

Prot. n. 19316  
07/04/2016



**COMUNE DI  
CORIGLIANO CALABRO**  
*(Provincia di Cosenza)*

**REPORT**

**SUL PROGETTO “QUALITA’ DEI SERVIZI”**

**gennaio/febbraio 2016**

## Premessa

Il D.L. 174/2012, modificando il TUEL, ha ridisegnato il sistema di controlli interni degli enti locali. Il nuovo articolo 147-ter, sul “controllo strategico”, prevede che per verificare lo stato d’attuazione dei programmi secondo le linee approvate dal consiglio comunale, l’Ente deve definire, secondo la propria autonomia organizzativa, metodologie di controllo strategico finalizzate alla rilevazione, tra l’altro, *“della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa”*.

L’articolo 2, rubricato *“Sistema dei controlli interni”*, del Regolamento comunale del Sistema integrato dei controlli interni disciplina *il sistema integrato dei controlli interni* facendo riferimento alla seguente articolazione:

- a) **-controllo di regolarità amministrativa**, finalizzato a garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell’azione amministrativa;
- b) **-controllo di regolarità contabile**, finalizzato a garantire la regolarità contabile degli atti attraverso gli strumenti del visto e del parere di regolarità contabile;
- c) **-controllo di gestione**, finalizzato a verificare l’efficacia, efficienza ed economicità dell’azione amministrativa ed ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati;
- d) **-controllo strategico**, finalizzato a valutare l’adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, programmi ed altri strumenti di determinazione dell’indirizzo politico, in termini di congruenza tra risultati conseguiti e obiettivi predefiniti;
- e) **-controllo sulle società partecipate non quotate**, finalizzato a verificare, attraverso l’affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali, la redazione del bilancio consolidato, l’efficacia, l’efficienza e l’economicità degli organismi gestionali esterni del Comune;
- f) **-controllo sugli equilibri finanziari**, finalizzato a garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno;
- g) **-controllo della qualità dei servizi erogati**, sia direttamente sia mediante organismi gestionali esterni, con l’impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell’ente.

I controlli di cui alle lettere d), e) ed g) nell’Ente si applicano a decorrere dal 2015.

Il successivo articolo 19 del Regolamento, rubricato *“Controllo sulla qualità dei servizi”*, disciplina il Controllo sulla qualità dei servizi prevedendo che il medesimo si realizza mediante strumenti e metodologie atti a misurare la soddisfazione delle strutture comunali da parte dei clienti.

La determinazione n. 12, di aggiornamento del Piano Nazionale Anticorruzione (PNA), approvata dall’Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) in data 28 ottobre 2015, fornisce *“suggerimenti”* per alzare il livello di efficacia delle politiche di contrasto al malaffare, individua obiettivi e parametri di *customer satisfaction* utilmente applicabili per valutare il personale e indica di:

- utilizzare dati e segnalazioni derivanti da indagini di *customer satisfaction*;
- raccordare il *Piano anticorruzione* con il *Piano della performance*.

Con delibera n. 184 adottata dalla Giunta comunale in data 6 ottobre 2015, esecutiva, è stato approvato il Piano esecutivo di gestione e il Piano della *performance*;

L'incombenza di attivare un sistema di *rilevazione della qualità percepita* da parte dei cittadini "*clienti*" ha stimolato la Giunta comunale a definire un *Progetto di rilevazione della qualità*, in via sperimentale e di conseguenza suscettibile di integrazioni e/o modifiche in base ai riscontri applicativi ed alle esigenze che dovessero manifestarsi in sede di concreta applicazione, interamente organizzato e gestito dal personale dipendente con il coordinamento del Segretario generale, non disponendo l'Ente di risorse economiche necessarie per affidarsi a società od esperti esterni.

La finalità del Progetto, approvato con delibera della Giunta comunale n. 246 del 22 dicembre 2015, è quella di migliorare i servizi offerti ai cittadini/clienti con il rilevamento del grado di soddisfazione degli stessi attraverso un gruppo pre-selezionato (*focus group*) di cittadini che esprime liberamente e anonimamente la propria opinione, seguendo una griglia di domande sulle valutazioni del servizio che fruisce.

Con il *Progetto qualità* l'Amministrazione comunale intende iniziare un percorso di raccolta di informazioni per:

1. verificare lo stato della qualità percepita;
2. migliorare i servizi offerti;
3. ampliare ed integrare i servizi, nei limiti delle risorse di bilancio disponibili;
4. raccogliere informazioni e dati utili per la stesura del PTPC e per l'attuazione di politiche di contrasto al malaffare.

Il questionario, approvato unitamente al Progetto con delibera della Giunta comunale n. 246 del 22 dicembre 2015, è stato somministrato ai cittadini/clienti, accompagnato da una lettera del Sindaco sul significato dell'operazione.

Il questionario, in particolare, è stato distribuito agli insegnanti residenti delle scuole di ogni ordine e grado nonché proposto a tutti i cittadini sul sito istituzionale.

Il questionario compilato dagli insegnanti residenti e dagli altri cittadini, assicurando l'anonimato, è stato ritirato dalle segreterie delle scuole o consegnato all'Ufficio Protocollo dell'Ente o trasmesso tramite e-mail al Comune.

I risultati sono inseriti nel presente referto.

La lettera del Sindaco e il questionario sono riportati nel seguito.



# COMUNE DI CORIGLIANO CALABRO

## Il Sindaco

Via B. Abenante – 87064 tel. 0983-8915805 fax 0983-83652

OGGETTO: INDAGINE SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI.=

**Gentile Signora/Signore,**

l'Amministrazione, da me rappresentata, intende svolgere una indagine, tutelando l'anonimato e nel rispetto della privacy, sui servizi/attività svolti o organizzati dal Comune che hanno un impatto sulla qualità della vita della comunità e, a tale scopo, ha elaborato un *"Progetto di rilevazione della qualità"* dei servizi. Chiedo la Sua cordiale collaborazione come prezioso contributo al processo di miglioramento del livello qualitativo dei servizi comunali che è un obiettivo prioritario di mandato dell'Amministrazione.

**Il gruppo, individuato per la rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini/clienti, è quello degli insegnanti residenti delle scuole di ogni ordine e grado; a cui è richiesto, facoltativamente, di compilare l'allegato questionario e, successivamente, inserirlo nell'apposita urna depositata nella segreteria della scuola di appartenenza o in quella depositata nell'Ufficio Protocollo del Comune o trasmetterlo, assicurando l'anonimato, tramite e-mail all'indirizzo**

[segretario@comune.coriglianocalabro.cs.it](mailto:segretario@comune.coriglianocalabro.cs.it)

Tutti gli altri cittadini possono liberamente compilare il questionario, scaricabile dal sito istituzionale [www.comune.coriglianocalabro.cs.it](http://www.comune.coriglianocalabro.cs.it) e inserirlo nell'apposita urna depositata all'Ufficio Protocollo dell'Ente o, assicurando l'anonimato, trasmetterlo tramite e-mail all'indirizzo

[segretario@comune.coriglianocalabro.cs.it](mailto:segretario@comune.coriglianocalabro.cs.it)

L'indagine durerà un mese a partire dal 15 gennaio 2016 e fino alle ore 14 del giorno 14 febbraio 2016.

I risultati saranno pubblicati sul sito istituzionale.

Da essi l'Amministrazione intende ricavare suggerimenti e indicazioni per migliorare i servizi.

Ringrazio per la collaborazione.

IL SINDACO  
Dr. Giuseppe GERACI



# COMUNE DI CORIGLIANO CALABRO

## Rilevazione della Qualità

### Indagine sulla qualità percepita dai cittadini "clienti" degli uffici comunali

L'amministrazione, allo scopo di migliorare la qualità dei servizi resi dagli uffici comunali, Le chiede la cortesia di dedicare alcuni minuti del Suo tempo per compilare il presente questionario, del tutto anonimo.

I dati rilevati saranno utilizzati per migliorare e correggere disfunzioni e criticità nei servizi resi dagli uffici del comune.

#### INFORMAZIONI SUL CITTADINO/CLIENTE

Fascia d'età	Titolo di studio	Professione / Condizione	Sesso	
<input type="checkbox"/> fino a 25	<input type="checkbox"/> elementare	<input type="checkbox"/> Lavoratore dipendente	<input type="checkbox"/> Casalinga	<input type="checkbox"/> Maschio
<input type="checkbox"/> da 26 a 45	<input type="checkbox"/> media inferiore	<input type="checkbox"/> Lavoratore autonomo	<input type="checkbox"/> Pensionato	<input type="checkbox"/> Femmina
<input type="checkbox"/> da 46 a 65	<input type="checkbox"/> media superiore	<input type="checkbox"/> Libero professionista	<input type="checkbox"/> Disoccupato	
<input type="checkbox"/> oltre 65	<input type="checkbox"/> università	<input type="checkbox"/> Studente	<input type="checkbox"/> Altro	

#### INFORMAZIONI SUI SERVIZI

##### A quali di questi strutture/uffici comunali si è rivolto nel 2015?

- |  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Anagrafe                  | <input type="checkbox"/> Tributi           | <input type="checkbox"/> Urbanistica         | <input type="checkbox"/> Lavori Pubblici     |
| <input type="checkbox"/> Servizi Scolastici        | <input type="checkbox"/> Politiche Sociali | <input type="checkbox"/> Biblioteca          | <input type="checkbox"/> Ragioneria          |
| <input type="checkbox"/> Servizio idrico integrato | <input type="checkbox"/> Protocollo        | <input type="checkbox"/> Polizia Municipale  | <input type="checkbox"/> Segreteria          |
| <input type="checkbox"/> Commercio/SUAP            | <input type="checkbox"/> Avvocatura        | <input type="checkbox"/> Servizi cimiteriali | <input type="checkbox"/> Settore Manutentivo |

#### Valutazione della struttura/ufficio

	pessimo	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non si pronuncia
professionalità, cortesia, disponibilità del personale						
chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute						
chiarezza e semplicità della modulistica						
adeguatezza dell'orario di apertura dell'ufficio						
in generale, come giudica il servizio ricevuto dall'ufficio						

**Segnalazioni:** cortesemente, indichi disservizi, critiche, suggerimenti per migliorare il servizio offerto dal singolo ufficio o dal comune in generale:

---

---

---

---

*Il questionario è anonimo.*

*Possono essere aggiunti altri riquadri di valutazione della struttura/ufficio*

*I dati verranno trattati in forma aggregata.*

*Il contenuto dello stesso verrà utilizzato dal Comune per migliorare i servizi*

# RISULTATI

Il questionario oggetto dell'indagine è stato somministrato per un mese a partire dal 15 gennaio 2016 e fino alle ore 14 del giorno 14 febbraio 2016, per i servizi offerti dall'Ente nell'anno 2015.

I questionari hanno riguardato l'osservazione di sedici (16) strutture comunali a valenza esterna.

Sono pervenuti n° 184 **questionari validi** di cui:

- N° 181 questionari validi **dalle scuole di ogni ordine e grado**  
*(focus group)*;
- N° 3 questionari validi tramite e-mail.

I 184 questionari analizzati permettono di avere una visione globale di come l'Ente è vissuto e valutato dai cittadini di Corigliano Calabro nella sua complessità.

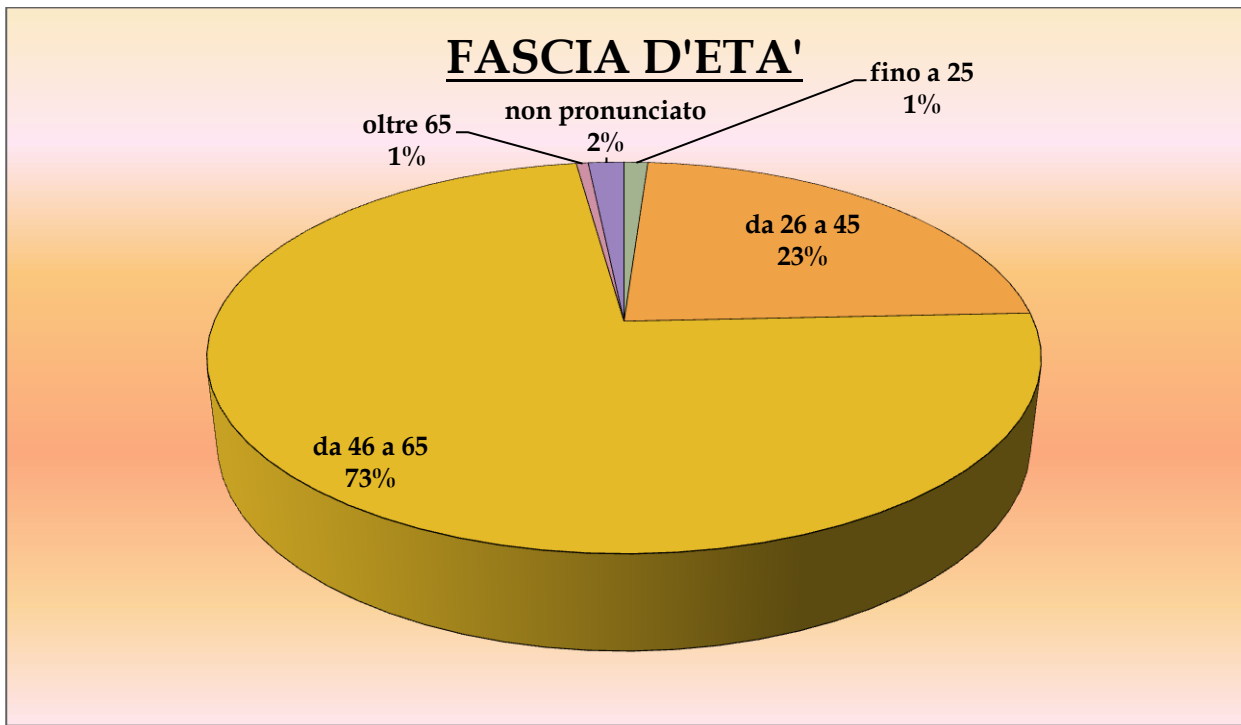
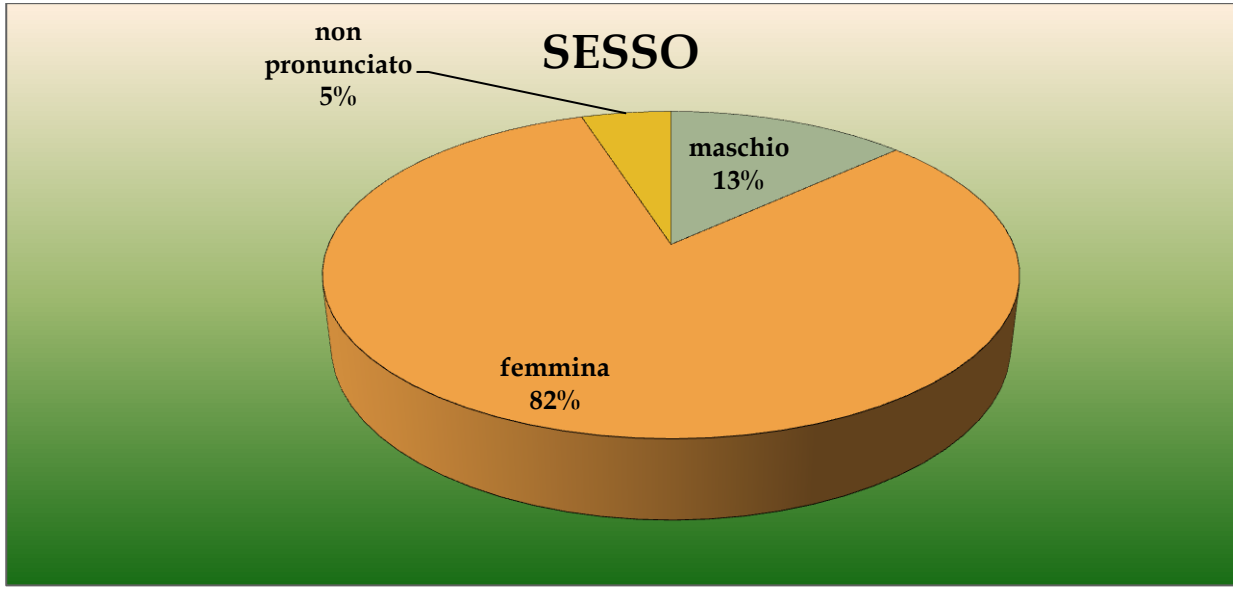
La popolazione campionaria è stata segmentata per:

- sesso
- fascia d'età
- titolo di studio
- professione

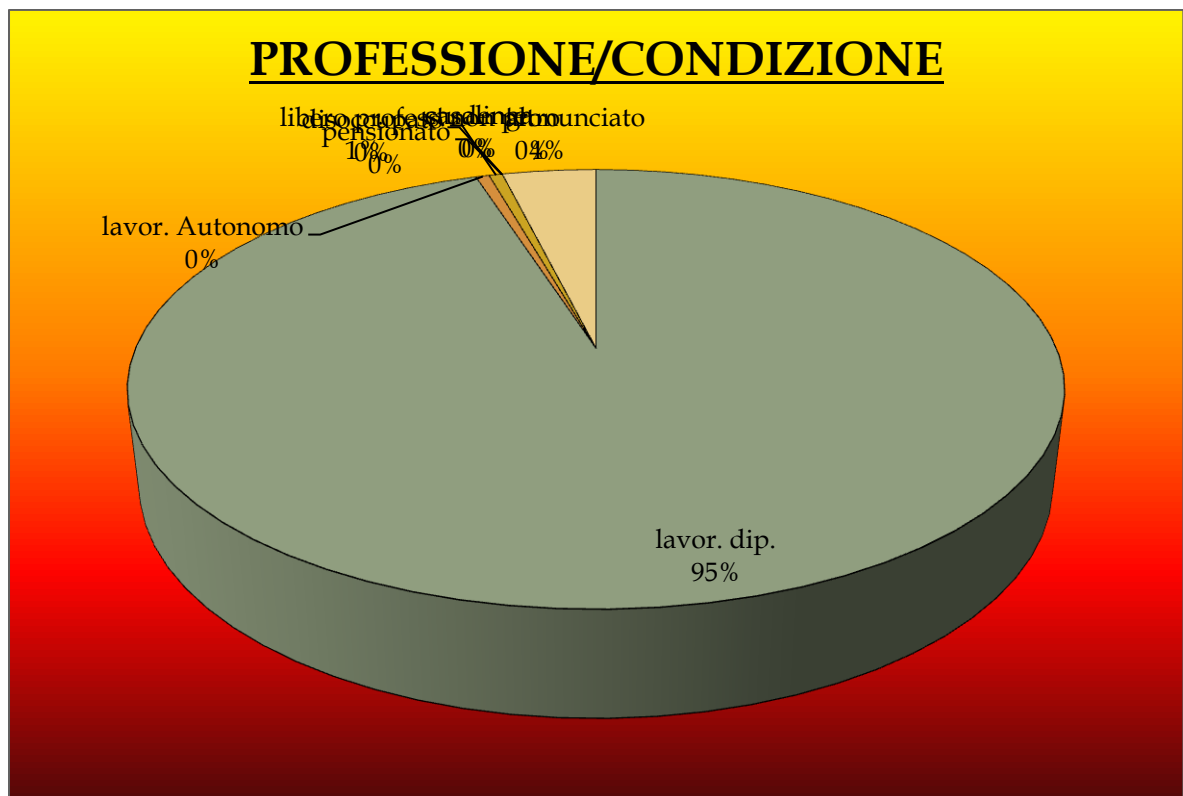
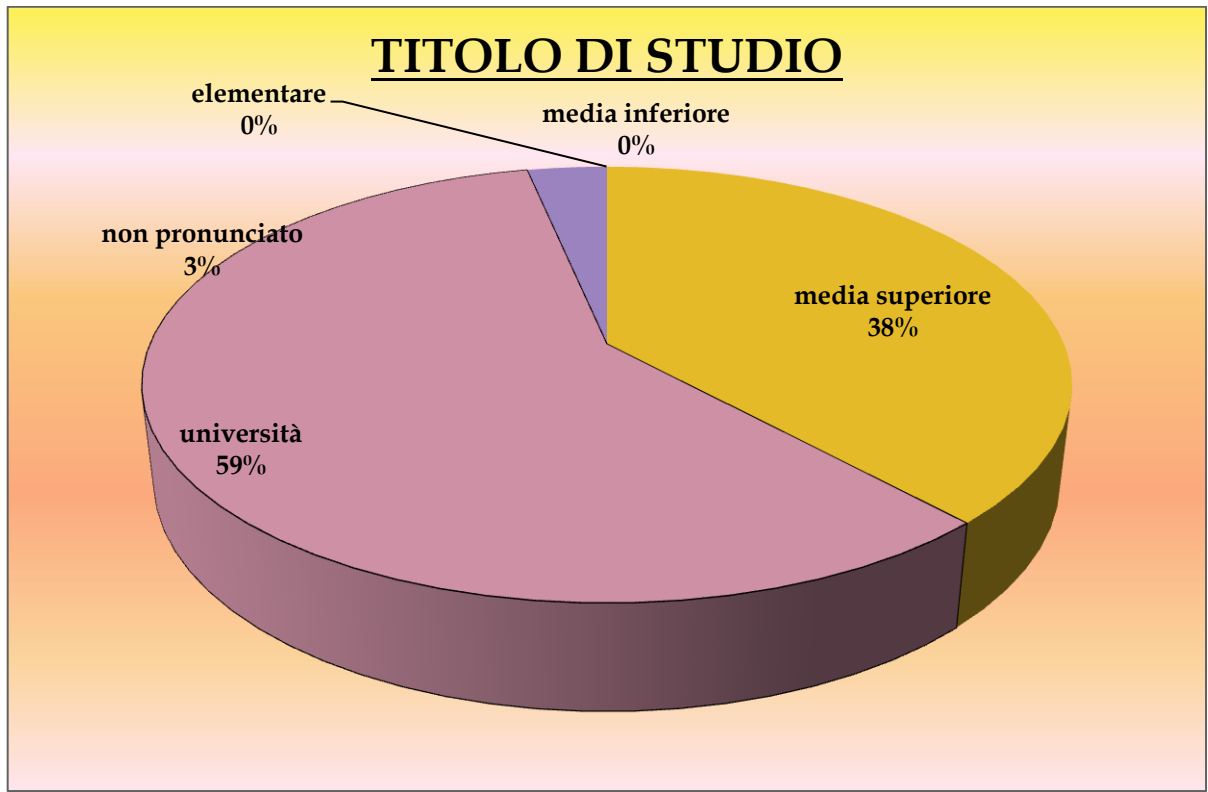
Nella seguente tabella sono riportate le variabili collegate ai diversi segmenti con accanto il numero degli utenti che hanno compilato il questionario e la relativa percentuale.

<b>Totale Questionari: 184</b>		
<b>Numero questionari per segmento</b>		
<b>Segmento</b>	<b>Totale</b>	<b>Percentuale</b>
<b>01 - Sesso</b>		
Femmina	150	82%
Maschio	24	13%
Non indicato	11	5%
<b>02 - Età</b>		
Fino a 25 anni	2	1%
Da 26 a 45 anni	44	23%
Da 46 a 65 anni	134	73%
Oltre 65 anni	1	1%
Non indicato	3	2%
<b>03 - Titolo di studio</b>		
Elementare	0	
Media inferiore	0	
Media superiore	69	38%
università	107	59%
Non indicato	8	3%
<b>04-Professione</b>		
Lavoratore dipendente	174	95%
Lavoratore autonomo	1	0,6%
Libero professionista	1	0,6%
Non indicato	8	3,9%

Di seguito vengono riportati alcuni grafici esplicativi delle informazioni inerenti a ciascun segmento:

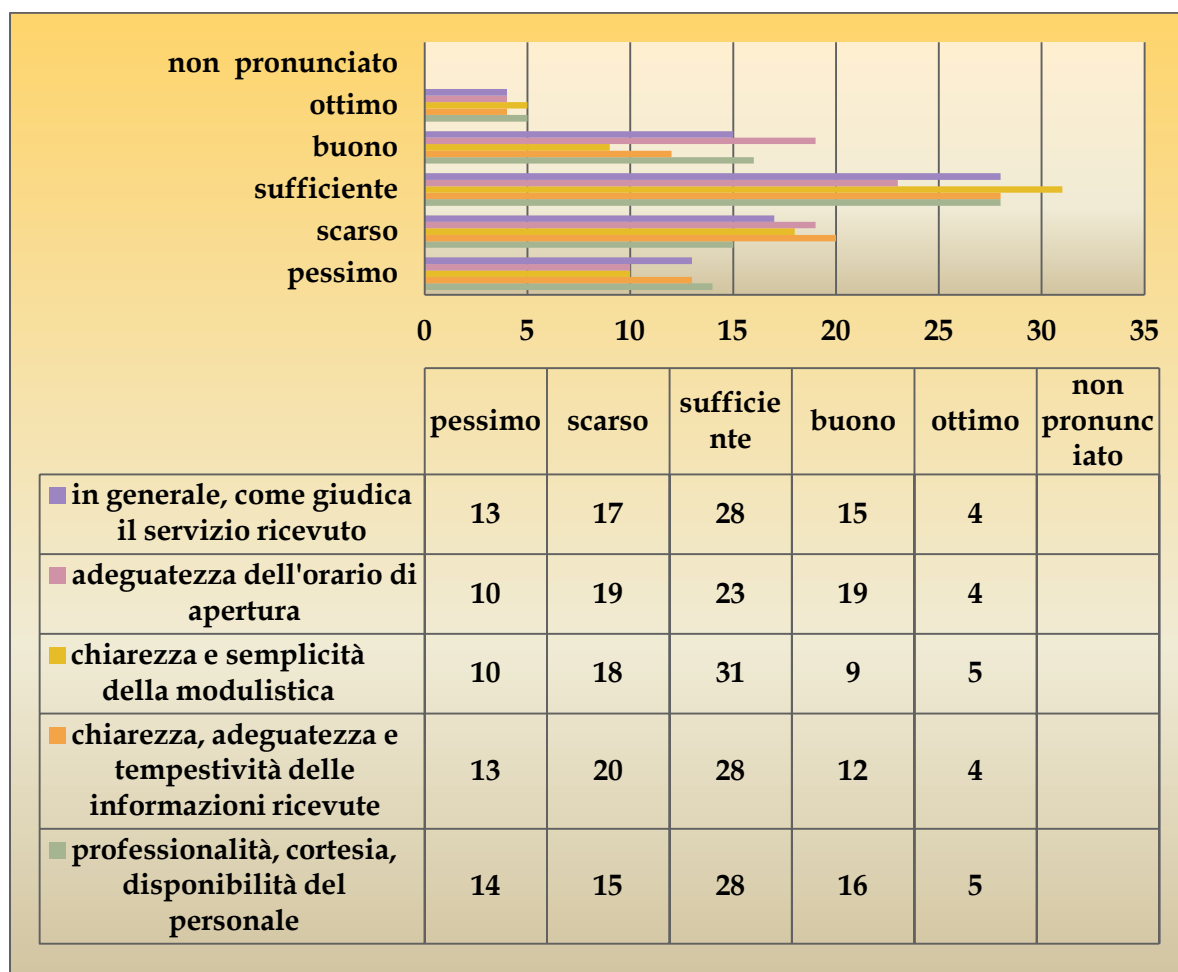






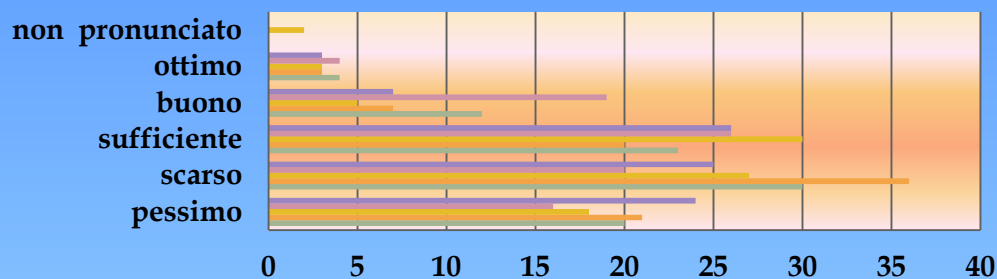
**Analisi**  
**dei dati per ogni singolo ufficio**  
**sulle risposte**  
**ad ogni domanda del questionario**

## UFFICIO ANAGRAFE



VALUTAZIONE DELLA STRUTTURAUFFICIO	PESSIMO	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
professionalità, cortesia, disponibilità del personale	17,9%	19,2%	35,9%	20,5%	6,4%	
chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	16,9%	26,0%	36,4%	15,6%	5,2%	
chiarezza e semplicità della modulistica	13,7%	24,7%	42,5%	12,3%	6,8%	
adeguatezza dell'orario di apertura	13,3%	25,3%	30,7%	25,3%	5,3%	
in generale, come giudica il servizio ricevuto	16,9%	22,1%	36,4%	19,5%	5,2%	

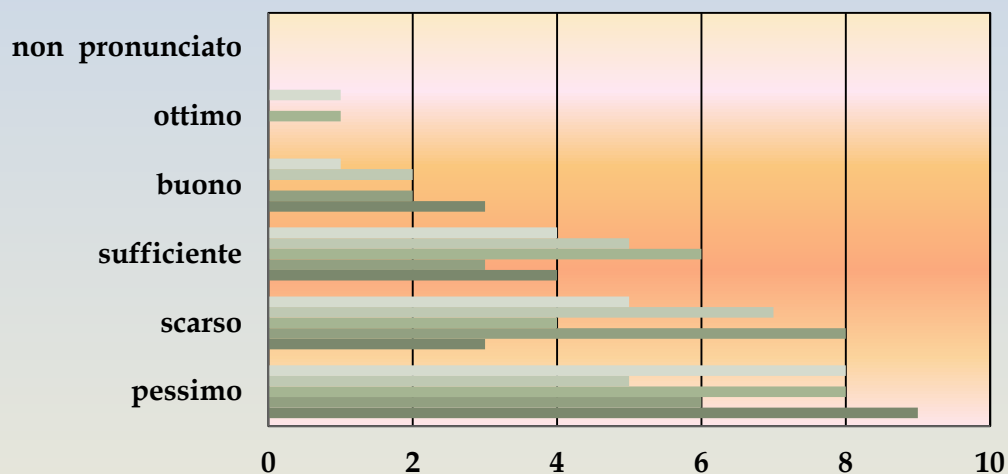
## SERVIZI SCOLASTICI



	pessimo	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
■ in generale, come giudica il servizio ricevuto	24	25	26	7	3	
■ adeguatezza dell'orario di apertura	16	20	26	19	4	
■ chiarezza e semplicità della modulistica	18	27	30	5	3	2
■ chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	21	36	20	7	3	
■ professionalità, cortesia, disponibilità del personale	20	30	23	12	4	

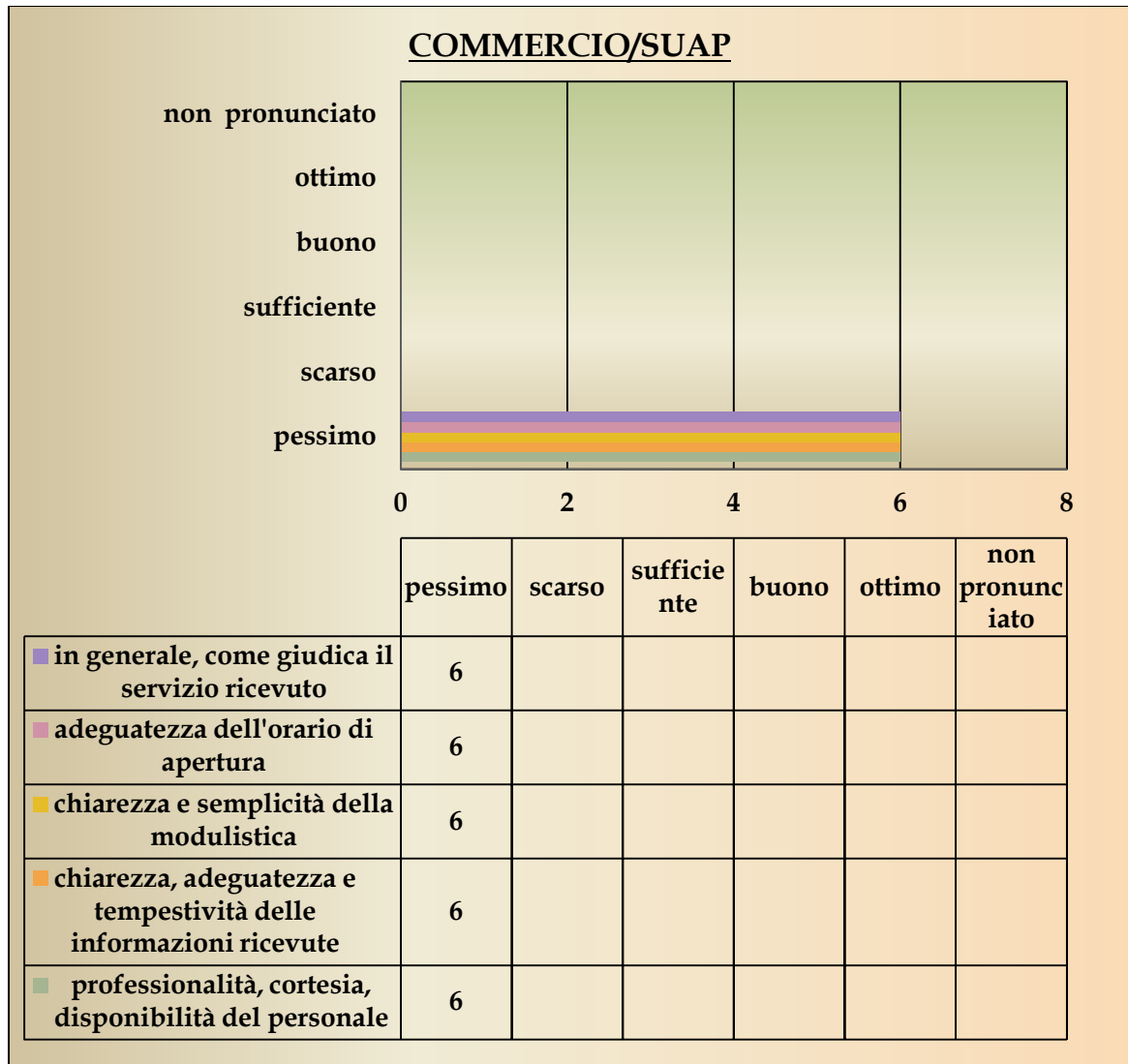
VALUTAZIONE DELLA STRUTTURAUFFICIO	PESSIMO	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
professionalità, cortesia, disponibilità del personale	22%	34%	26%	13%	4%	
chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	24%	41%	23%	8%	3%	
chiarezza e semplicità della modulistica	21%	32%	35%	6%	4%	2%
adeguatezza dell'orario di apertura	19%	24%	31%	22%	5%	
in generale, come giudica il servizio ricevuto	28%	29%	31%	8%	4%	

## SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

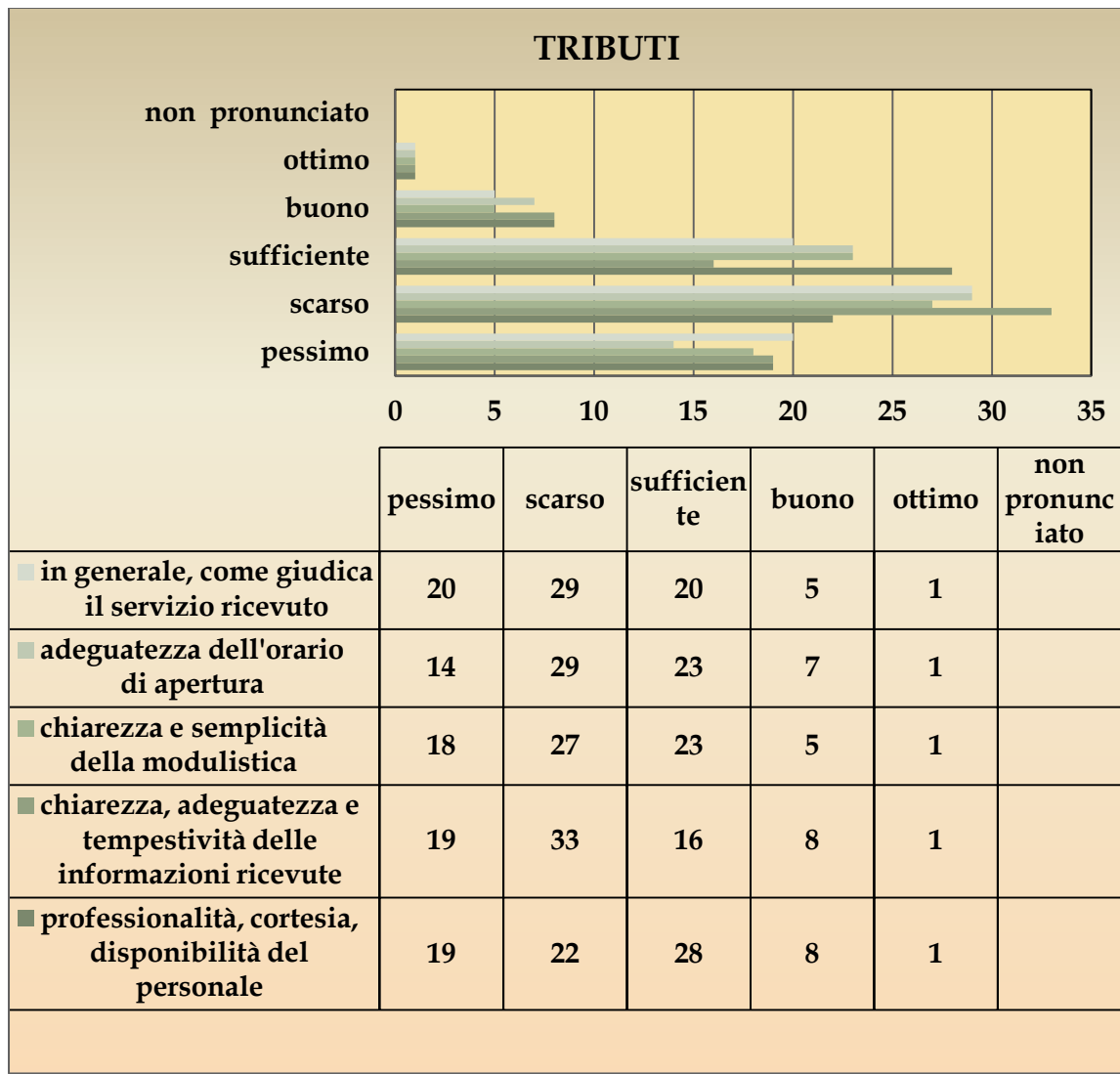


	pessimo	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
■ in generale, come giudica il servizio ricevuto	8	5	4	1	1	
■ adeguatezza dell'orario di apertura	5	7	5	2		
■ chiarezza e semplicità della modulistica	8	4	6		1	
■ chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	6	8	3	2		
■ professionalità, cortesia, disponibilità del personale	9	3	4	3		

VALUTAZIONE DELLA STRUTTURAUFFICIO	PESSIMO	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
professionalità, cortesia, disponibilità del personale	47%	16%	21%	16%		
chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	32%	42%	16%	11%	0%	
chiarezza e semplicità della modulistica	42%	21%	32%	0%	5%	
adeguatezza dell'orario di apertura	26%	37%	26%	11%	0%	
in generale, come giudica il servizio ricevuto	42%	26%	21%	5%	5%	

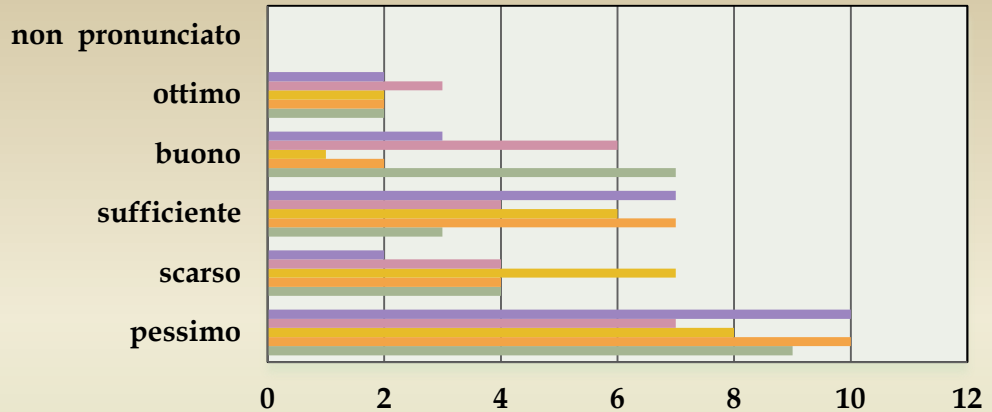


VALUTAZIONE DELLA STRUTTURAUFFICIO	PESSIMO	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
professionalità, cortesia, disponibilità del personale	100%					
chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	100%					
chiarezza e semplicità della modulistica	100%					
adeguatezza dell'orario di apertura	100%					
in generale, come giudica il servizio ricevuto	100%					



VALUTAZIONE DELLA STRUTTURAUFFICIO	PESSIMO	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
professionalità, cortesia, disponibilità del personale	24%	28%	36%	10%	1%	
chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	25%	43%	21%	10%	1%	
chiarezza e semplicità della modulistica	24%	36%	31%	7%	1%	
adeguatezza dell'orario di apertura	19%	39%	31%	9%	1%	
in generale, come giudica il servizio ricevuto	27%	39%	27%	7%	1%	

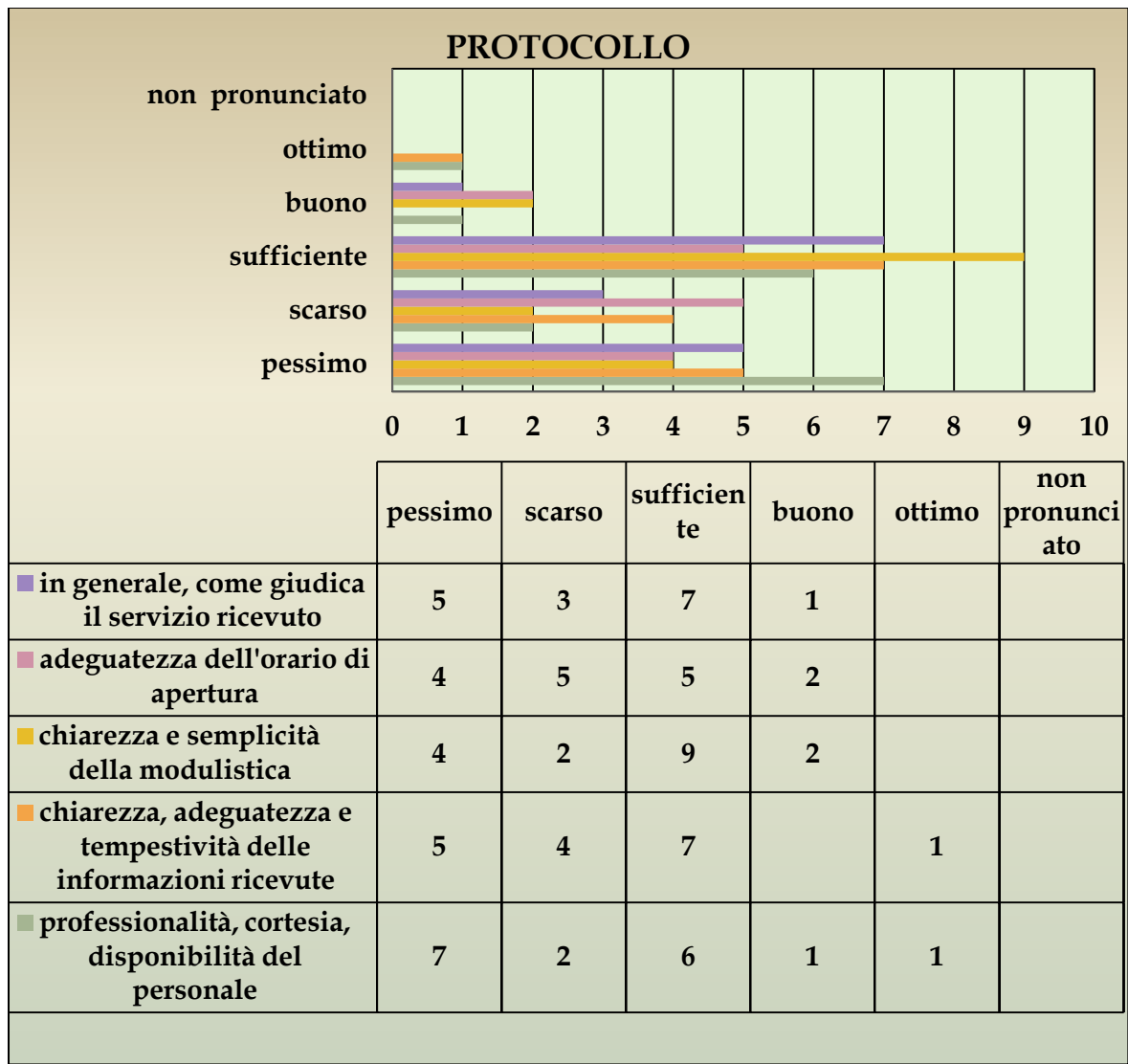
## POLITICHE SOCIALI



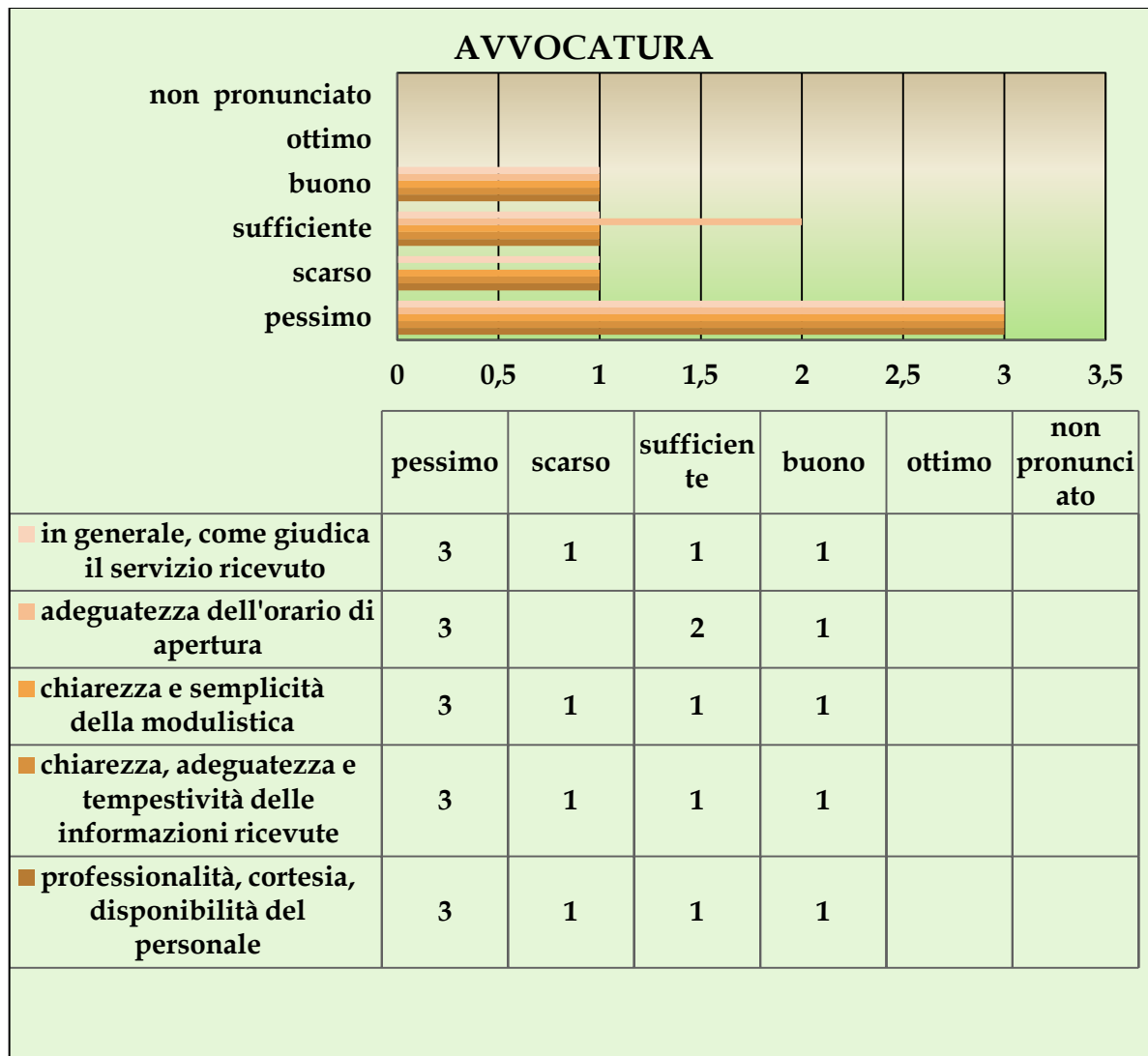
	pessimo	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
in generale, come giudica il servizio ricevuto	10	2	7	3	2	
adeguatezza dell'orario di apertura	7	4	4	6	3	
chiarezza e semplicità della modulistica	8	7	6	1	2	
chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	10	4	7	2	2	
professionalità, cortesia, disponibilità del personale	9	4	3	7	2	

VALUTAZIONE DELLA STRUTTURAUFFICIO	PESSIMO	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
professionalità, cortesia, disponibilità del personale	36%	16%	12%	28%	8%	
chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	40%	16%	28%	8%	8%	
chiarezza e semplicità della modulistica	33%	29%	25%	4%	8%	
adeguatezza dell'orario di apertura	29%	17%	17%	25%	12%	
in generale, come giudica il servizio ricevuto	42%	8%	29%	13%	8%	





VALUTAZIONE DELLA STRUTTURAUFFICIO	PESSIMO	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
professionalità, cortesia, disponibilità del personale	36%	16%	12%	28%	8%	
chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	40%	16%	28%	8%	8%	
chiarezza e semplicità della modulistica	33%	29%	25%	4%	8%	
adeguatezza dell'orario di apertura	29%	17%	17%	25%	12%	
in generale, come giudica il servizio ricevuto	42%	8%	29%	13%	8%	



VALUTAZIONE DELLA STRUTTURAUFFICIO	PESSIMO	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
professionalità, cortesia, disponibilità del personale	50%	17%	17%	17%		
chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	50%	17%	17%	17%		
chiarezza e semplicità della modulistica	50%	17%	17%	17%		
adeguatezza dell'orario di apertura	50%	0%	33%	17%		
in generale, come giudica il servizio ricevuto	50%	17%	17%	17%		

## URBANISTICA

non pronunciato

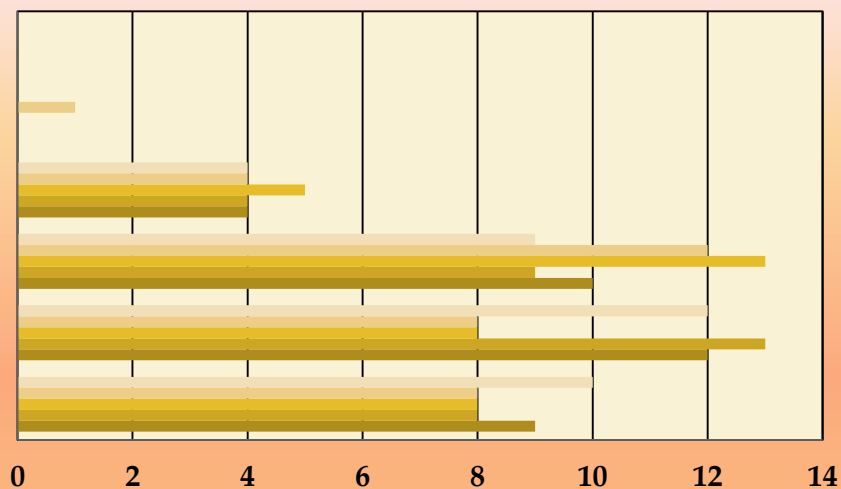
ottimo

buono

sufficiente

scarso

peissimo



	pessimo	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
in generale, come giudica il servizio ricevuto	10	12	9	4		
adeguatezza dell'orario di apertura	8	8	12	4	1	
chiarezza e semplicità della modulistica	8	8	13	5		
chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	8	13	9	4		
professionalità, cortesia, disponibilità del personale	9	12	10	4		

VALUTAZIONE DELLA STRUTTURAUFFICIO	PESSIMO	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
professionalità, cortesia, disponibilità del personale	26%	34%	29%	11%	0%	
chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	24%	38%	26%	12%	0%	
chiarezza e semplicità della modulistica	24%	24%	38%	15%	0%	
adeguatezza dell'orario di apertura	24%	24%	36%	12%	3%	
in generale, come giudica il servizio ricevuto	29%	34%	26%	11%	0%	

## BIBLIOTECA

non pronunciato

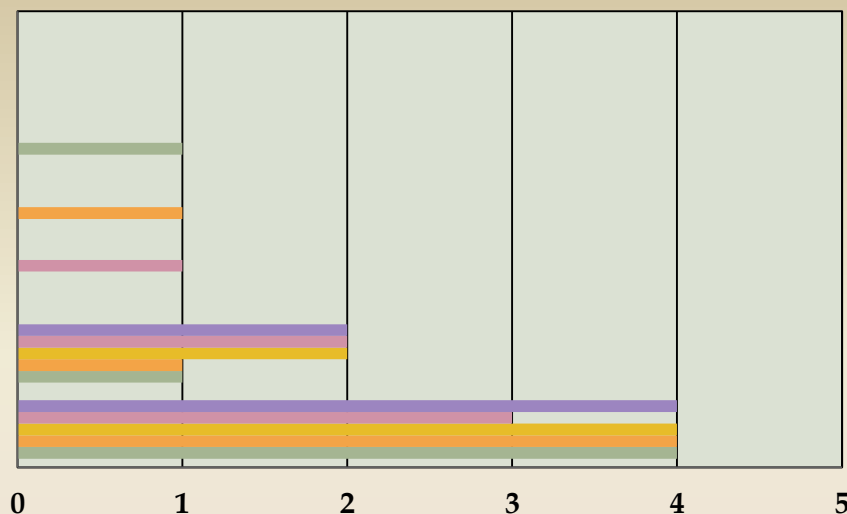
ottimo

buono

sufficiente

scarso

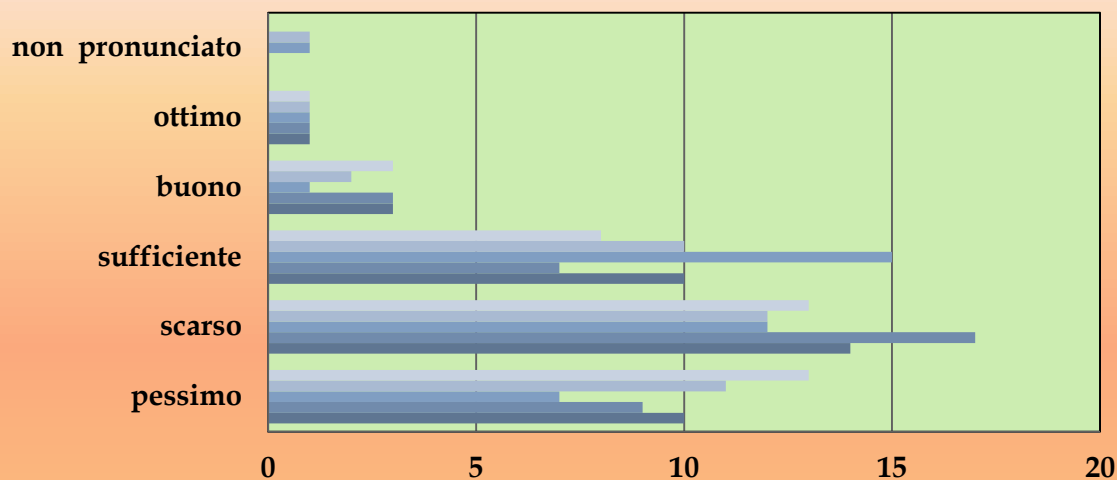
peissimo



	peissimo	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
■ in generale, come giudica il servizio ricevuto	4	2				
■ adeguatezza dell'orario di apertura	3	2	1			
■ chiarezza e semplicità della modulistica	4	2				
■ chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	4	1		1		
■ professionalità, cortesia, disponibilità del personale	4	1			1	

VALUTAZIONE DELLA STRUTTURAUFFICIO	PESSIMO	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
professionalità, cortesia, disponibilità del personale	67%	17%			17%	
chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	67%	17%		17%		
chiarezza e semplicità della modulistica	67%	33%				
adeguatezza dell'orario di apertura	50%	33%	17%			
in generale, come giudica il servizio ricevuto	67%	33%				

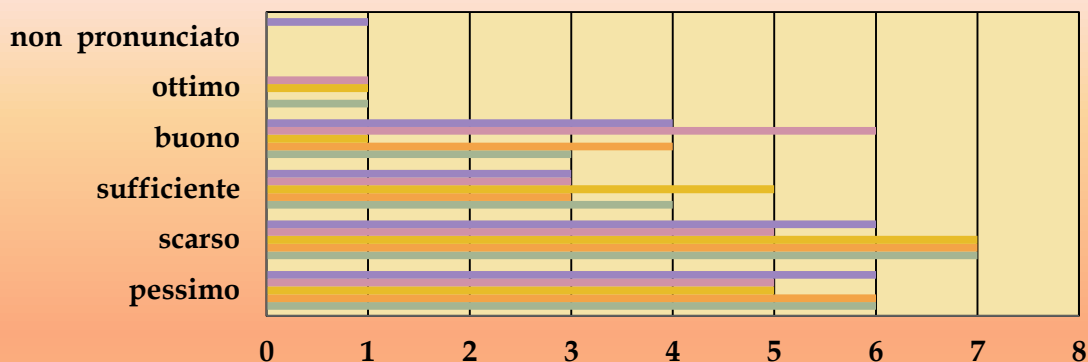
## POLIZIA MUNICIPALE



	pessimo	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
■ in generale, come giudica il servizio ricevuto	13	13	8	3	1	
■ adeguatezza dell'orario di apertura	11	12	10	2	1	1
■ chiarezza e semplicità della modulistica	7	12	15	1	1	1
■ chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	9	17	7	3	1	
■ professionalità, cortesia, disponibilità del personale	10	14	10	3	1	

VALUTAZIONE DELLA STRUTTURAUFFICIO	PESSIMO	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
professionalità, cortesia, disponibilità del personale	26%	37%	26%	8%	3%	
chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	24%	46%	19%	8%	3%	
chiarezza e semplicità della modulistica	19%	32%	41%	3%	3%	3%
adeguatezza dell'orario di apertura	30%	32%	27%	5%	3%	3%
in generale, come giudica il servizio ricevuto	34%	34%	21%	8%	3%	

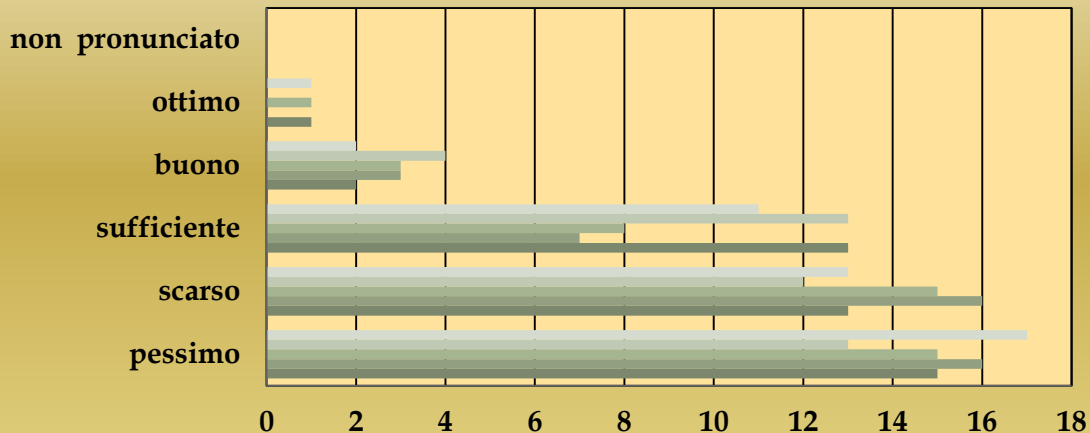
## SERVIZI CIMITERIALI



	pessimo	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
■ in generale, come giudica il servizio ricevuto	6	6	3	4		1
■ adeguatezza dell'orario di apertura	5	5	3	6	1	
■ chiarezza e semplicità della modulistica	5	7	5	1	1	
■ chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	6	7	3	4		
■ professionalità, cortesia, disponibilità del personale	6	7	4	3	1	

VALUTAZIONE DELLA STRUTTURAUFFICIO	PESSIMO	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
professionalità, cortesia, disponibilità del personale	29%	33%	19%	14%	5%	
chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	30%	35%	15%	20%		
chiarezza e semplicità della modulistica	26%	37%	26%	5%	5%	
adeguatezza dell'orario di apertura	25%	25%	15%	30%	5%	
in generale, come giudica il servizio ricevuto	30%	30%	15%	20%		5%

## LAVORI PUBBLICI

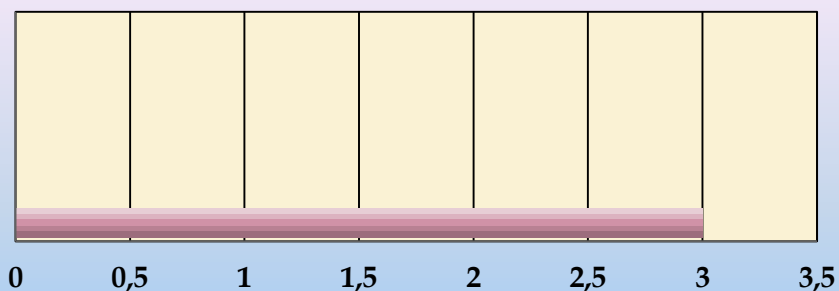


	pessimo	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
■ in generale, come giudica il servizio ricevuto	17	13	11	2	1	
■ adeguatezza dell'orario di apertura	13	12	13	4		
■ chiarezza e semplicità della modulistica	15	15	8	3	1	
■ chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	16	16	7	3		
■ professionalità, cortesia, disponibilità del personale	15	13	13	2	1	

VALUTAZIONE DELLA STRUTTURAUFFICIO	PESSIMO	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
professionalità, cortesia, disponibilità del personale	34%	30%	30%	5%	2%	
chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	38%	38%	17%	7%	0%	
chiarezza e semplicità della modulistica	36%	36%	19%	7%	2%	
adeguatezza dell'orario di apertura	31%	29%	31%	10%	0%	
in generale, come giudica il servizio ricevuto	39%	30%	25%	5%	2%	

## RAGIONERIA

non pronunciato  
ottimo  
buono  
sufficiente  
scarso  
pessimo



	pessimo	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
■ in generale, come giudica il servizio ricevuto	3					
■ adeguatezza dell'orario di apertura	3					
■ chiarezza e semplicità della modulistica	3					
■ chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	3					
■ professionalità, cortesia, disponibilità del personale	3					

VALUTAZIONE DELLA STRUTTURAUFFICIO	PESSIMO	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
professionalità, cortesia, disponibilità del personale	100%					
chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	100%					
chiarezza e semplicità della modulistica	100%					
adeguatezza dell'orario di apertura	100%					
in generale, come giudica il servizio ricevuto	100%					



## SEGRETERIA

non pronunciato

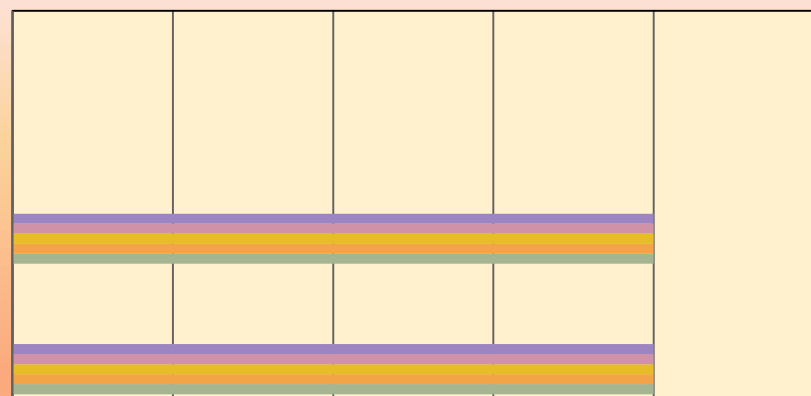
ottimo

buono

sufficiente

scarso

pessimo

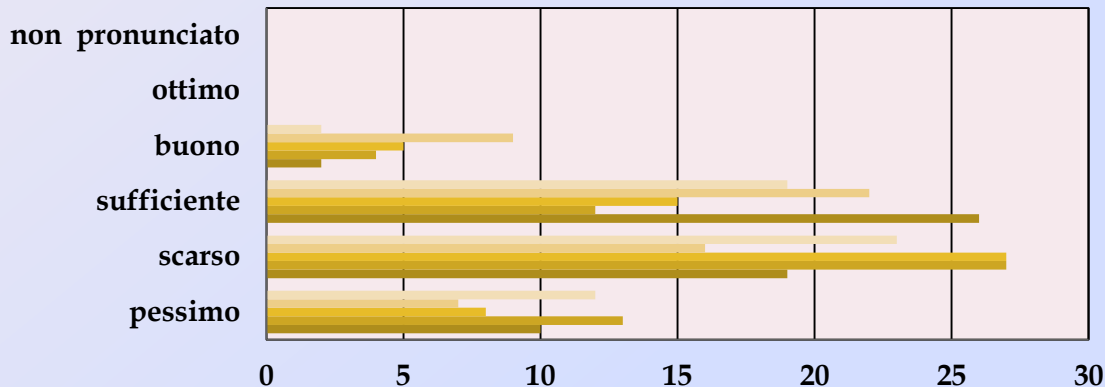


0                    1                    2                    3                    4                    5

	pessimo	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
■ in generale, come giudica il servizio ricevuto	4		4			
■ adeguatezza dell'orario di apertura	4		4			
■ chiarezza e semplicità della modulistica	4		4			
■ chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	4		4			
■ professionalità, cortesia, disponibilità del personale	4		4			

VALUTAZIONE DELLA STRUTTURAUFFICIO	PESSIMO	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
professionalità, cortesia, disponibilità del personale	100%					
chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	100%					
chiarezza e semplicità della modulistica	100%					
adeguatezza dell'orario di apertura	100%					
in generale, come giudica il servizio ricevuto	100%					

## SETTORE TECNICO MANUTENTIVO



	pessimo	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
■ in generale, come giudica il servizio ricevuto	12	23	19	2		
■ adeguatezza dell'orario di apertura	7	16	22	9		
■ chiarezza e semplicità della modulistica	8	27	15	5		
■ chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	13	27	12	4		
■ professionalità, cortesia, disponibilità del personale	10	19	26	2		

VALUTAZIONE DELLA STRUTTURAUFFICIO	PESSIMO	scarso	sufficiente	buono	ottimo	non pronunciato
professionalità, cortesia, disponibilità del personale	18%	33%	46%	4%		
chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute	23%	48%	21%	7%		
chiarezza e semplicità della modulistica	15%	49%	27%	9%	0%	
adeguatezza dell'orario di apertura	13%	30%	41%	17%	0%	
in generale, come giudica il servizio ricevuto	21%	41%	34%	4%		

L'informazione viene ulteriormente dettagliata riportando nella tabella sottostante (corredata di grafico) il numero dei voti complessivi sul giudizio dato alla struttura/ufficio

	<b>pessimo</b>	<b>scarso</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>	<b>non pronunciato</b>
<b>ANAGRAFE</b>	<b>60</b>	<b>89</b>	<b>138</b>	<b>71</b>	<b>22</b>	
<b>SERVIZI SCOLASTICI</b>	<b>99</b>	<b>138</b>	<b>125</b>	<b>50</b>	<b>17</b>	<b>2</b>
<b>SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>	<b>36</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	
<b>COMMERCIO/SUAP</b>	<b>30</b>					
<b>TRIBUTI</b>	<b>90</b>	<b>140</b>	<b>110</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	
<b>POLITICHE SOCIALI</b>	<b>44</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	
<b>PROTOCOLLO</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>34</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	
<b>AVVOCATURA</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>		
<b>URBANISTICA</b>	<b>43</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	
<b>BIBLIOTECA</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>POLIZIA MUNICIPALE</b>	<b>50</b>	<b>68</b>	<b>50</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
<b>SERVIZI CIMITERIALI</b>	<b>28</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>LAVORI PUBBLICI</b>	<b>76</b>	<b>69</b>	<b>52</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	
<b>RAGIONERIA</b>	<b>15</b>					
<b>SEGRETERIA</b>	<b>20</b>		<b>20</b>			
<b>SETT. TECNICO MANUTENTIVO</b>	<b>50</b>	<b>112</b>	<b>94</b>	<b>22</b>		

