

SINTESI INDAGINI CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2019

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI E SCALE DI VALUTAZIONE ADOTTATE NELLE SINGOLE INDAGINI	
1	U.O. EDILIZIA PRIVATA E SUAPE	INDAGINE INTERNA SUL SERVIZIO RESO DALL'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 ● perfettamente in linea con le aspettative ● nettamente superiore alle aspettative 	0% 18% 27% 55% 0%
2	U.O. ENGINEERING, BENI CULTURALI E SICUREZZA SUL LAVORO	INDAGINE INTERNA SUL SERVIZIO RESO DALL'U.O. ENGINEERING, BENI CULTURALI E SICUREZZA SUL LAVORO	<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 	0% 0% 14,3% 85,7% 0%
3	S.O. SICUREZZA	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO INFORTUNISTICA	<ul style="list-style-type: none"> ● Buono ● Ottimo 	20% 80%
4	S.O. SICUREZZA	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO PERMESSI	<ul style="list-style-type: none"> ● Insufficiente ● Sufficiente ● Buono ● Ottimo 	0,9% 1,9 % 18,2 % 79%
5	S.O. SICUREZZA	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO SUOLO PUBBLICO	<ul style="list-style-type: none"> ● Buono ● Ottimo 	20% 80%
6	S.O. CONTRATTI E SEMPLIFICAZIONE - VICESEGREARIO	INDAGINE SUL SERVIZIO "NOTAIO PER AMICO"	<ul style="list-style-type: none"> ● Insufficiente ● Sufficiente ● Buono ● Ottimo 	0% 0% 0% 100%
7	S.O. CONTRATTI E SEMPLIFICAZIONE - VICESEGREARIO	INDAGINE INTERNA SUI SERVIZI RESI DALLA S.O. CONTRATTI E SEMPLIFICAZIONE - VICESEGREARIO	<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 	0% 0% 23% 62% 15%
8	U.O. SERVIZI ALLE IMPRESE	INDAGINE ON LINE SUI SERVIZI RESI DALL'U.O. SERVIZI ALLE IMPRESE	<ul style="list-style-type: none"> ● Molto ● Abbastanza ● Poco ● Per niente 	79,6% 15,8% 3,6% 0,9%
9	U.O. SEGRETERIA ORGANI ISTITUZIONALI E COMUNICAZIONE	SPORTELLO ARCHIVIO	<ul style="list-style-type: none"> ● Buono ● Ottimo 	10% 90%
10	U.O. SEGRETERIA ORGANI ISTITUZIONALI E COMUNICAZIONE	SERVIZIO RILASCIO COPIE UFFICIO GIUNTA	<ul style="list-style-type: none"> ● Buono ● Ottimo 	12,5% 87,5%

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI E SCALE DI VALUTAZIONE ADOTTATE NELLE SINGOLE INDAGINI	
11	U.O. SISTEMI TECNOLOGICI - OPEN DATA - ENERGIA	INDAGINE FACEBOOK SUL SERVIZIO DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> ● Negativo ● Sufficiente ● Positivo 	17,1% 41,2% 41,7%
12	AREA SERVIZI FINANZIARI	INDAGINE INTERNA SUI SERVIZI RESI DALL'AREA SERVIZI FINANZIARI	<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 	0% 3,2% 12,9% 74,2% 9,7%
13	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 <ul style="list-style-type: none"> ● Dirigenti scolastici: ● Insegnanti: ● Genitori: 	9,4 9,4 9,2 (media 9,3)
14	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	MENSA SCOLASTICA CON PREPARAZIONE PASTI GESTITA DALL'ATI (gradimento dei bambini)	<ul style="list-style-type: none"> ● Gradimento totale: ● Gradimento parziale: ● Gradimento nullo: 	65,3% 11,0% 23,7%
15	U.O. ATTIVITA' CULTURALI, BIBLIOTECHE E TURISMO	INDAGINE SU SERVIZIO RESO DA I.A.T. INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA "LOGGE DEI LANARI"	Valutazione globale <ul style="list-style-type: none"> ● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 	0% 0% 0% 2,6% 30,3% 67,1%
16	U.O. ATTIVITA' CULTURALI, BIBLIOTECHE E TURISMO	INDAGINE SUI VISITATORI DEGLI SPAZI DEL CIRCUITO MUSEALE COMUNALE (MUSEO CIVICO DI PALAZZO DELLA PENNA)	Soddisfazione complessiva <ul style="list-style-type: none"> ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 	1% 4% 20% 75%
17	U.O. ATTIVITA' CULTURALI, BIBLIOTECHE E TURISMO	INDAGINE SUI VISITATORI DEGLI SPAZI DEL CIRCUITO MUSEALE COMUNALE (COMPLESSO TEMPLARE DI SAN BEVIGNATE)	Soddisfazione complessiva <ul style="list-style-type: none"> ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 	0% 2% 9% 89%
18	U.O. ATTIVITA' CULTURALI, BIBLIOTECHE E TURISMO	INDAGINE SUI VISITATORI DEGLI SPAZI DEL CIRCUITO MUSEALE COMUNALE (CAPPELLA SAN SEVERO)	Soddisfazione complessiva <ul style="list-style-type: none"> ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 	1% 6% 38% 55%

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI E SCALE DI VALUTAZIONE ADOTTATE NELLE SINGOLE INDAGINI	
19	U.O. ATTIVITA' CULTURALI, BIBLIOTECHE E TURISMO	INDAGINE SUL CIRCUITO MUSEALE COMUNALE PERUGIA - AUDIENCE DEVELOPMENT (indagine on line)	Soddisfazione complessiva ● Estremamente positivo ● Positivo ● Medio ● Non positivo	56% 41% 3% 0%
20	U.O. URBANISTICA	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'U.O. URBANISTICA	● Per niente ● Poco ● Abbastanza ● Molto ● Del tutto	0% 0% 4% 20% 76%
21	U.O. SERVIZI AL CITTADINO	INDAGINE DI CUSTOME SU UFFICIO ELETTORALE A.I.R.E.	● Molto soddisfatto ● Abbastanza soddisfatto ● Poco soddisfatto ● Per nulla soddisfatto	52% 45% 3% 0%
22	U.O. SERVIZI AL CITTADINO	INDAGINE DI CUSTOME SU SPORTELLI URP E ATTIVITA' DECENTRATE	● Molto soddisfatto ● Abbastanza soddisfatto ● Poco soddisfatto ● Per nulla soddisfatto	56% 42% 2% 0%
23	U.O. EDILIZIA SCOLASTICA E MANUTENZIONI	INDAGINE DI CUSTOMER ESTERNA SU SERVIZIO TECNICO CIMITERI	● Al di sotto delle aspettative ● Parzialmente positivo ● Positivo ma con margine di miglioramento ● Perfettamente in linea con le aspettative ● Nettamente superiore alle aspettative	0% 0% 0% 40% 60%
24	U.O. EDILIZIA SCOLASTICA E MANUTENZIONI	QUESTIONARIO VALUTAZIONE SERVIZI CIMITERIALI	● Molto ● Abbastanza ● Poco ● Per nulla	29% 55% 11% 5%
25	U.O. EDILIZIA SCOLASTICA E MANUTENZIONI	INDAGINE DI CUSTOMER INTERNA SU U.O. EDILIZIA SCOLASTICA E MANUTENZIONI	● Al di sotto delle aspettative ● Parzialmente positivo ● Positivo ma con margine di miglioramento ● Perfettamente in linea con le aspettative ● Nettamente superiore alle aspettative	0% 0% 50% 50% 0%
26	U.O. EDILIZIA SCOLASTICA E MANUTENZIONI	INDAGINE DI CUSTOMER ESTERNA SU SERVIZI TECNICI U.O. EDILIZIA SCOLASTICA E MANUTENZIONI	● Al di sotto delle aspettative ● Parzialmente positivo ● Positivo ma con margine di miglioramento ● Perfettamente in linea con le aspettative ● Nettamente superiore alle aspettative	10% 10% 40% 30% 10%

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI E SCALE DI VALUTAZIONE ADOTTATE NELLE SINGOLE INDAGINI	
27	U.O. MOBILITA' E INFRASTRUTTURE	INDAGINE DI CUSTOMER INTERNA 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% 13% 74% 13%
28	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% 57,6% 42,4%
29	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 ● Perfettamente in linea con le aspettative ● Nettamente superiore alle aspettative 	<ul style="list-style-type: none"> 9,8% 12,2% 28% 46,3% 3,7%
30	S.O. SVILUPPO ECONOMICO	INDAGINE INTERNA SUL SERVIZIO RESO DALLA S.O. SVILUPPO ECONOMICO	<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% 9,1% 18,2% 54,5% 18,2%
31	AREA RISORSE AMBIENTALI, SMART CITY E INNOVAZIONE	INDAGINE INTERNA SUL SERVIZIO RESO DALL'AREA RISORSE AMBIENTALI, SMART CITY E INNOVAZIONE	<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% 5,3% 26,3% 63,1% 5,3%
32	S.O. ORGANIZZAZIONE, ENTRATE E CONTROLLI	INDAGINE INTERNA SUI SERVIZI RESI DALL'UFFICIO DI SUPPORTO TECNICO ALL'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE – PERFORMANCE	<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% 86% 14%
33	S.O. ORGANIZZAZIONE, ENTRATE E CONTROLLI	SPORTELLO 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% 70,7% 29,3%
34	U.O. SERVIZI SOCIALI	INDAGINE SUL SERVIZIO PASTI A DOMICILIO	<ul style="list-style-type: none"> ● Negativo ● Sufficiente ● Positivo 	<ul style="list-style-type: none"> 2,1% 35,4% 62,5%

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI E SCALE DI VALUTAZIONE ADOTTATE NELLE SINGOLE INDAGINI	
35	U.O. SERVIZI SOCIALI	INDAGINE SUI SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIALE DI NATURA DOMICILIARE RIVOLTI A PERSONE ADULTE E ANZIANE	Soddisfazione complessiva ● 1-2 ● 3-4 ● 5-6 ● 7-8 ● 9-10	0% 0% 2,4% 16% 81,6%
36	U.O. SERVIZI SOCIALI	INDAGINE RELATIVA AL PROGETTO "PER LA VITA INDIPENDENTE" A FAVORE DELLE PERSONE CON DISABILITA'	Soddisfazione complessiva ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5	0% 0% 3,8% 23,1% 73,1%
37	U.O. TERRITORIALE E DECENTRAMENTO	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO OGGETTI RINVENUTI	● Sufficiente ● Buono ● Ottimo	27,3% 63,6% 9%
38	U.O. TERRITORIALE E DECENTRAMENTO	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO POLIZIA AMMINISTRATIVA	● Buono ● Ottimo	35% 65%
39	U.O. TERRITORIALE E DECENTRAMENTO	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DAL NUCLEO DECENTRATO FONTIVEGGE	● Buono ● Ottimo	41,2% 58,8%
40	U.O. TERRITORIALE E DECENTRAMENTO	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DAL NUCLEO DECENTRATO PONTE FELCINO	● Buono ● Ottimo	40% 60%
41	U.O. ACQUISTI E PATRIMONIO	INDAGINE SUL SERVIZIO DI PULIZIE AFFIDATO A DITTA ESTERNA	Scala da 1 a 10 ● 1 Massima insoddisfazione ● 10 Massima soddisfazione	Media 7,67
42	U.O. ACQUISTI E PATRIMONIO	INDAGINE INTERNA SUI SERVIZI RESI DALLA U.O. ACQUISTI E PATRIMONIO	● Al di sotto delle aspettative ● Parzialmente positivo ● Positivo ma con margine di miglioramento ● Perfettamente in linea con le aspettative ● Nettamente superiore alle aspettative	0% 0% 23% 63,6% 36,4%