

SINTESI INDAGINI CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2021

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	RISULTATI SECONDO LA SCALA DI VALUTAZIONE ADOTTATA NELLE SINGOLE INDAGINI	
1	U.O. MOBILITA' E INFRASTRUTTURE	INDAGINE DI CUSTOMER ESTERNA SUI SERVIZI RESI DALLA U.O. MOBILITA' E INFRASTRUTTURE	<ul style="list-style-type: none"> ● Al di sotto delle aspettative ● Parzialmente positivo ● Positivo ma con margine di miglioramento ● Perfettamente in linea con le aspettative ● Nettamente superiore alle aspettative 	<ul style="list-style-type: none"> 0% 0% 0% 49% 51%
2	U.O. EDILIZIA SCOLASTICA	INDAGINE DI CUSTOMER ESTERNA SU SERVIZI TECNICI U.O. EDILIZIA SCOLASTICA	<ul style="list-style-type: none"> ● Al di sotto delle aspettative ● Parzialmente positivo ● Positivo ma con margine di miglioramento ● In linea con le aspettative ● Superiore alle aspettative 	<ul style="list-style-type: none"> 0% 0% 31% 38% 31%
3	U.O. EDILIZIA SCOLASTICA	INDAGINE DI CUSTOMER INTERNA SULLA U.O. EDILIZIA SCOLASTICA	<ul style="list-style-type: none"> ● Al di sotto delle aspettative ● Parzialmente positivo ● Positivo ma con margine di miglioramento ● In linea con le aspettative ● Superiore alle aspettative 	<ul style="list-style-type: none"> 0% 0% 11% 89% 0%
4	U.O. SEGRETERIA ORGANI ISTITUZIONALI E COMUNICAZIONE	INDAGINE DI CUSTOMER PRESSO SPORTELLI CASA COMUNALE	<ul style="list-style-type: none"> ● Sufficiente ● Buono ● Ottimo 	<ul style="list-style-type: none"> 3% 25% 72%
5	S.O. SICUREZZA	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO SUOLO PUBBLICO	<ul style="list-style-type: none"> ● Buono ● Ottimo 	<ul style="list-style-type: none"> 13,4% 86,6%
6	S.O. SICUREZZA	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO INFORTUNISTICA	<ul style="list-style-type: none"> ● Buono ● Ottimo 	<ul style="list-style-type: none"> 13,4% 86,6%
7	S.O. SICUREZZA	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO PERMESSI	<ul style="list-style-type: none"> ● Insufficiente ● Sufficiente ● Buono ● Ottimo 	<ul style="list-style-type: none"> 14% 12% 35% 39%
8	S.O. CONTRATTI E SEMPLIFICAZIONE - VICESEGREARIO	INDAGINE SUL SERVIZIO "NOTAIO PER AMICO"	<ul style="list-style-type: none"> ● Insufficiente ● Sufficiente ● Buono ● Ottimo 	<ul style="list-style-type: none"> 0% 0% 9,4% 90,6%
9	S.O. CONTRATTI E SEMPLIFICAZIONE - VICESEGREARIO	INDAGINE DI CUSTOMER INTERNA SU S.O. CONTRATTI E SEMPLIFICAZIONE - VICE SEGREARIO	<ul style="list-style-type: none"> ● Al di sotto delle aspettative ● Parzialmente positivo ● Positivo ma con margine di miglioramento ● In linea con le aspettative ● Superiore alle aspettative 	<ul style="list-style-type: none"> 0% 0% 0% 70,6% 29,4%
10	U.O. SERVIZI AL CITTADINO	QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI STATO CIVILE	<ul style="list-style-type: none"> ● molto soddisfatto ● abbastanza soddisfatto ● poco soddisfatto ● non dichiarato ● per nulla soddisfatto 	<ul style="list-style-type: none"> 64% 18% 8% 1% 9%
11	U.O. SERVIZI AL CITTADINO	QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI DAGLI SPORTELLI URP E ATTIVITA' DECENTRATE	<ul style="list-style-type: none"> ● molto soddisfatto ● abbastanza soddisfatto ● poco soddisfatto ● per nulla soddisfatto 	<ul style="list-style-type: none"> 81% 18% 1% 0%

12	U.O. SERVIZI AL CITTADINO	QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI	<ul style="list-style-type: none"> ● Insufficiente ● Sufficiente ● Buono ● Ottimo 	<ul style="list-style-type: none"> 0% 0% 47% 53%
13	U.O. SERVIZI AL CITTADINO	INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI SUI SERVIZI CIMITERIALI E AMMINISTRATIVI	<ul style="list-style-type: none"> ● insufficiente ● sufficiente ● discreto ● buono ● ottimo 	<ul style="list-style-type: none"> 0% 0% 0% 47% 53%
14	U.O. SERVIZI ALLE IMPRESE	INDAGINE ON LINE SUI SERVIZI RESI DALL'U.O. SERVIZI ALLE IMPRESE	<ul style="list-style-type: none"> ● Al di sotto delle aspettative ● Parzialmente positivo ● Positivo ma con margine di miglioramento ● In linea con le aspettative ● Superiore alle aspettative 	<ul style="list-style-type: none"> 4% 18% 17% 37% 24%
15	U.O. SERVIZI SOCIALI	INDAGINE DI CUSTOMER SUL PROGETTO "PER LA VITA INDIPENDENTE" A FAVORE DELLE PERSONE CON DISABILITA'	<ul style="list-style-type: none"> ● completamente soddisfatto ● molto soddisfatto ● abbastanza soddisfatto ● poco soddisfatto ● per niente soddisfatto 	<ul style="list-style-type: none"> 60% 32% 4% 4% 0%
16	U.O. SERVIZI SOCIALI	INDAGINE DI CUSTOMER SUI SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIALE DI NATURA DOMICILIARE RIVOLTI A PERSONE ADULTE E ANZIANE	<ul style="list-style-type: none"> ● 1-2 ● 3-4 ● 5-6 ● 7-8 ● 9-10 	<ul style="list-style-type: none"> 0% 1% 5% 14% 80%
17	U.O. SERVIZI SOCIALI	INDAGINE DI CUSTOMER SUL PROGETTO HOME CARE PREMIUM	<ul style="list-style-type: none"> ● Per nulla ● Poco ● Abbastanza ● Molto ● Totalmente 	<ul style="list-style-type: none"> 0% 1% 6% 28% 65%
18	U.O. URBANISTICA E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO	INDAGINE ON LINE SUL SERVIZIO RESO DALL'U.O. URBANISTICA E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> ● Insufficiente ● Sufficiente ● Buono ● Ottimo 	<ul style="list-style-type: none"> 23,5% 0% 5,9% 70,6%
19	U.O. URBANISTICA	INDAGINE DI CUSTOMER INTERNA PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO PROGETTI EUROPEI	<ul style="list-style-type: none"> ● Al di sotto delle aspettative ● Parzialmente positivo ● Positivo ma con margine di miglioramento ● In linea con le aspettative ● Superiore alle aspettative 	<ul style="list-style-type: none"> 0% 0% 0% 70% 30%
20	U.O. CULTURA	INDAGINE SUI VISITATORI DEGLI SPAZI DEL CIRCUITO MUSEALE COMUNALE (MUSEO CIVICO DI PALAZZO DELLA PENNA E BIO ART CAFE')	<ul style="list-style-type: none"> ● Eccellente ● Buono ● Scarso ● Mediocre 	<ul style="list-style-type: none"> 72% 27% 1% 0%
21	U.O. CULTURA	INDAGINE SUI VISITATORI DEGLI SPAZI DEL CIRCUITO MUSEALE COMUNALE (COMPLESSO TEMPLARE DI SAN BEVIGNATE)	<ul style="list-style-type: none"> ● Eccellente ● Buono ● Scarso ● Mediocre 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 0% 0% 0%
22	U.O. CULTURA	INDAGINE SUI VISITATORI DEGLI SPAZI DEL CIRCUITO MUSEALE COMUNALE (CAPPELLA SAN SEVERO)	<ul style="list-style-type: none"> ● Eccellente ● Buono ● Scarso ● Mediocre 	<ul style="list-style-type: none"> 83,6% 15,8% 0% 0,60%
23	AREA SERVIZI ALLE IMPRESE, ATTIVITA' CULTURALI E TURISMO	INDAGINE RELATIVA AL SERVIZIO INFOPOINT	<ul style="list-style-type: none"> ● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 	<ul style="list-style-type: none"> 0% 0% 0% 0% 18% 82%

24	U.O. RISORSE UMANE	INDAGINE INTERNA SUL SERVIZIO RESO DALL'U.O. RISORSE UMANE	<ul style="list-style-type: none"> ● Al di sotto delle aspettative ● Parzialmente positivo ● Positivo ma con margine di miglioramento ● In linea con le aspettative ● Superiore alle aspettative 	<ul style="list-style-type: none"> 5% 0% 9% 68% 18%
25	AREA RISORSE	SPORTELLI TRIBUTI	<ul style="list-style-type: none"> ● Delude le aspettative ● In linea con le aspettative ● Supera le aspettative 	<ul style="list-style-type: none"> 0% 91,6% 8,4%
26	AREA RISORSE	INDAGINE INTERNA SUI SERVIZI RESI DAGLI UFFICI DELL'AREA RISORSE	<ul style="list-style-type: none"> ● Al di sotto delle aspettative ● Parzialmente positivo ● Positivo ma con margine di miglioramento ● In linea con le aspettative ● Superiore alle aspettative 	<ul style="list-style-type: none"> 0% 0% 3% 69% 28%
27	U.O. AMBIENTE ED ENERGIA	INDAGINE ON LINE SUL SERVIZIO RESO DALLA U.O. AMBIENTE ED ENERGIA	<ul style="list-style-type: none"> ● Al di sotto delle aspettative ● Parzialmente positivo ● Positivo ma con margine di miglioramento ● Perfettamente in linea con le aspettative ● Nettamente superiore alle aspettative 	<ul style="list-style-type: none"> 0% 7% 21% 72% 0%
28	U.O. EDILIZIA PRIVATA E SUAPE	INDAGINE INTERNA SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI DALLA U.O. EDILIZIA PRIVATA E SUAPE	<ul style="list-style-type: none"> ● Al di sotto delle aspettative ● Parzialmente positivo ● Positivo ma con margine di miglioramento ● In linea con le aspettative ● Superiore alle aspettative 	<ul style="list-style-type: none"> 13% 20% 20% 34% 13%
29	U.O. EDILIZIA PRIVATA E SUAPE	INDAGINE ESTERNA VIA WEB SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI DALLA U.O. EDILIZIA PRIVATA E SUAPE	<ul style="list-style-type: none"> ● Insufficiente ● Sufficiente ● Buono ● Ottimo 	<ul style="list-style-type: none"> 61% 11% 28% 0%
30	U.O. TERRITORIALE E DECENTRAMENTO	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO OGGETTI SMARRITI	<ul style="list-style-type: none"> ● Sufficiente ● Buono ● Ottimo 	<ul style="list-style-type: none"> 19% 38% 43%
31	U.O. TERRITORIALE E DECENTRAMENTO	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DAL NUCLEO DECENTRATO FONTIVEGGE	<ul style="list-style-type: none"> ● Sufficiente ● Buono ● Ottimo 	<ul style="list-style-type: none"> 30% 60% 10%
32	U.O. ACQUISTI E PATRIMONIO	INDAGINE INTERNA SUI SERVIZI RESI DALLA U.O. ACQUISTI E PATRIMONIO	<ul style="list-style-type: none"> ● Insoddisfatto ● Poco soddisfatto ● Abbastanza soddisfatto ● Molto soddisfatto 	<ul style="list-style-type: none"> 0% 0% 37% 63%
33	U.O. ACQUISTI E PATRIMONIO	INDAGINE INTERNA SUL SERVIZIO RESO DALL'U.O. ACQUISTI E PATRIMONIO	<ul style="list-style-type: none"> ● insoddisfatto ● poco soddisfatto ● abbastanza soddisfatto ● molto soddisfatto 	<ul style="list-style-type: none"> 0% 0% 21% 79%
34	AREA OPERE PUBBLICHE	INDAGINE INTERNA SUL SERVIZIO RESO DALL'AREA OPERE PUBBLICHE	<ul style="list-style-type: none"> ● Al di sotto delle aspettative ● Parzialmente positivo ● Positivo ma con margine di miglioramento ● In linea con le aspettative ● Superiore alle aspettative 	<ul style="list-style-type: none"> 0% 0% 11% 78% 11,6%