



# RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION

COMUNE DI LOMAGNA

## PREMESSA

Il D.Lgs. 150/2009 ha, sin dalla prima versione, posto in grande attenzione il tema della valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza. Ne è la prova che l'art. 8 del D.Lgs. 150/2009 prevede che "Il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa" consideri, tra gli altri, "la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive.

Tale disposizione è rafforzata dall'art. 19 bis del Decreto in analisi che prevede un ruolo attivo dei cittadini e degli utenti finali nel ciclo della performance. Infatti "I cittadini, anche in forma associata, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità stabilite dallo stesso Organismo".

Il medesimo art. 19 bis sancisce che "ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi" e che "gli utenti interni alle amministrazioni partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto secondo le modalità individuate dall'Organismo indipendente di valutazione".

All'interno del complesso sistema di misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza l'art. 19 bis, al comma 5, prevede un ruolo attivo dell'OIV che "verifica l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione e in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance".

Le indicazioni normative sono state riprese, in modo chiaro dalla regolamentazione interna dell'ente, con particolare riferimento:

- al **regolamento di organizzazione**, che all'art. 2 stabilisce come il modello organizzativo dell'ente si ispiri alle seguenti finalità:
  - valorizzazione della persona, interna (valorizzazione delle risorse umane) ed esterna (soddisfazione del cittadino);
  - partecipazione dei cittadini;
  - collaborazione fra ruoli politici e di gestione;
  - efficacia, efficienza e economicità;
  - flessibilità;
  - qualità della organizzazione e dei servizi;
  - benessere organizzativo;
- al Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMIVAP), che a più riprese garantisce un richiamo alla valutazione della soddisfazione dell'utenza quale parte integrante del ciclo di misurazione e valutazione delle performance.

Nel primo caso, il regolamento di organizzazione del Comune di Lomagna prevede che vengano definiti strumenti che permettano di rilevare il grado di soddisfazione dei destinatari delle attività erogate dall'ente che siano prodromici all'implementazione di un meccanismo che permetta ai cittadini di presentare segnalazioni all'ente che assicuri il monitoraggio delle stesse e della loro evasione e soddisfazione nonché svolgere indagini di customer satisfaction.

Nel caso dello SMIVAP, sin dall'art. 1 si lega in maniera stretta il concetto di performance organizzativa con "l'impatto dell'attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività", sottolineandosi (art. 6) l'essenzialità di un "sistema di rilevazione della soddisfazione degli utenti dei servizi comunali siano essi resi nella forma dello sportello fisico sia nella forma dei servizi on line" attraverso "metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, che siano finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi e potenziali dei cittadini utilizzando, al meglio, le risorse disponibili".

Emerge quindi un quadro nel quale la valutazione della performance riferita all'amministrazione nel suo complesso viene condotta mediante l'adozione di strutture e tecniche che consentano di verificare il grado di soddisfazione dell'utente rispetto al funzionamento dell'ente e attraverso l'incentivo di strumenti che sappiano favorire il dialogo peer to peer tra il cittadino e l'amministrazione.

Operativamente lo SMIVAP ha previsto il concorso della valutazione della soddisfazione degli utenti e dei cittadini alla valutazione dei responsabili di settore e dei dipendenti, prevedendo uno schema di questionario che si riporta nella presente relazione.

In ragione della normativa e dello SMIVAP e considerati i risultati emergenti dalle indagini del Comune di Lomagna, l'OIV redige la seguente relazione ove vengono esposti i risultati ottenuti in termini di soddisfazione dell'utenza.

## IL QUESTIONARIO

Si riporta di seguito il questionario sottoposto ai cittadini e agli utenti delle attività e dei servizi erogati dal Comune di Lomagna.

### **Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini e degli utenti per le attività e i servizi erogati dal Comune di Lomagna**

**Gentile Utente,**

il presente questionario, elaborato ai sensi dell'**art. 19 bis, comma 1, del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150**, consente la possibilità di comunicare all'Organismo Indipendente di valutazione della *performance* (*OIV*) del Comune di Lomagna il grado di soddisfazione per le attività ed i principali servizi erogati dal Comune.

Potrà, in tal modo, contribuire al processo di misurazione della *performance* realizzata dall'unità organizzativa interessata.

Nel questionario è presente, tra l'altro, un campo note, all'interno del quale Le sarà possibile esprimere ogni eventuale osservazione/suggerimento utile per migliorare la qualità e le caratteristiche del servizio erogato.

Il questionario è rivolto a tutti coloro che, per qualsiasi seria ragione, si sono trovati nella necessità di mettersi in contatto con il Comune di Lomagna al fine di trovare risposta all'esigenza di soddisfare una propria necessità.

Il questionario si compila apponendo una crocetta o un segno sul quadratino accanto alla risposta prescelta.

Il questionario, debitamente compilato in ogni sua parte e firmato, dovrà essere restituito via *email* all'Ufficio di supporto dell'OIV del Comune, ad uno dei seguenti indirizzi:

[soddisfazione@comune.lomagna.lc.it](mailto:soddisfazione@comune.lomagna.lc.it)

[comune.lomagna.lc@halleycert.it](mailto:comune.lomagna.lc@halleycert.it) (qualora si utilizzi una casella di pec).

**Non verranno presi in considerazione i questionari non sottoscritti dall'utente.**

I suoi dati personali saranno trattati nel pieno rispetto del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (vedi informativa in questa sezione).

I risultati delle rilevazioni saranno pubblicati, come previsto dalla normativa di riferimento, sul sito istituzionale del Comune.

Sotto il messaggio devono essere presenti le seguenti due voci, attivabili sempre con un click sulle stesse:

Prima voce:

- "Compila il questionario": cliccando sulla stessa il navigatore apre un file che contiene il seguente questionario:

#### Dati generali di chi compila il questionario

(Informazioni trattate ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio)

Indirizzo e mail	<input type="text"/>
Nome e Cognome	<input type="text"/>
Professione	<input type="text"/>
Età	<input type="text"/>
Residenza	<input type="text" value="Via/Piazza"/>
Città	<input type="text"/>

Consenso a essere eventualmente contattato da personale del Comune o dall'OIV:

 SI NO

Recapiti telefonici	<input type="text"/>
---------------------	----------------------

Servizio cui si riferisce il gradimento:.....  
(specificare)

Data dell'accesso all'ufficio:.....

Il dipendente con cui è venuto in contatto portava il cartellino di riconoscimento?

SI  NO  NON RICORDO

Cortesìa e disponibilità dell'operatore:

(esprimere un giudizio utilizzando una scala che va da 0 a 5, 0 è il voto più basso, 5 è il voto più alto)

0  1  2  3  4  5

Capacità di ascolto dell'operatore, chiarezza e semplicità di esposizione:

(esprimere un giudizio utilizzando una scala che va da 0 a 5, 0 è il voto più basso, 5 è il voto più alto)

0  1  2  3  4  5

**I tempi di attesa che è stato costretto a sopportare li considera:**

(esprimere un giudizio utilizzando una scala che va da 0 a 5, 0 è il voto più basso, 5 è il voto più alto)

Inaccettabili	0
Seccanti	1
Tollerabili	2
Soddisfacenti	3
Ottimi	4
Sorprendenti	5

**Ha avuto difficoltà ad individuare il locale dell'ufficio di suo interesse?**

SI  NO

**Ha avuto necessità di compilare dei moduli? Se SI, li ritiene di agevole compilazione?**

(esprimere un giudizio utilizzando una scala che va da 0 a 5, 0 è il voto più basso, 5 è il voto più alto)

0  1  2  3  4  5

**Come giudica il locale dell'Ufficio? È gradevole?**

(esprimere un giudizio utilizzando una scala che va da 0 a 5, 0 è il voto più basso, 5 è il voto più alto)

0  1  2  3  4  5

Se no, perché \_\_\_\_\_

**In caso di richiesta di appuntamento, quanti giorni sono trascorsi dal giorno della sua richiesta al giorno in cui è avvenuto?**

meno di 7  tra 7 e 20  più di 20

**Gli orari che le sono stati programmati per l'appuntamento sono stati rispettati?**

SI  NO

**Come giudica e seguenti aspetti organizzativi:**

**Accessibilità al servizio.** (Per accedere al servizio ci si può avvalere di diversi canali - es. ufficio, telefono, fax, mail, ecc.?)





- Non soddisfatto
- Parzialmente soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

**Trasparenza del servizio e informazioni.** (Dal sito istituzionale del Comune di Lomagna – [www.comune.lomagna.lc.it](http://www.comune.lomagna.lc.it) – sono reperibili informazioni relative al servizio richiesto?)

- Non soddisfatto
- Parzialmente soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

## Giudizio complessivo

(barrare una emoticon ed indicare un punteggio)

<p><b>NON SODDISFATTO</b></p>  <p>da 0 a 20 su 100</p> <input type="checkbox"/>	<p><b>PARZIALMENTE SODDISFATTO</b></p>  <p>da 21 a 50 su 100</p> <input type="checkbox"/>	<p><b>SODDISFATTO</b></p>  <p>da 51 a 80 su 100</p> <input type="checkbox"/>	<p><b>MOLTO SODDISFATTO</b></p>  <p>da 81 a 100</p> <input type="checkbox"/>
--	--	--	---

Eventuali suggerimenti e/o reclami.....  
.....  
.....

Firma.....

(apporre la propria firma digitale e inviare oppure stampare, firmare, scansionare e inviare via PEC o via posta ordinaria allegando copia documento di identità).

## I RISULTATI DEI QUESTIONARI

Nel corso del 2019 risultano essere stati consegnati all'amministrazione comunale 131 questionari, riferiti ai seguenti servizi organizzativi:

- anagrafe;
- edilizia privata;
- istruzione;
- servizi sociali;
- tributi.

Ufficio	Questionari consegnati	%
ANAGRAFE	73	55,7%
EDILIZIA PRIVATA	6	4,6%
ISTRUZIONE	12	9,2%
SERVIZI SOCIALI	11	8,4%
TRIBUTI	27	20,6%
Altro non specificato	2	1,5%
<b>Totali</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

Per ciascun ufficio è stato possibile risalire ai servizi richiesti da coloro che hanno compilato e consegnato i questionari di valutazione, con la relativa % sul totale dei questionari del singolo ufficio.

UFFICIO	SERVIZIO RICHIESTO	Questionari	% su Ufficio
ANAGRAFE	CARTA DI IDENTITA'	50	68,49%
	CERTIFICAZIONI	3	4,11%
	STATO DI FAMIGLIA	3	4,11%
	ALBO SCRUTATORI	1	1,37%
	ANAGRAFICA	1	1,37%
	AUTENTICA FIRMA	1	1,37%
	AUTENTICA FOTO	1	1,37%
	DOMICILIAZIONE	1	1,37%
	INFORMAZIONI	1	1,37%

	RESIDENZA	1	1,37%
	TESSERA ELETTORALE	1	1,37%
	Altro non specificato	9	12,33%
<b>ANAGRAFE Totale</b>		<b>73</b>	<b>100,00%</b>

UFFICIO	SERVIZIO RICHIESTO	Questionari	% su Ufficio
EDILIZIA PRIVATA	UFFICIO TECNICO	3	50,00%
	TESSERA DISCARICA	2	33,33%
	PRATICA EDILIZIA	1	16,67%
<b>EDILIZIA PRIVATA Totale</b>		<b>6</b>	<b>100,00%</b>

UFFICIO	SERVIZIO RICHIESTO	Questionari	% su Ufficio
ISTRUZIONE	SERVIZI SCOLASTICI	4	33,33%
	MENSA	2	16,67%
	PIEDIBUS	2	16,67%
	TRASPORTO	2	16,67%
	CAG	1	8,33%
	ISTRUZIONE	1	8,33%
<b>ISTRUZIONE Totale</b>		<b>12</b>	<b>100,00%</b>

UFFICIO	SERVIZIO RICHIESTO	Questionari	% su Ufficio
SERVIZI SOCIALI	NIDI GRATIS	10	90,91%
	SERVIZI SCOLASTICI	1	9,09%
<b>SERVIZI SOCIALI Totale</b>		<b>11</b>	<b>100,00%</b>

UFFICIO	SERVIZIO RICHIESTO	Questionari	% su Ufficio
TRIBUTI	TARI E RIFIUTI	13	48,15%
	TRIBUTI	5	18,52%
	IMU	3	11,11%
	SUBENTRO	1	3,70%
	INFORMAZIONI	1	3,70%
	DATI CATASTALI	1	3,70%
	RESIDENZA	1	3,70%
	Altro non specificato	2	7,41%
<b>TRIBUTI Totale</b>		<b>27</b>	<b>100,00%</b>

Per completezza del quadro generale occorre dare atto della presenza di 2 questionari per i quali non è possibile ricostruire il servizio richiesto dall'utente, pari all'1,5% del totale dei questionari consegnati.

Di seguito si darà contezza dei risultati ottenuti nelle schede di valutazione, con specifica dei singoli servizi richiesti dall'utenza.

## 1. Visibilità del cartellino dell'operatore

### Quesito

Il dipendente con cui è venuto in contatto portava il cartellino di riconoscimento?

SI  NO  NON RICORDO

### Risultati dell'indagine

Ufficio	SI'		NO		NON RICORDO		Nessuna risposta		Nr. totale	% totale
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%		
ANAGRAFE	66	90,41%	2	2,74%	2	2,74%	3	4,11%	<b>73</b>	<b>100,00%</b>
EDILIZIA PRIVATA	6	100,00%		0,00%		0,00%		0,00%	<b>6</b>	<b>100,00%</b>
ISTRUZIONE	10	83,33%	2	16,67%		0,00%		0,00%	<b>12</b>	<b>100,00%</b>
SERVIZI SOCIALI	10	90,91%	1	9,09%		0,00%		0,00%	<b>11</b>	<b>100,00%</b>
TRIBUTI	19	70,37%	1	3,70%	2	7,41%	5	18,52%	<b>27</b>	<b>100,00%</b>
Altro non specificato		0,00%		0,00%		0,00%	2	100,00%	<b>2</b>	<b>100,00%</b>
<b>Totale complessivo</b>	<b>111</b>	<b>84,73%</b>	<b>6</b>	<b>4,58%</b>	<b>4</b>	<b>3,05%</b>	<b>10</b>	<b>7,63%</b>	<b>131</b>	<b>100,00%</b>

## 2. Cortesia e disponibilità dell'operatore

### Quesito

(esprimere un giudizio utilizzando una scala che va da 0 a 5, 0 è il voto più basso, 5 è il voto più alto)

0  1  2  3  4  5

### Risultati dell'indagine

Ufficio	3		4		5		Nessuna risposta		Nr. totale	% totale
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%		
ANAGRAFE		0,00%	7	9,59%	66	90,41%		0,00%	<b>73</b>	<b>100,00%</b>
EDILIZIA PRIVATA	1	16,67%	2	33,33%	3	50,00%		0,00%	<b>6</b>	<b>100,00%</b>
ISTRUZIONE		0,00%		0,00%	11	91,67%	1	8,33%	<b>12</b>	<b>100,00%</b>
SERVIZI SOCIALI		0,00%		0,00%	11	100,00%		0,00%	<b>11</b>	<b>100,00%</b>
TRIBUTI		0,00%	1	3,70%	23	85,19%	3	11,11%	<b>27</b>	<b>100,00%</b>
Altro non specificato		0,00%		0,00%	1	50,00%	1	50,00%	<b>2</b>	<b>100,00%</b>
<b>Totale complessivo</b>	<b>1</b>	<b>0,76%</b>	<b>10</b>	<b>7,63%</b>	<b>115</b>	<b>87,79%</b>	<b>5</b>	<b>3,82%</b>	<b>131</b>	<b>100,00%</b>

Da segnalarsi come, con riferimento al quesito in oggetto, non siano state rilevate valutazioni inferiori a 3.

## 3. Capacità di ascolto dell'operatore, chiarezza e semplicità di esposizione

### Quesito 1: Capacità di ascolto dell'operatore

(esprimere un giudizio utilizzando una scala che va da 0 a 5, 0 è il voto più basso, 5 è il voto più alto)

0  1  2  3  4  5

### Risultati dell'indagine

Ufficio	3		4		5		Nessuna risposta		Nr. totale	% totale
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%		
ANAGRAFE		0,00%	7	9,59%	66	90,41%		0,00%	<b>73</b>	<b>100,00%</b>
EDILIZIA PRIVATA	1	16,67%		0,00%	5	83,33%		0,00%	<b>6</b>	<b>100,00%</b>
ISTRUZIONE		0,00%		0,00%	11	91,67%	1	8,33%	<b>12</b>	<b>100,00%</b>
SERVIZI SOCIALI		0,00%		0,00%	11	100,00%		0,00%	<b>11</b>	<b>100,00%</b>
TRIBUTI		0,00%	1	3,70%	23	85,19%	3	11,11%	<b>27</b>	<b>100,00%</b>
Altro non specificato		0,00%		0,00%	1	50,00%	1	50,00%	<b>2</b>	<b>100,00%</b>
<b>Totale complessivo</b>	<b>1</b>	<b>0,76%</b>	<b>8</b>	<b>6,11%</b>	<b>117</b>	<b>89,31%</b>	<b>5</b>	<b>3,82%</b>	<b>131</b>	<b>100,00%</b>

Da segnalarsi come, con riferimento al quesito in oggetto, non siano state rilevate valutazioni inferiori a 3.

### Quesito 2: Chiarezza e semplicità di esposizione

(esprimere un giudizio utilizzando una scala che va da 0 a 5, 0 è il voto più basso, 5 è il voto più alto)

0  1  2  3  4  5

### Risultati dell'indagine

Ufficio	4		5		Nessuna risposta		Nr. totale	% totale
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%		
ANAGRAFE	7	9,59%	64	87,67%	2	2,74%	<b>73</b>	<b>100,00%</b>
EDILIZIA PRIVATA	1	16,67%	5	83,33%		0,00%	<b>6</b>	<b>100,00%</b>
ISTRUZIONE		0,00%	11	91,67%	1	8,33%	<b>12</b>	<b>100,00%</b>
SERVIZI SOCIALI		0,00%	11	100,00%		0,00%	<b>11</b>	<b>100,00%</b>
TRIBUTI	1	3,70%	26	96,30%		0,00%	<b>27</b>	<b>100,00%</b>
Altro non specificato		0,00%	1	50,00%	1	50,00%	<b>2</b>	<b>100,00%</b>
<b>Totale complessivo</b>	<b>9</b>	<b>6,87%</b>	<b>118</b>	<b>90,08%</b>	<b>4</b>	<b>3,05%</b>	<b>131</b>	<b>100,00%</b>

Da segnalarsi come, con riferimento al quesito in oggetto, non siano state rilevate valutazioni inferiori a 4.

#### 4. Tempi di attesa

Quesito: Giudizio sui tempi di attesa che è stato costretto a sopportare

(esprimere un giudizio utilizzando una scala che va da 0 a 5, 0 è il voto più basso, 5 è il voto più alto)

Inaccettabili	0
Seccanti	1
Tollerabili	2
Soddisfacenti	3
Ottimi	4
Sorprendenti	5

#### Risultati dell'indagine

Ufficio	0		2		3		4		5		Nessuna risposta		Tot.	% totale
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%		
ANAGRAFE		0,00%	2	2,74%	6	8,22%	26	35,62%	28	38,36%	11	15,%	<b>73</b>	<b>100 %</b>
EDILIZIA PRIVATA		0,00%		0,00%	1	16,6%	4	66,67%	1	16,67%		0,00%	<b>6</b>	<b>100%</b>
ISTRUZIONE		0,00%		0,00%	1	8,33%	4	33,33%	4	33,33%	3	25%	<b>12</b>	<b>100%</b>
SERVIZI SOCIALI	1	9,09%		0,00%		0,00%	4	36,36%	5	45,45%	1	9,09%	<b>11</b>	<b>100%</b>
TRIBUTI		0,00%	1	3,70%	2	7,41%	14	51,85%	8	29,63%	2	7,41%	<b>27</b>	<b>100%</b>
Altro non spec.		0,00%		0,00%	1	50%		0,00%		0,00%	1	50%	<b>2</b>	<b>100%</b>
<b>Totale compl.</b>	<b>1</b>	<b>0,76%</b>	<b>3</b>	<b>2,29%</b>	<b>11</b>	<b>8,40%</b>	<b>52</b>	<b>39,69%</b>	<b>46</b>	<b>35,11%</b>	<b>18</b>	<b>13,7%</b>	<b>131</b>	<b>100,0%</b>

#### 5. Tempi medi di attesa per un appuntamento

Quesito 1: In caso di richiesta di appuntamento, quanti giorni sono trascorsi dal giorno della sua richiesta al giorno in cui è avvenuto?

meno di 7

tra 7 e 20

più di 20

#### Risultati dell'indagine

Ufficio	MENO DI 7		TRA 7 E 20		PIU' DI 20		Nessuna Risposta		Nr. totale	% totale
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%		
ANAGRAFE	45	61,64%	10	13,70%	1	1,37%	17	23,29%	<b>73</b>	<b>100,00%</b>
EDILIZIA PRIVATA	3	50,00%		0,00%		0,00%	3	50,00%	<b>6</b>	<b>100,00%</b>
ISTRUZIONE		0,00%		0,00%		0,00%	12	100,00%	<b>12</b>	<b>100,00%</b>
SERVIZI SOCIALI	11	100,00%		0,00%		0,00%		0,00%	<b>11</b>	<b>100,00%</b>
TRIBUTI	11	40,74%	1	3,70%		0,00%	15	55,56%	<b>27</b>	<b>100,00%</b>
Altro non specificato		0,00%		0,00%		0,00%	2	100,00%	<b>2</b>	<b>100,00%</b>
<b>Totale complessivo</b>	<b>70</b>	<b>53,44%</b>	<b>11</b>	<b>8,40%</b>	<b>1</b>	<b>0,76%</b>	<b>49</b>	<b>37,40%</b>	<b>131</b>	<b>100,00%</b>

Quesito 2: L'appuntamento è stato rinviato?

Ufficio	SI'		NO		Nessuna risposta		Nr. totale	% totale
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%		
ANAGRAFE	4	5,48%	54	73,97%	15	20,55%	<b>73</b>	<b>100,00%</b>
EDILIZIA PRIVATA		0,00%	3	50,00%	3	50,00%	<b>6</b>	<b>100,00%</b>
ISTRUZIONE	1	8,33%	2	16,67%	9	75,00%	<b>12</b>	<b>100,00%</b>
SERVIZI SOCIALI	2	18,18%	9	81,82%		0,00%	<b>11</b>	<b>100,00%</b>
TRIBUTI		0,00%	9	33,33%	18	66,67%	<b>27</b>	<b>100,00%</b>
Altro non specificato		0,00%		0,00%	2	100,00%	<b>2</b>	<b>100,00%</b>
<b>Totale complessivo</b>	<b>7</b>	<b>5,34%</b>	<b>77</b>	<b>58,78%</b>	<b>47</b>	<b>35,88%</b>	<b>131</b>	<b>100,00%</b>



## 6. Accesso agli uffici

### Quesito

Ha avuto difficoltà ad individuare il locale dell'ufficio di suo interesse?

SI  NO

### Risultati dell'indagine

Ufficio	SI'		NO		Nessuna risposta		Nr. totale	% totale
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%		
ANAGRAFE	5	6,85%	60	82,19%	8	10,96%	73	100,00%
EDILIZIA PRIVATA		0,00%	5	83,33%	1	16,67%	6	100,00%
ISTRUZIONE		0,00%	10	83,33%	2	16,67%	12	100,00%
SERVIZI SOCIALI		0,00%	11	100,00%		0,00%	11	100,00%
TRIBUTI	3	11,11%	23	85,19%	1	3,70%	27	100,00%
Altro non specificato		0,00%	1	50,00%	1	50,00%	2	100,00%
<b>Totale complessivo</b>	<b>8</b>	<b>+6,11%</b>	<b>110</b>	<b>83,97%</b>	<b>13</b>	<b>9,92%</b>	<b>131</b>	<b>100,00%</b>

## 7. Compilazione di moduli

### Quesito

Ha avuto necessità di compilare dei moduli? Se SI, li ritiene di agevole compilazione?

(esprimere un giudizio utilizzando una scala che va da 0 a 5, 0 è il voto più basso, 5 è il voto più alto)

0  1  2  3  4  5

### Risultati indagine

Ufficio	0		1		2		3		4		5		Nessuna risposta		Nr. totale	% totale
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%		
ANAGRAFE		0%	1	1%	1	1%	2	3%	4	5%	45	62%	20	27%	73	100%
EDILIZIA PRIVATA		0%		0%	1	17%	1	17%	2	33%	1	17%	1	17%	6	100%
ISTRUZIONE	1	8%		0%		0%		0%	1	8%	4	33%	6	50%	12	100%
SERVIZI SOCIALI	1	9%		0%		0%		0%	2	18%	7	64%	1	9%	11	100%
TRIBUTI		0%		0%		0%	1	4%	2	7%	9	33%	15	56%	27	100%
Altro		0%		0%		0%		0%	1	50%		0%	1	50%	2	100%
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>	<b>4</b>	<b>3%</b>	<b>12</b>	<b>9%</b>	<b>66</b>	<b>50%</b>	<b>44</b>	<b>34%</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

## 8. Giudizio sui locali dell'ufficio

### Quesito

Come giudica il locale dell'Ufficio? È gradevole?

(esprimere un giudizio utilizzando una scala che va da 0 a 5, 0 è il voto più basso, 5 è il voto più alto)

0  1  2  3  4  5

### Risultati indagine

Etichette di riga	1		2		3		4		5		Nessuna risposta		Nr. totale	% totale
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%		
ANAGRAFE		0,00%		0,00%	8	10,96%	21	28,77%	42	57,53%	2	2,74%	73	100%
EDILIZIA PRIVATA	1	16,67%		0,00%	3	50,00%	2	33,33%		0,00%		0,00%	6	100%
ISTRUZIONE		0,00%		0,00%		0,00%	2	16,67%	9	75,00%	1	8,33%	12	100%
SERVIZI SOCIALI		0,00%	1	9,09%		0,00%	1	9,09%	9	81,82%		0,00%	11	100%
TRIBUTI		0,00%		0,00%	3	11,11%	6	22,22%	14	51,85%	4	14,81%	27	100%
Altro		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	50,00%	1	50,00%	2	100%
<b>Totale complessivo</b>	<b>1</b>	<b>0,76%</b>	<b>1</b>	<b>0,76%</b>	<b>14</b>	<b>10,69%</b>	<b>32</b>	<b>24,43%</b>	<b>75</b>	<b>57,25%</b>	<b>8</b>	<b>6,11%</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

## 9. Rispetto degli orari

### Quesito

Gli orari che le sono stati programmati per l'appuntamento sono stati rispettati?

SI

NO

### Risultati dell'indagine

Ufficio	SI'		NO		Nessuna risposta		Nr. totale	% totale
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%		
ANAGRAFE	57	78,08%	1	1,37%	15	20,55%	<b>73</b>	<b>100,00%</b>
EDILIZIA PRIVATA	4	66,67%		0,00%	2	33,33%	<b>6</b>	<b>100,00%</b>
ISTRUZIONE	3	25,00%		0,00%	9	75,00%	<b>12</b>	<b>100,00%</b>
SERVIZI SOCIALI	11	100,00%		0,00%		0,00%	<b>11</b>	<b>100,00%</b>
TRIBUTI	14	51,85%		0,00%	13	48,15%	<b>27</b>	<b>100,00%</b>
Altro non specificato		0,00%		0,00%	2	100,00%	<b>2</b>	<b>100,00%</b>
<b>Totale complessivo</b>	<b>89</b>	<b>67,94%</b>	<b>1</b>	<b>0,76%</b>	<b>41</b>	<b>31,30%</b>	<b>131</b>	<b>100,00%</b>

## 10. Giudizio complessivo

Ufficio	Parzialmente Soddisfatto		Soddisfatto		Molto soddisfatto		Non risponde		Nr. totale	% totale
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%		
ANAGRAFE	1	1,37%	8	10,96%	59	80,82%	5	6,85%	73	100%
EDILIZIA PRIVATA		0,00%	3	50,00%	3	50,00%		0,00%	6	100%
ISTRUZIONE		0,00%		0,00%	11	91,67%	1	8,33%	12	100%
SERVIZI SOCIALI		0,00%		0,00%	11	100,00%		0,00%	11	100%
TRIBUTI		0,00%	3	11,11%	17	62,96%	7	25,93%	27	100%
Altro non specificato		0,00%		0,00%		0,00%	2	100,00%	2	100%
<b>Totale complessivo</b>	<b>1</b>	<b>0,76%</b>	<b>14</b>	<b>10,69%</b>	<b>101</b>	<b>77,10%</b>	<b>15</b>	<b>11,45%</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

### Altri quesiti

Per specifici servizi sono stati introdotti ulteriori elementi di valutazione volti a misurare l'utilità e la fruibilità di modelli e sistemi di pagamento. Si tratta in particolare di quesiti finalizzati a indagare:

- l'utilità della compilazione dei modelli TARI;
- l'utilità dei modelli di calcolo e pagamento dell'IMU.

Con riferimento al primo driver di analisi, su 13 utenti che hanno dichiarato di avere effettuato l'accesso al servizio TARI, ben 10 (quasi il 77%) ha definito utili i modelli di compilazione dei modelli TARI a fronte di un 23% che non ha risposto al quesito.

Relativamente ai modelli di calcolo e pagamento dell'IMU, 2 utenti su 3 hanno rilevato l'utilità di tali modelli.

### Altre segnalazioni

Con riferimento, infine, alle parti qualitative e descrittive del questionario e al campo dedicato alle note si segnalano, nella gran parte dei casi, commenti positivi a sottolineare l'elevato grado di soddisfazione dell'utenza che accede ai servizi del Comune di Lomagna.

Non mancano, tuttavia, segnalazioni che possono essere utili nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi dell'ente. In particolare si segnala:

- con riferimento all'ufficio anagrafe: la proposta di ridefinire gli orari di apertura in coerenza con gli orari delle attività commerciali, l'esigenza di quantificare il concetto di "foto recenti"

- con indicazione di un riferimento temporale preciso e il suggerimento di ridurre il consumo di carta per taluni moduli, quale quello per il rinnovo della carta di identità;
- con riferimento all'ufficio tributi si segnala, infine, l'interesse di un utente all'invio dei moduli TARI contenenti un F24 pre-compilato come avviene per l'IMU.

Di seguito viene rappresentato, per ciascun ufficio e servizio, il livello di soddisfazione dell'utenza, calcolato in percentuale rispetto al valore massimo previsto da ciascun quesito, da cui emergono i risultati positivi espressi nelle pagine precedenti.

Grado di soddisfazione medio dell'utenza nei singoli uffici/servizi

UFFICIO	SERVIZIO RICHIESTO	Nr. valutazioni consegnate	CS1 - Visibilità cartellino indicatori	CS2 - Cortesia operatore	CS3 - Disponibilità operatore	CS4 - Tempi di attesa	CS5 - Giorni atteso appuntamento	CS6 - Appuntamento rinviato	CS7 - Rispetto orari appuntamenti	CS8 - Difficoltà individuazione locali ufficio	CS9 - Agevole compilazione dei moduli	CS10 - Giudizi sui locali degli uffici	CScom - Giudizio complessivo	Qtrib1- Utilità compilazione mod. TARI	Qtrib2 - Utilità modelli IMU	
ANAGRAFE	ALBO SCRUTATORI	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
	ANAGRAFICA	1	100%	100%	100%	60%	66%	100%	100%	100%		80%	80%			
	AUTENTICA FIRMA	1	100%	100%	100%	80%				100%	100%	100%	100%			
	AUTENTICA FOTO	1	100%	100%	100%	100%				100%	100%	100%	100%			
	CARTA IDENTITA'	50	98%	98%	99%	88%	95%	96%	98%	94%	95%	89%	96%			
	CERTIFICAZIONI	3	67%	100%	100%	80%				100%		87%	100%			
	DOMICILIAZIONE	1	100%	100%	100%	60%				100%	40%	60%	80%			
	INFORMAZIONI	1	100%	100%	100%	80%				100%	80%	80%	100%	100%	100%	100%
	RESIDENZA	1	100%	100%	100%	90%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	STATO DI FAMIGLIA	3	100%	100%	100%	87%	100%	100%	100%	100%	93%	100%	100%			
	TESSERA ELETTORALE	1	100%	100%	100%	80%			100%			80%	100%			
Altro non specificato	9	100%	95%	97%	78%	92%	75%	100%	82%	95%	90%	97%				
<b>ANAGRAFE Totale</b>		<b>73</b>	<b>97%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>82%</b>	<b>90%</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>	<b>89%</b>	<b>89%</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	
EDILIZIA PRIVATA	PRATICA EDILIZIA	1	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	100%	80%	60%	80%			
	TESSERA DISCARICA	2	100%	100%	100%	70%			100%	100%	80%	70%	100%			
	UFFICIO TECNICO	3	100%	73%	80%	87%	100%	100%	100%	100%	60%	53%	87%			
<b>EDILIZIA PRIVATA Totale</b>		<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>91%</b>	<b>93%</b>	<b>79%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>73%</b>	<b>61%</b>	<b>89%</b>			
ISTRUZIONE	CAG	1	0%	100%	100%	80%				100%		100%	100%			
	ISTRUZIONE	1	100%	100%	100%	100%				100%		80%	100%			
	MENSA	2	50%	100%	100%	80%				100%	100%	100%	100%			
	PIEDIBUS	2	100%	100%	100%	100%		50%	100%	100%	100%	100%	100%			
	SERVIZI SCOLASTICI	4	100%	100%	100%	80%	100%	0%	100%	100%	65%	96%	100%			
	TRASPORTO	2	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100%		100%	100%			
<b>ISTRUZIONE Totale</b>		<b>12</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>88%</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>88%</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>			
SERVIZI SOCIALI	NIDI GRATIS	10	90%	100%	100%	82%	100%	90%	100%	100%	87%	92%	100%			
	SERVIZI SCOLASTICI	1	100%	100%	100%	80%	100%	0%	100%	100%	65%	96%	100%			
<b>SERVIZI SOCIALI Totale</b>		<b>11</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>81%</b>	<b>100%</b>	<b>45%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>76%</b>	<b>94%</b>	<b>100%</b>			
TRIBUTI	DATI CATASTALI	1	100%	100%	100%	80%				100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	IMU	3	67%	100%	100%	73%	83%	100%	100%	100%	60%	87%	93%	100%	100%	
	INFORMAZIONI	1	100%	100%	100%	80%				100%	80%	80%	100%	100%	100%	
	RESIDENZA	1	100%	100%	100%	90%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	SUBENTRO	1	100%	100%	100%	80%	100%		100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	

UFFICIO	SERVIZIO RICHIESTO	Nr. valutazioni consegnate	CS1 - Visibilità cartellino indicator	CS2 - Cortesia operatore	CS3 - Disponibilità operatore	CS4 - Tempi di attesa	CS5 - Giorni attesa appuntamento	CS6 - Appuntamento rinviato	CS7 - Rispetto orari appuntamento	CS8 - Difficoltà individuazione locali ufficio	CS9 - Agevole compilazione dei moduli	CS10 - Giudizio sui locali degli uffici	CScom - Giudizio complessivo	Qtrib1- Utilità compilazione mod. TARI	Qtrib2 - Utilità modelli IMU
	TARI E RIFIUTI	13	100%	100%	100%	89%	100%	100%	100%	92%	98%	90%	96%	100%	100%
	TRIBUTI	5	100%	100%	100%	75%	100%	100%	100%	80%		92%	100%	100%	100%
	Altro non specificato	2	100%	95%	97%	78%	92%	75%	100%	82%	95%	90%	97%		
	<b>TRIBUTI Totale</b>	<b>27</b>	<b>96%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>81%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>	<b>82%</b>	<b>90%</b>	<b>92%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
	Altro non specificato	2	100%	95%	97%	78%	92%	75%	100%	82%	95%	90%	97%		
	<b>TOTALE COMUNE LOMAGNA</b>	<b>131</b>	<b>94%</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>81%</b>	<b>96%</b>	<b>77%</b>	<b>100%</b>	<b>94%</b>	<b>85%</b>	<b>87%</b>	<b>97%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>