

SINTESI INDAGINI CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2020

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI DELLE INDAGINI	
1	S.O. SICUREZZA	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO CONTENZIOSO	● Buono ● Ottimo	10,2% 89,8%
2	S.O. SICUREZZA	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO ORDINANZE	● Buono ● Ottimo	6,7% 93,3%
3	S.O. SICUREZZA	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO PERMESSI	● Sufficiente ● Buono ● Ottimo	3,6% 26,5% 69,9%
4	S.O. SICUREZZA	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALL'UFFICIO SICUREZZA URBANA	● Buono ● Ottimo	22,2% 77,8%
5	AREA SERVIZI FINANZIARI	INDAGINE INTERNA SUI SERVIZI RESI DALL'AREA SERVIZI FINANZIARI	● Al di sotto delle aspettative ● Parzialmente positivo ● Positivo ma con margine di miglioramento ● In linea con le aspettative ● Superiore alle aspettative	0% 0% 6,7% 70% 23,3%
6	AREA SERVIZI ALLE IMPRESE, ATTIVITA' CULTURALI E TURISMO	INDAGINE SU SERVIZIO RESO DA I.A.T. INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA "LOGGE DEI LANARI" E "PORTA NOVA"	Valutazione globale ● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5	0% 0% 0 % 2% 28,2% 69,8%
7	U.O. TERRITORIALE E DECENTRAMENTO	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DAL NUCLEO DECENTRATO CASTEL DEL PIANO - S. SISTO	● Buono ● Ottimo	10,3% 89,7%
8	U.O. TERRITORIALE E DECENTRAMENTO	INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DAL NUCLEO DECENTRATO CENTRO STORICO - ELCE	● Buono ● Ottimo	13,6% 86,4%
9	U.O. EDILIZIA SCOLASTICA	INDAGINE DI CUSTOMER ESTERNA SU SERVIZI TECNICI U.O. EDILIZIA SCOLASTICA	● Al di sotto delle aspettative ● Parzialmente positivo ● Positivo ma con margine di miglioramento ● In linea con le aspettative ● Superiore alle aspettative	0% 0% 28% 36% 36%
10	U.O. EDILIZIA SCOLASTICA	INDAGINE DI CUSTOMER INTERNA SULLA U.O. EDILIZIA SCOLASTICA	● Al di sotto delle aspettative ● Parzialmente positivo ● Positivo ma con margine di miglioramento ● In linea con le aspettative ● Superiore alle aspettative	0% 0% 9% 73% 18%
11	U.O. IMPIANTI SPORTIVI, ERP E BENI CULTURALI	INDAGINE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI SPORTIVI DEL COMUNE DI PERUGIA	● Grado di soddisfazione per la qualità dell'impianto sportivo: 3,81/5,00 ● Grado di soddisfazione per la qualità della relazione con il personale dell'ufficio sport: 4,34/5,00	4,07/5,00
12	U.O. IMPIANTI SPORTIVI, ERP E BENI CULTURALI	INDAGINE DI CUSTOMER INTERNA SUI SERVIZI RESI DALLA U.O. A FAVORE DELLE ALTRE STRUTTURE DELL'ENTE	● Al di sotto delle aspettative ● Parzialmente positivo ● Positivo ma con margine di miglioramento ● In linea con le aspettative ● Superiore alle aspettative	0% 0% 0% 100% 0%

13	U.O. SERVIZI AL CITTADINO	QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI DALLO SPORTELLO URP	Valutazione globale: <ul style="list-style-type: none"> ● molto soddisfatto ● abbastanza soddisfatto ● poco soddisfatto ● per nulla soddisfatto 	<ul style="list-style-type: none"> ● 79% ● 20,4% ● 0,6% ● 0%
14	S.O. CONTRATTI E SEMPLIFICAZIONE - VICESEGRETARIO	INDAGINE SUL SERVIZIO "NOTAIO PER AMICO"	<ul style="list-style-type: none"> ● Insufficiente ● Sufficiente ● Buono ● Ottimo 	<ul style="list-style-type: none"> ● 0% ● 0% ● 10,5% ● 89,5%
15	AREA OPERE PUBBLICHE	INDAGINE DI CUSTOMER INTERNA SUI SERVIZI RESI 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% ● 7% ● 86% ● 7%
16	U.O. URBANISTICA	INDAGINE INTERNA SUL SERVIZIO RESO DALL'U.O. URBANISTICA E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO	<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% ● 16% ● 67% ● 17%
17	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% ● 9% ● 82% ● 9%
18	S.O. CONTRATTI E SEMPLIFICAZIONE - VICESEGRETARIO	INDAGINE DI CUSTOMER INTERNA SU S.O. CONTRATTI E SEMPLIFICAZIONE - VICE SEGRETARIO	<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% ● 13% ● 74% ● 13%
19	U.O. SEGRETERIA ORGANI ISTITUZIONALI E COMUNICAZIONE	INDAGINE DI CUSTOMER PRESSO SPORTELLO CASA COMUNALE	<ul style="list-style-type: none"> ● Sufficiente ● Buono ● Ottimo 	<ul style="list-style-type: none"> ● 6% ● 34% ● 60%
20	S.O. ORGANIZZAZIONE, ENTRATE E CONTROLLI	SPORTELLO TRIBUTI	<ul style="list-style-type: none"> ● Delude le aspettati ● In linea con le aspettative ● Supera le aspettative 	<ul style="list-style-type: none"> ● 0% ● 72% ● 28%
21	U.O. ACQUISTI E PATRIMONIO	INDAGINE INTERNA SUI SERVIZI RESI DALLA U.O. ACQUISTI E PATRIMONIO	Valutazione complessiva: <ul style="list-style-type: none"> ● Insoddisfatto ● Poco soddisfatto ● Abbastanza soddisfatto ● Molto soddisfatto 	<ul style="list-style-type: none"> ● 0% ● 0% ● 42% ● 58%
22	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% ● 6% ● 56% ● 38%
23	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"> ● 2,7% ● 0% ● 10,8% ● 75,7% ● 10,8%

24	U.O. SERVIZI AL CITTADINO	INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI SUI SERVIZI CIMITERIALI	<ul style="list-style-type: none"> ● Negativa ● Positiva ● Molto positiva ● Ottima 	<ul style="list-style-type: none"> ● 0% ● 20% ● 9% ● 71%
25	U.O. SERVIZI ALLE IMPRESE	INDAGINE ON LINE SUI SERVIZI RESI DALL'U.O. SERVIZI ALLE IMPRESE	<ul style="list-style-type: none"> ● insufficiente ● sufficiente ● buono ● ottimo ● eccellente 	<ul style="list-style-type: none"> ● 4% ● 10% ● 50% ● 28% ● 8%
26	U.O. CULTURA	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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 0% ● 4% ● 21,5% ● 74,5%
27	U.O. CULTURA	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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 0% ● 17% ● 24,5% ● 58,5%
28	U.O. CULTURA	INDAGINE SUI VISITATORI DEGLI SPAZI DEL CIRCUITO MUSEALE COMUNALE (CAPPELLA SAN SEVERO)	Soddisfazione complessiva <ul style="list-style-type: none"> ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 	<ul style="list-style-type: none"> ● 5,5% ● 0% ● 19% ● 75,5%
29	U.O. CULTURA	INDAGINE SUL CIRCUITO MUSEALE COMUNALE PERUGIA - AUDIENCE DEVELOPMENT (indagine on line)	Soddisfazione complessiva <ul style="list-style-type: none"> ● Estremamente positivo ● Positivo ● Medio ● Non positivo 	<ul style="list-style-type: none"> ● 75% ● 25% ● 0% ● 0%
30	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 ● In linea con le aspettative ● Superiore alle aspettative 	<ul style="list-style-type: none"> ● 0% ● 0% ● 0% ● 81% ● 19%
31	U.O. MANUTENZIONE E PROTEZIONE CIVILE	INDAGINE ESTERNA SUI SERVIZI RESI DALL'UFFICIO TECNICO CIMITERI	<ul style="list-style-type: none"> ● Insoddisfacente ● poco soddisfacente ● Pabbastanza soddisfacente ● molto soddisfacente 	<ul style="list-style-type: none"> ● 6,3% ● 12,5% ● 15,6% ● 65,6%
32	AREA GOVERNO DEL TERRITORIO	INDAGINE INTERNA SUL SERVIZIO RESO DALL'AREA GOVERNO DEL TERRITORIO	<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% ● 6,6% ● 6,6% ● 80,2% ● 6,%