

**SINTESI INDAGINI CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2018**

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI INDAGINI
1	S.O. ORGANIZZAZIONE, ENTRATE E CONTROLLI	SPORTELLI TRIBUTI	DELUDE le aspettative      0% IN LINEA con le aspettative      59,4% SUPERA le aspettative      40,6%
2	S.O. ORGANIZZAZIONE, ENTRATE E CONTROLLI	INDAGINE INTERNA SUI SERVIZI RESI DALL'UFFICIO DI SUPPORTO TECNICO ALL'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE – PERFORMANCE	INSUFFICIENTE      0% SUFFICIENTE      0% BUONO      8,4% OTTIMO      91,6%
3	U.O. ATTIVITA' CULTURALI, BIBLIOTECHE E TURISMO	BIBLIOTECHE COMUNALI	PESSIMA      0,1% INSUFFICIENTE      0,7% SUFFICIENTE      8,5% BUONA      53% OTTIMA      37,7%
4	U.O. ATTIVITA' CULTURALI, BIBLIOTECHE E TURISMO	INDAGINE SUI VISITATORI DEGLI SPAZI DEL CIRCUITO MUSEALE COMUNALE (MUSEO CIVICO DI PALAZZO DELLA PENNA)	Scala da 1 a 5 (media tra le indagini dei semestri gennaio-giugno e luglio- dicembre) voto 1      0% voto 2      1% voto 3      6% voto 4      22% voto 5      71%
5	U.O. ATTIVITA' CULTURALI, BIBLIOTECHE E TURISMO	INDAGINE SUI VISITATORI DEGLI SPAZI DEL CIRCUITO MUSEALE COMUNALE (COMPLESSO TEMPLARE DI SAN BEVIGNATE)	Scala da 1 a 5 (media tra le indagini dei semestri gennaio-giugno e luglio- dicembre) voto 1      0% voto 2      0% voto 3      0% voto 4      11% voto 5      89%
6	U.O. ATTIVITA' CULTURALI, BIBLIOTECHE E TURISMO	INDAGINE SUI VISITATORI DEGLI SPAZI DEL CIRCUITO MUSEALE COMUNALE (CAPPELLA SAN SEVERO)	Scala da 1 a 5 (media tra le indagini dei semestri gennaio-giugno e luglio- dicembre) voto 1      0% voto 2      0% voto 3      5% voto 4      22% voto 5      73%

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI INDAGINI	
7	U.O. ATTIVITA' CULTURALI, BIBLIOTECHE E TURISMO	INDAGINE INTERNA SUI SERVIZI RESI DALLA U.O. ATTIVITA' CULTURALI, BIBLIOTECHE E TURISMO	INSUFFICIENTE SUFFICIENTE BUONO OTTIMO	0% 12,5% 50% 37,5%
8	U.O. SEGRETERIA ORGANI ISTITUZIONALI E COMUNICAZIONE	INDAGINE SUI SERVIZI RESI DALLO SPORTELLO ARCHIVIO	INSUFFICIENTE SUFFICIENTE BUONO OTTIMO	0% 0% 26% 74%
9	U.O. SEGRETERIA ORGANI ISTITUZIONALI E COMUNICAZIONE	INDAGINE SUL SERVIZIO DI RILASCIO COPIE DELL'UFFICIO GIUNTA	INSUFFICIENTE SUFFICIENTE BUONO OTTIMO	0% 0% 32% 68%
10	U.O. SERVIZI SOCIALI	INDAGINE SUL SERVIZIO PASTI A DOMICILIO	NEGATIVO SUFFICIENTE POSITIVO	0% 33% 67%
11	U.O. SERVIZI SOCIALI	INDAGINE SUL SERVIZIO SUI SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIALE DOMICILIARE DI TIPO DOMESTICO RIVOLTI A PERSONE ADULTE E ANZIANE	Scala da 1 a 5 voto 1 voto 2 voto 3 voto 4 voto 5	0% 0% 5% 12% 83%
12	U.O. ACQUISTI E PATRIMONIO	INDAGINE INTERNA SUI SERVIZI RESI DALLA U.O. ACQUISTI E PATRIMONIO	INSUFFICIENTE SUFFICIENTE BUONO OTTIMO	0% 0% 43% 57%
13	U.O. ACQUISTI E PATRIMONIO	INDAGINE SUI SERVIZI DI PULIZIA DEGLI IMMOBILI COMUNALI	Scala da 1 a 10	Media 7,4/10
14	AREA GOVERNO E SVILUPPO DEL TERRITORIO	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO AUTORIZZAZIONI PAESAGGISTICHE	INSUFFICIENTE SUFFICIENTE BUONO OTTIMO	9% 9% 31% 51%
15	U.O. EDILIZIA PRIVATA E SUAPE	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'U.O. EDILIZIA PRIVATA E SUAPE	INSUFFICIENTE SUFFICIENTE BUONO OTTIMO	10% 25% 45% 20%

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI INDAGINI	
16	U.O. SERVIZI AL CITTADINO	INDAGINE SUI SERVIZI DI STATO CIVILE	INSUFFICIENTE SUFFICIENTE DICRETO BUONO OTTIMO	3% 5% 7,8% 23,2% 61%
17	U.O. SERVIZI AL CITTADINO	INDAGINE SUI SERVIZI ANAGRAFICI EROGATI DAGLI SPORTELLI URP	PER NULLA SODDISFATTO POCO SODDISFATTO ABBASTANZA SODDISFATTO MOLTO SODDISFATTO	0,23% 1,35% 33,41% 65,01%
18	U.O. SERVIZI AL CITTADINO	INDAGINE SUL SERVIZIO FORNO CREMATORIO	INSUFFICIENTE SUFFICIENTE BUONO OTTIMO	1% 23% 45% 32%
19	S.O. SICUREZZA	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO INFORTUNISTICA	BUONO OTTIMO	19% 81%
20	S.O. SICUREZZA	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO PERMESSI	SUFFICIENTE BUONO OTTIMO	2% 32% 66%
21	S.O. SICUREZZA	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO SUOLO PUBBLICO	BUONO OTTIMO	7,6% 92,4%
22	U.O. TERRIRIALE E DECENTRAMENTO	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO POLIZIA AMMINISTRATIVA	BUONO OTTIMO	53,5% 46,5%
23	U.O. TERRIRIALE E DECENTRAMENTO	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO OGGETTI RINVENUTI	BUONO OTTIMO	74% 26%
24	S.O. CONTRATTI E SEMPLIFICAZIONE - VICESEGREARIO	INDAGINE SUL SERVIZIO "NOTAIO PER AMICO"	INSUFFICIENTE SUFFICIENTE BUONO OTTIMO	0% 3,5% 3,5% 93%
25	U.O. SERVIZI ALLE IMPRESE	INDAGINE SUI SERVIZI RESI DALL'U.O. SERVIZI ALLE IMPRESE	PER NULLA POCO ABBASTANZA MOLTO NON RISPOSTO	3,5% 4,1% 11,5% 79,4% 1,5%

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI INDAGINI	
26	U.O. SERVIZI ALLE IMPRESE	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO ALLA FIERA DEI MORTI	INSUFFICIENTE SUFFICIENTE BUONO OTTIMO	0,6% 12,5% 65,9% 21%
27	U.O. SERVIZI ALLE IMPRESE	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO AL MERCATO DEL SABATO	INSUFFICIENTE SUFFICIENTE BUONO OTTIMO	12,1% 41,9% 39% 7%
28	U.O. SISTEMI TECNOLOGICI - OPEN DATA - ENERGIA	INDAGINE SUL SERVIZIO DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE	NEGATIVO SUFFICIENTE POSITIVO	25% 36,5% 38,5%
29	U.O. SISTEMI TECNOLOGICI - OPEN DATA - ENERGIA	INDAGINE SULL'ACCESSO AL PORTALE WEB ISTITUZIONALE	INSUFFICIENTE SUFFICIENTE BUONO OTTIMO	1,1% 2,9% 15,7% 80,3%
30	U.O. SISTEMI TECNOLOGICI - OPEN DATA - ENERGIA	INDAGINE INTERNA SUI SERVIZI RESI DALL'U.O. SISTEMI TECNOLOGICI - OPEN DATA - ENERGIA	INSUFFICIENTE SUFFICIENTE BUONO OTTIMO	0 % 0 % 43% 57%
31	AREA SERVIZI FINANZIARI	INDAGINE INTERNA SUI SERVIZI RESI DALL'AREA SERVIZI FINANZIARI	NON HA RISPOSTO INSUFFICIENTE SUFFICIENTE BUONO OTTIMO	9,2% 0% 1,9 % 20,4% 68,5%
32	U.O. URBANISTICA	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'U.O. URBANISTICA	PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO DEL TUTTO	4,7% 0,6 % 12,6% 31,5% 50,6%
33	AREA SERVIZI ALLA PERSONA	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO CASA	INSUFFICIENTE SUFFICIENTE OTTIMO	7% 45% 48%

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI INDAGINI	
34	U.O. MOBILITA' E INFRASTRUTTURE	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'U.O. MOBILITA' E INFRASTRUTTURE	PER NULLA SODDISFACENTE POCO SODDISFACENTE ABBASTANZA SODDISFACENTE MOLTO SODDISFACENTE	0% 0% 22% 78%
35	U.O. MOBILITA' E INFRASTRUTTURE	INDAGINE INTERNA SUL SERVIZIO RESO DALL'U.O. MOBILITA' E INFRASTRUTTURE	INSUFFICIENTE SUFFICIENTE BUONO OTTIMO	4,3 % 13 % 52,2% 30,5%
36	U.O. RISORSE UMANE	INDAGINE INTERNA SUL SERVIZIO RESO DALL'U.O. RISORSE UMANE	INSUFFICIENTE SUFFICIENTE BUONO OTTIMO	14 % 19 % 38% 29%
37	S.O. SVILUPPO ECONOMICO	INDAGINE INTERNA SUL SERVIZIO RESO DALLA S.O. SVILUPPO ECONOMICO	BUONO OTTIMO	35% 65%
38	AREA RISORSE AMBIENTALI, SMART CITY E INNOVAZIONE	INDAGINE RIVOLTA AI CITTADINI SUL SERVIZIO RESO DALL'AREA RISORSE AMBIENTALI, SMART CITY E INNOVAZIONE	BUONO OTTIMO NON RISPOSTO	40% 50% 10%
39	AREA RISORSE AMBIENTALI, SMART CITY E INNOVAZIONE	INDAGINE RIVOLTA AD ENTI E SOCIETA' SUL SERVIZIO RESO DALL'AREA RISORSE AMBIENTALI, SMART CITY E INNOVAZIONE	BUONO OTTIMO	50% 50%
40	AREA RISORSE AMBIENTALI, SMART CITY E INNOVAZIONE	INDAGINE INTERNA SUL SERVIZIO RESO DALL'AREA RISORSE AMBIENTALI, SMART CITY E INNOVAZIONE	BUONO OTTIMO	45,5% 54,5%
41	U.O. PARTECIPAZIONI	INDAGINE INTERNA SUL SERVIZIO RESO DALL'U.O. PARTECIPAZIONI	INSUFFICIENTE SUFFICIENTE BUONO OTTIMO	0 % 25 % 37,5% 37,5%
42	U.O. ENGINEERING, BENI CULTURALI E SICUREZZA SUL LAVORO	INDAGINE INTERNA SUL SERVIZIO RESO DALL'U.O. ENGINEERING, BENI CULTURALI E SICUREZZA SUL LAVORO	BUONO OTTIMO	80% 20%
43	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	CENTRI ESTIVI (indagine rivolta ai genitori e/o ai ragazzi utenti)	Scala da 1 a 10 (media 9)	

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI INDAGINI	
44	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	CENTRI ESTIVI (monitoraggio attraverso intervista/osservazione ai responsabili dei centri estivi)	Scala da 1 a 10	media 8,5
45	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	PROGETTO GLOBALE PER ALUNNI DISABILI -ASSISTENZA PER OPERATORI NELLE SCUOLE DI OGNI ORDINE E GRADO (indagine rivolta a dirigenti scolastici, insegnanti e genitori)	Scala da 1 a 10	media 9,2
46	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	MENZA SCOLASTICA CON PREPARAZIONE PASTI GESTITA DALL'ATI (gradimento dei bambini)	GRADIMENTO TOTALE GRADIMENTO PARZIALE GRADIMENTO NULLO	68,6 % 7,8 % 23,5%