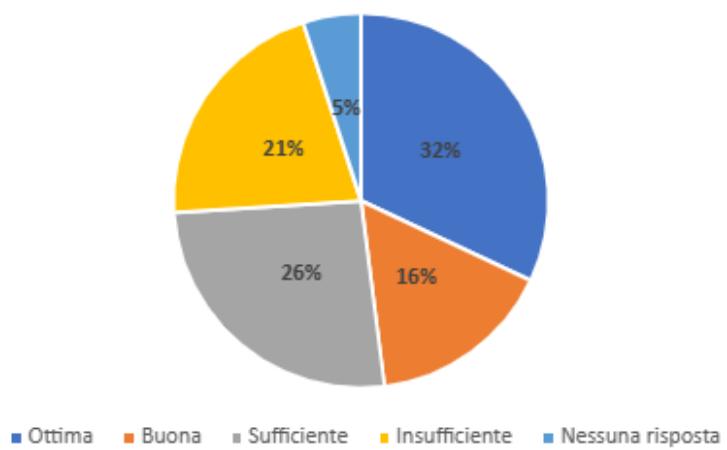
Capacità di risoluzione e chiarezza da parte del personale della P.L.



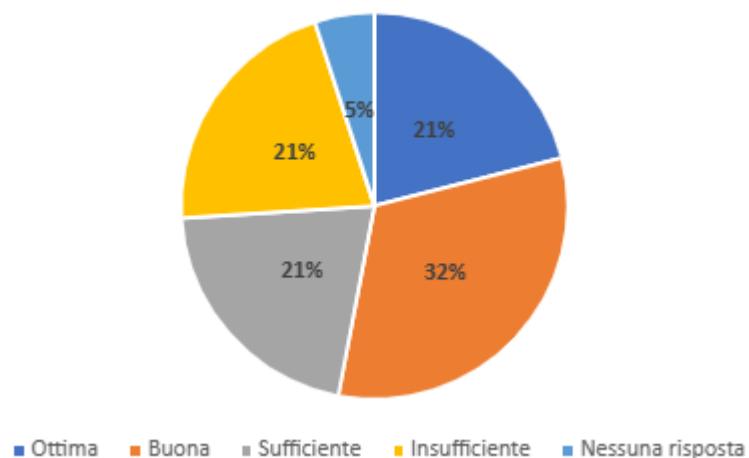
Valutazione del tempo di intervento a seguito di chiamata



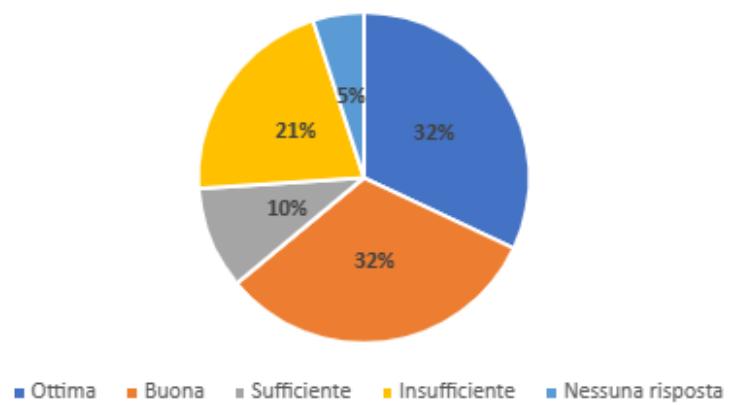
Grado di presenza sul territorio comunale



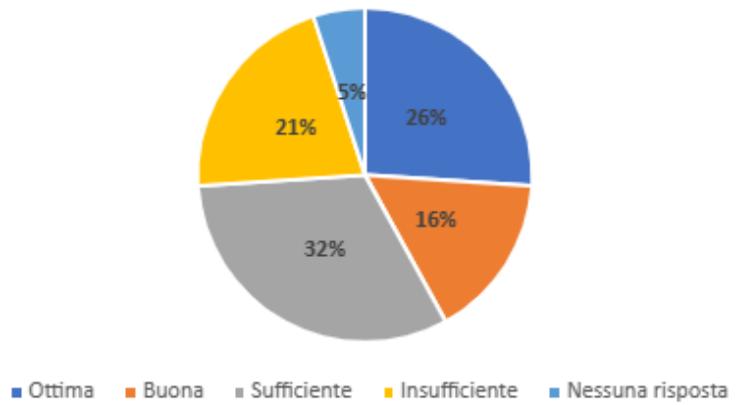
Capacità degli Agenti a regolare il traffico



Rilevazione degli incidenti stradali nel territorio comunale



Valutazione del controllo presso scuole, parchi e giardini



Considerazioni finali

Le risultanze dell'indagine di customer satisfaction 2022, considerando la possibilità per l'utenza di esprimere un grado di soddisfazione tra i valori dall' 1 al 5, possono essere sinteticamente esposte come segue:

SERVIZIO ENTRATE TRIBUTARIE

Nel servizio in questione è possibile evidenziare una eterogeneità di valutazioni oscillanti tra il valore 3 ed il valore 5, mentre solo nel caso di determinati quesiti, quale quello relativo alla frequenza di utilizzo del sito istituzionale e all'accessibilità alle informazioni disponibili sullo stesso, emergono piccole percentuali di valore 2 (17% in entrambi).

Nei quesiti riguardanti la cortesia, disponibilità e competenza del personale come anche in quello sulla chiarezza e congruità delle informazioni fornite allo sportello, sussiste una marcata preponderanza del valore 5 con una percentuale dell'83%.

Per quanto concerne la facilità di accesso ai locali e la decorosità degli stessi, la rapidità nell'esecuzione di servizi, la capacità di adeguarsi alle esigenze dell'utenza e la salvaguardia della privacy, ci si attesta sui valori del 5 e del 3 e del 4 del 5.

Lievi criticità si evidenziano per i quesiti riconducibili al sito istituzionale (frequenza di utilizzo ed accessibilità alle sue informazioni) in cui sussistono piccole percentuali di valore 2 (17%) e valore 1 (17% e 16%).

Nella valutazione complessiva solo il 50% dell'utenza ha risposto positivamente, mentre la restante parte ha omesso l'indicazione di un valore numerico ai fini del proprio giudizio in merito.

Per quanto riguarda il questionario specifico del servizio, la motivazione principale di accesso è stata quella professionale o relativa alla risoluzione di problematiche inerenti la sua persona o il suo nucleo familiare (33%). Il servizio di maggiore interesse è stato quello IMU e TARI (83%); la reperibilità telefonica ed email è stata considerata ottima per il 50%, mentre la frequenza di accesso risulta bassa (50%).

SERVIZI ALLA PERSONA

Nei Servizi alla Persona si evidenzia la compilazione del maggior numero di utenti tra i vari servizi oggetto di controllo, nello specifico 19 utenti.

Per quanto riguarda il questionario generico emerge un orientamento nella maggior parte dei quesiti verso i valori del 4 e del 5 con percentuali minori di valore 3. In particolar modo, si attesta una percentuale del 79% di valore 5 e 21 % di valore 4 per la cortesia e disponibilità del personale ed una percentuale notevolmente positiva per la salvaguardia della privacy (42% valore 4 e 53% valore 5).

Negli altri quesiti si alternano piccole percentuali di valore 3 che rivestono, tuttavia, rilevanza per la facilità di accesso ai locali (32%) e l'accessibilità delle informazioni disponibili sul sito istituzionale (37%). Proprio all'interno di quest'ultimo come in altri quesiti, quali quello della facilità di accesso ai locali, della decorosità degli stessi, della disponibilità di materiale informativo e di modulistica online, della frequenza di utilizzo del sito e nella valutazione complessiva, si evidenziano anche percentuali di valore 2 variabili a seconda del quesito oggetto di indagine.

Nel complesso è possibile evidenziare che solo una percentuale del 5% di utenti attribuisce valore 2 al servizio dinanzi al 32% di valore 4 ed al 47% di valore 5, mentre il restante 16% ha deciso di non dare una risposta in merito.

Nel questionario specifico si denota che la maggior parte degli utenti si è rivolto al servizio per l'accesso alle attività di consulenza e sostegno svolte dagli assistenti sociali (47%). La reperibilità telefonica ed email è stata valutata ottima per il 42%, come anche la capacità di risoluzione e di chiarezza del personale addetto per il 53%. Valutazione positiva anche per l'assistenza da parte dell'ufficio nella gestione delle richieste/esigenze dell'utente (ottima per il 58%, buona per il 32% e nessuna risposta per il 10%).

SERVIZIO TRASPORTI URBANI

Per il Servizio Trasporti Urbani hanno risposto ai questionari somministrati dall'Ente n. 11 utenti con una notevole variabilità di giudizi dal valore 1 al valore 5. Maggiori percentuali orientate verso il valore 5 si attestano per l'orario di apertura al pubblico (18%), la cortesia e disponibilità del personale (18%), la decorosità dei locali (37%) e la salvaguardia della privacy (18%).

Risultati buoni in cui si attestano rilevanti percentuali di valore 4 sono: la cortesia e disponibilità del personale (46%), la competenza del personale (55%), la chiarezza e congruità delle informazioni allo sportello (64%), la facilità di accesso ai locali (37%) e per la valutazione nel complesso (36%).

Criticità maggiori per la presenza di percentuali di valore 1 sono riscontrate per l'orario di apertura al pubblico, i tempi di attesa, la tempestività nel fornire documentazioni e informazioni, la disponibilità di materiale informativo e di modulistica online come anche la frequenza di utilizzo e l'accessibilità al sito.

Si evidenziano, inoltre, percentuali di non risposta da parte dell'utenza o la risposta da parte della stessa senza l'indicazione di valore numerico.

Nel questionario specifico, buoni risultati per la disponibilità e cortesia del personale addetto; giudizio sufficiente per l'articolazione dell'orario delle corse (55%), per la pianificazione dei percorsi (37%), per la reperibilità degli uffici amministrativi (45%), la puntualità dei passaggi (55%) ed il comfort di viaggio (55%). La frequenza di utilizzo del servizio è stata alta per il 73%.

Il principale motivo per cui gli utenti hanno scelto di utilizzare l'autobus urbano si orienta verso la comodità ed il mancato possesso di un mezzo di trasporto privato. Invece, la scelta di non usufruire del mezzo è stata data principalmente per la mancanza di copertura di zone (tratte) e per motivi di sicurezza legati al Covid-19. Risultati insufficienti per la reperibilità di acquisto del biglietto (55%).

Gli utenti, ai fini del miglioramento del servizio, suggeriscono di acquistare nuovi mezzi, aumentare le corse nei giorni festivi e feriali, accrescere collegamenti con il centro storico, migliorare la pulizia all'interno dei mezzi, inserire pannelli con orari aggiornati alle fermate, creare app per visualizzare gli orari, accrescere la vendita

dei titoli di viaggio e controllare gli stessi più frequentemente.

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE

Le valutazioni del Servizio in esame sono maggiormente orientate sul giudizio ottimale ed un'oscillazione di valori del 5 e del 4. In particolar modo, si riscontrano risultati soddisfacenti sulla maggior parte dei quesiti che, tuttavia, in alcuni casi, manifestano percentuali di valore 3, mentre piccole criticità per la decorosità dei locali, per la frequenza di utilizzo del sito istituzionale, mentre un solo utente ha attribuito una valutazione minima a tutti i quesiti posti.

Per quanto concerne il questionario specifico, la motivazione principale per cui gli utenti si sono rivolti allo stesso è stata la richiesta di informazioni sull'avanzamento di una pratica (48%) e per il ritiro di documenti e modulistica. La veste in cui l'utente si è rivolto al servizio è stata maggiormente quella di esercente attività commerciale (43%) ed utente generico (38%). Si attestano buoni risultati per la reperibilità telefonica ed email ed ottimi per la valutazione del servizio telematico (48%). La frequenza di utilizzo del servizio è stata bassa al 52% e media al 33%.

SERVIZI CIMITERIALI

All'utenza sono stati erogati questionari, all'infuori di n. 1 questionario, privi della parte generale. Per detta ragione non è stato possibile effettuare una valutazione globale del servizio oggetto di indagine.

Maggiore partecipazione da parte dell'utenza nella compilazione del questionario specifico in cui la frequenza a recarsi al cimitero si attesta sul giudizio medio per il 55%, l'adeguatezza degli orari di apertura sul giudizio ottimale all'82% come anche la valutazione del parcheggio esterno al cimitero.

Risultati soddisfacenti anche per la cura e la manutenzione dell'ambiente esterno del cimitero, per la valutazione del numero di cestini per rifiuti presenti e per la pulizia e cura interna dello stesso (55% ottimo). L'utenza suggerisce, ai fini del miglioramento del servizio, una maggiore attenzione ai bisogni di persone con handicap per l'accesso al cimitero comunale ed alle aree in degrado e la limitazione dell'uso delle biciclette.

POLIZIA LOCALE

Ai fini della valutazione del Comando di Polizia Locale dell'Ente, hanno risposto ai questionati n. 19 utenti. Nella maggior parte dei quesiti è possibile evidenziare una varietà di giudizi dal valore 1 al valore 5. Nello specifico, per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico si riscontra una netta prevalenza di percentuale positiva (53% valore 5 e 27% valore 4) così come anche per la competenza e la cortesia del personale (47% valore 5 e 32% valore 4). Medesima situazione si evidenzia anche per la facilità di accesso ai locali e per la disponibilità di materiale informativo e modulistica online dove, tuttavia, si attestano percentuali di valore 2.

Nella valutazione complessiva si rispecchia la medesima situazione presente in ogni quesito, ovvero eterogeneità di valutazioni con una prevalenza del valore 4 e del valore 5 (37%) ma non netta.

Nel questionario specifico gli utenti che si sono rivolti al Comando di P.L. lo hanno fatto maggiormente per la presentazione di domanda/esposto/denuncia (32%) e per altro al 21%.

Risultati buoni per la disponibilità e cortesia del personale addetto seppur con una piccola percentuale di insufficienza (16%) ed analoga situazione si manifesta anche per la reperibilità telefonica ed email (insufficiente al 16%). Eterogeneità di valutazioni per la capacità di risoluzione e chiarezza del personale, la valutazione del tempo di intervento a seguito di chiamata, il grado di presenza sul territorio comunale, la capacità degli Agenti a regolare il traffico, la rilevazione degli incidenti stradali sul territorio comunale ed il controllo presso scuole, parchi e giardini.

Gli utenti suggeriscono di aumentare i controlli della velocità nelle frazioni e la presenza in centro storico nelle ore serali dei weekend e di agevolare il raggiungimento del Comando causa ztl.