

Comune di Bertinoro - Customer Satisfaction 2012 - Report Risultati Ente

		Per niente soddisfatto	poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto
1	La facilità e comodità di individuare e raggiungere l'ufficio	7	13	64	108	164
		1,97%	3,65%	17,98%	30,34%	46,07%
2	L'orario di apertura al pubblico ed il suo rispetto da parte degli addetti all'ufficio	8	14	61	118	155
		2,25%	3,93%	17,13%	33,15%	43,54%
3	I tempi di attesa per la prima risposta	10	12	46	91	194
		2,83%	3,40%	13,03%	25,78%	54,96%
4	La tempestività e la rapidità della risposta	7	8	48	82	200
		2,03%	2,32%	13,91%	23,77%	57,97%
5	La facilità di individuare i servizi erogati dall'ufficio	3	14	54	113	159
		0,87%	4,08%	15,74%	32,94%	46,36%
6	La capacità di risolvere un problema	4	12	53	97	176
		1,17%	3,51%	15,50%	28,36%	51,46%
7	La completezza e precisione della risposta	2	7	42	90	207
		0,57%	2,01%	12,07%	25,86%	59,48%
8	La cortesia del personale	3	4	26	58	267
		0,84%	1,12%	7,26%	16,20%	74,58%
9	La capacità di ascolto e comprensione del personale	2	8	30	66	243
		0,57%	2,29%	8,60%	18,91%	69,63%
10	La possibilità di esporre un reclamo/segnalazione/suggerimento	3	10	57	88	162
		0,94%	3,13%	17,81%	27,50%	50,63%
11	Chiarezza e semplicità della modulistica da compilare	7	12	69	107	116
		2,25%	3,86%	22,19%	34,41%	37,30%
12	La possibilità di contattare l'ufficio anche telefonicamente/internet/e-mail	5	20	40	99	132
		1,69%	6,76%	13,51%	33,45%	44,59%
13	Semplicità e completezza delle informazioni sul servizio riportate nel sito web internet	3	11	57	89	107
		1,12%	4,12%	21,35%	33,33%	40,07%
14	giudizio complessivo sul servizio ricevuto	3	7	40	95	159
		0,99%	2,30%	13,16%	31,25%	52,30%

Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi comunali

Rilevazione anno 2012

DOMANDA 1: La facilità e comodità di individuare e raggiungere l'ufficio

Settore I	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
anagrafe stato civile elettorale	6	6	23	23	51	109
protocollo	0	0	5	3	5	13
scuola	0	0	1	2	10	13
segreteria	0	0	0	8	8	16
servizi sociali	0	0	1	3	10	14
turismo	0	2	11	6	13	32
TOTALE	6	8	41	45	97	197
	3,05%	4,06%	20,81%	22,84%	49,24%	

Settore II	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
economato	0	0	0	0	3	3
ragioneria	0	0	0	0	1	1
tributi	0	0	4	7	2	13
TOTALE	0	0	4	7	6	17
	0,00%	0,00%	23,53%	41,18%	35,29%	

Settore III	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
polizia municipale	0	0	4	7	25	36
	0,00%	0,00%	11,11%	19,44%	69,44%	

Settore IV	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
att. Economiche	1	1	6	9	15	32
lavori pubblici	0	2	2	5	3	12
ll.pp. patrimonio, cimiteri	0	0	1	1	0	2
ll.pp. Ambiente	0	0	1	4	3	8
TOTALE	1	3	10	19	21	54
	1,85%	5,56%	18,52%	35,19%	38,89%	

Settore V	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
edilizia privata	0	1	4	24	10	39
urbanistica	0	1	1	6	5	13
Urbanistica - ambiente	0	0	0	0	0	0
TOTALE	0	2	5	30	15	52
	0,00%	3,85%	9,62%	57,69%	28,85%	

TOTALE GENERALE

Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
7	13	64	108	164	356
1,97%	3,65%	17,98%	30,34%	46,07%	

Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi comunali

Rilevazione anno 2012

DOMANDA 2: L'orario di apertura al pubblico ed il suo rispetto da parte degli addetti all'uffici

Settore I	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
anagrafe stato civile elettorale	6	4	23	28	48	109
protocollo	0	0	3	2	9	14
scuola	0	0	1	7	5	13
segreteria	0	0	2	7	7	16
servizi sociali	0	0	0	4	10	14
turismo	0	0	1	10	21	32
TOTALE	6	4	30	58	100	198
	3,03%	2,02%	15,15%	29,29%	50,51%	

Settore II	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
economato	0	0	2	0	1	3
ragioneria	0	0	0	1	0	1
tributi	0	1	0	7	6	14
TOTALE	0	1	2	8	7	18
	0,00%	5,56%	11,11%	44,44%	38,89%	

Settore III	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
polizia municipale	0	1	2	10	22	35
	0,00%	2,86%	5,71%	28,57%	62,86%	

Settore IV	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
att. Economiche	1	3	7	7	13	31
lavori pubblici	0	0	1	8	3	12
ll.pp. patrimonio, cimiteri	0	0	0	1	1	2
ll.pp. Ambiente	0	0	2	2	4	8
TOTALE	1	3	10	18	21	53
	1,89%	5,66%	18,87%	33,96%	39,62%	

Settore V	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
edilizia privata	1	5	9	19	5	39
urbanistica	0	0	8	5	0	13
Urbanistica - ambiente	0	0	0	0	0	0
TOTALE	1	5	17	24	5	52
	1,92%	9,62%	32,69%	46,15%	9,62%	

Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
8	14	61	118	155	356
2,25%	3,93%	17,13%	33,15%	43,54%	

Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi comunali
Rilevazione anno 2012

DOMANDA 3: I tempi di attesa per la prima risposta

Settore I	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
anagrafe stato civile elettorale	8	3	18	25	52	106
protocollo	0	0	3	1	10	14
scuola	0	1	1	4	7	13
segreteria	0	1	2	6	7	16
servizi sociali	0	0	1	3	10	14
turismo	0	1	0	1	31	33
TOTALE	8	6	25	40	117	196
	4,08%	3,06%	12,76%	20,41%	59,69%	

Settore II

economato	0	0	1	2	0	3
ragioneria	0	0	0	0	1	1
tributi	0	0	0	4	9	13
TOTALE	0	0	1	6	10	17
	0,00%	0,00%	5,88%	35,29%	58,82%	

Settore III

polizia municipale	0	0	1	7	28	36
	0,00%	0,00%	2,78%	19,44%	77,78%	

Settore IV

att. Economiche	1	1	4	10	15	31
lavori pubblici	0	0	1	4	7	12
ll.pp. patrimonio, cimiteri	0	0	0	1	1	2
ll.pp. Ambiente	0	0	2	2	4	8
TOTALE	1	1	7	17	27	53
	1,89%	1,89%	13,21%	32,08%	50,94%	

Settore V

edilizia privata	1	4	10	14	9	38
urbanistica	0	1	2	7	3	13
Urbanistica - ambiente	0	0	0	0	0	0
TOTALE	1	5	12	21	12	51
	1,96%	9,80%	23,53%	41,18%	23,53%	

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
TOTALE GENERALE	10	12	46	91	194	353
	2,83%	3,40%	13,03%	25,78%	54,96%	

Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi comunali
Rilevazione anno 2012

DOMANDA 4: La tempestività e la rapidità della risposta

Settore I	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
anagrafe stato civile elettorale	5	1	17	32	49	104
protocollo	0	0	3	0	10	13
scuola	0	1	1	3	7	12
segreteria	0	3	3	3	7	16
servizi sociali	0	0	1	2	10	13
turismo	0	1	0	1	31	33
TOTALE	5	6	25	41	114	191
	2,62%	3,14%	13,09%	21,47%	59,69%	

Settore II

economato	0	0	1	1	1	3
ragioneria	0	0	0	0	1	1
tributi	0	0	0	4	9	13
TOTALE	0	0	1	5	11	17
	0,00%	0,00%	5,88%	29,41%	64,71%	

Settore III

polizia municipale	0	0	1	3	30	34
	0,00%	0,00%	2,94%	8,82%	88,24%	

Settore IV

att. Economiche	1	1	6	9	14	31
lavori pubblici	0	0	1	4	7	12
ll.pp. patrimonio, cimiteri	0	0	0	1	1	2
ll.pp. Ambiente	0	0	2	2	4	8
TOTALE	1	1	9	16	26	53
	1,89%	1,89%	16,98%	30,19%	49,06%	

Settore V

edilizia privata	1	1	8	14	14	38
urbanistica	0	0	4	3	5	12
Urbanistica - ambiente	0	0	0	0	0	0
TOTALE	1	1	12	17	19	50
	2,00%	2,00%	24,00%	34,00%	38,00%	

TOTALE GENERALE

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
TOTALE GENERALE	7	8	48	82	200	345
	2,03%	2,32%	13,91%	23,77%	57,97%	

DOMANDA 5: La facilità di individuare i servizi erogati dall'ufficio

Settore I	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
anagrafe stato civile elettorale	2	6	17	37	44	106
protocollo	0	0	2	5	6	13
scuola	0	1	0	5	6	12
segreteria	0	0	4	5	6	15
servizi sociali	0	0	1	2	10	13
turismo	0	0	2	10	19	31
TOTALE	2	7	26	64	91	190
	1,05%	3,68%	13,68%	33,68%	47,89%	

Settore II

economato	0	0	1	0	1	2
ragioneria	0	0	0	1	0	1
tributi	0	1	2	4	6	13
TOTALE	0	1	3	5	7	16
	0,00%	6,25%	18,75%	31,25%	43,75%	

Settore III

polizia municipale	0	0	2	9	24	35
	0,00%	0,00%	5,71%	25,71%	68,57%	

Settore IV

att. Economiche	1	1	8	8	12	30
lavori pubblici	0	0	1	5	6	12
ll.pp. patrimonio, cimiteri	0	0	0	1	1	2
ll.pp. Ambiente	0	0	1	3	4	8
TOTALE	1	1	10	17	23	52
	1,92%	1,92%	19,23%	32,69%	44,23%	

Settore V

edilizia privata	0	4	9	15	10	38
urbanistica	0	1	4	3	4	12
Urbanistica - ambiente	0	0	0	0	0	0
TOTALE	0	5	13	18	14	50
	0,00%	10,00%	26,00%	36,00%	28,00%	

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
TOTALE GENERALE	3	14	54	113	159	343
	0,87%	4,08%	15,74%	32,94%	46,36%	

DOMANDA 6: La capacità di risolvere un problema

Settore I	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
anagrafe stato civile elettorale	3	7	16	32	45	103
protocollo	0	0	2	5	7	14
scuola	0	0	2	3	7	12
segreteria	0	1	5	2	7	15
servizi sociali	0	0	1	2	11	14
turismo	0	0	1	7	20	28
TOTALE	3	8	27	51	97	186
	1,61%	4,30%	14,52%	27,42%	52,15%	

Settore II

economato	0	0	1	0	1	2
ragioneria	0	0	0	1	0	1
tributi	0	0	1	5	7	13
TOTALE	0	0	2	6	8	16
	0,00%	0,00%	12,50%	37,50%	50,00%	

Settore III

polizia municipale	0	0	2	6	29	37
	0,00%	0,00%	5,41%	16,22%	78,38%	

Settore IV

att. Economiche	0	3	7	9	13	32
lavori pubblici	0	0	3	5	4	12
ll.pp. patrimonio, cimiteri	0	0	0	1	1	2
ll.pp. Ambiente	0	0	1	2	5	8
TOTALE	0	3	11	17	23	54
	0,00%	5,56%	20,37%	31,48%	42,59%	

Settore V

edilizia privata	1	1	7	15	13	37
urbanistica	0	0	4	2	6	12
Urbanistica - ambiente	0	0	0	0	0	0
TOTALE	1	1	11	17	19	49
	2,04%	2,04%	22,45%	34,69%	38,78%	

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
TOTALE GENERALE	4	12	53	97	176	342
	1,17%	3,51%	15,50%	28,36%	51,46%	

Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi comunali
Rilevazione anno 2012

DOMANDA 7: La completezza e precisione della risposta

Settore I	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
anagrafe stato civile elettorale	2	4	19	29	48	102
protocollo	0	0	1	5	8	14
scuola	0	0	0	3	10	13
segreteria	0	0	4	4	8	16
servizi sociali	0	0	1	2	10	13
turismo	0	1	0	5	26	32
TOTALE	2	5	25	48	110	190
	1,05%	2,63%	13,16%	25,26%	57,89%	

Settore II	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
economato	0	0	1	2	0	3
ragioneria	0	0	0	0	1	1
tributi	0	0	1	4	9	14
TOTALE	0	0	2	6	10	18
	0,00%	0,00%	11,11%	33,33%	55,56%	

Settore III	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
polizia municipale	0	0	1	3	31	35
	0,00%	0,00%	2,86%	8,57%	88,57%	

Settore IV	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
att. Economiche	0	0	4	12	16	32
lavori pubblici	0	1	1	3	7	12
Il.pp. patrimonio, cimiteri	0	0	0	0	2	2
Il.pp. Ambiente	0	0	1	1	6	8
TOTALE	0	1	6	16	31	54
	0,00%	1,85%	11,11%	29,63%	57,41%	

Settore V	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
edilizia privata	0	1	5	14	18	38
urbanistica	0	0	3	3	7	13
Urbanistica - ambiente	0	0	0	0	0	0
TOTALE	0	1	8	17	25	51
	0,00%	1,96%	15,69%	33,33%	49,02%	

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
TOTALE GENERALE	2	7	42	90	207	348
	0,57%	2,01%	12,07%	25,86%	59,48%	

Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi comunali
Rilevazione anno 2012

DOMANDA 8: La cortesia del personale

Settore I	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
anagrafe stato civile elettorale	2	3	13	23	68	109
protocollo	0	0	0	2	12	14
scuola	1	0	0	1	11	13
segreteria	0	0	2	5	9	16
servizi sociali	0	0	0	0	14	14
turismo	0	0	1	1	31	33
TOTALE	3	3	16	32	145	199
	1,51%	1,51%	8,04%	16,08%	72,86%	

Settore II	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
economato	0	0	0	0	3	3
ragioneria	0	0	0	0	1	1
tributi	0	0	0	3	10	13
TOTALE	0	0	0	3	14	17
	0,00%	0,00%	0,00%	17,65%	82,35%	

Settore III	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
polizia municipale	0	0	0	1	34	35
	0,00%	0,00%	0,00%	2,86%	97,14%	

Settore IV	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
att. Economiche	0	0	4	8	20	32
lavori pubblici	0	0	0	1	11	12
Il.pp. patrimonio, cimiteri	0	0	0	0	2	2
Il.pp. Ambiente	0	0	1	1	6	8
TOTALE	0	0	5	10	39	54
	0,00%	0,00%	9,26%	18,52%	72,22%	

Settore V	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
edilizia privata	0	1	3	9	26	39
urbanistica	0	0	2	3	8	13
Urbanistica - ambiente	0	0	0	0	1	1
TOTALE	0	1	5	12	35	53
	0,00%	1,89%	9,43%	22,64%	66,04%	

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
TOTALE GENERALE	3	4	26	58	267	358
	0,84%	1,12%	7,26%	16,20%	74,58%	

Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi comunali
Rilevazione anno 2012

DOMANDA 9: La capacità di ascolto e comprensione del personale

Settore I	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
anagrafe stato civile elettorale	2	5	13	24	61	105
protocollo	0	0	1	2	11	14
scuola	0	1	0	1	10	12
segreteria	0	0	2	6	8	16
servizi sociali	0	0	0	1	12	13
turismo	0	0	1	4	27	32
TOTALE	2	6	17	38	129	192
	1,04%	3,13%	8,85%	19,79%	67,19%	

Settore II

economato	0	0	0	0	3	3
ragioneria	0	0	0	0	1	1
tributi	0	0	0	6	7	13
TOTALE	0	0	0	6	11	17
	0,00%	0,00%	0,00%	35,29%	64,71%	

Settore III

polizia municipale	0	0	0	2	33	35
	0,00%	0,00%	0,00%	5,71%	94,29%	

Settore IV

att. Economiche	0	1	3	8	20	32
lavori pubblici	0	0	0	2	10	12
ll.pp. patrimonio, cimiteri	0	0	0	0	2	2
ll.pp. Ambiente	0	0	1	1	6	8
TOTALE	0	1	4	11	38	54
	0,00%	1,85%	7,41%	20,37%	70,37%	

Settore V

edilizia privata	0	1	6	8	23	38
urbanistica	0	0	3	1	8	12
Urbanistica - ambiente	0	0	0	0	1	1
TOTALE	0	1	9	9	32	51
	0,00%	1,96%	17,65%	17,65%	62,75%	

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
TOTALE GENERALE	2	8	30	66	243	349
	0,57%	2,29%	8,60%	18,91%	69,63%	

Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi comunali
Rilevazione anno 2012

DOMANDA 10: La possibilità di esporre un reclamo/segnalazione/suggerimento

Settore I	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
anagrafe stato civile elettorale	2	4	19	27	45	97
protocollo	0	0	3	4	7	14
scuola	0	1	1	2	8	12
segreteria	0	2	2	6	6	16
servizi sociali	0	0	1	4	7	12
turismo	0	0	1	5	14	20
TOTALE	2	7	27	48	87	171
	1,17%	4,09%	15,79%	28,07%	50,88%	

Settore II

economato	0	1	0	0	1	2
ragioneria	0	0	0	0	1	1
tributi	0	0	2	5	5	12
TOTALE	0	1	2	5	7	15
	0,00%	6,67%	13,33%	33,33%	46,67%	

Settore III

polizia municipale	0	0	1	4	29	34
	0,00%	0,00%	2,94%	11,76%	85,29%	

Settore IV

att. Economiche	1	0	8	9	13	31
lavori pubblici	0	1	0	4	7	12
ll.pp. patrimonio, cimiteri	0	0	0	0	2	2
ll.pp. Ambiente	0	0	3	1	4	8
TOTALE	1	1	11	14	26	53
	1,89%	1,89%	20,75%	26,42%	49,06%	

Settore V

edilizia privata	0	1	11	14	8	34
urbanistica	0	0	5	3	4	12
Urbanistica - ambiente	0	0	0	0	1	1
TOTALE	0	1	16	17	13	47
	0,00%	2,13%	34,04%	36,17%	27,66%	

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
TOTALE GENERALE	3	10	57	88	162	320
	0,94%	3,13%	17,81%	27,50%	50,63%	

Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi comunali
Rilevazione anno 2012

DOMANDA 11: Chiarezza e semplicità della modulistica da compilare

Settore I	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
anagrafe stato civile elettorale	3	3	18	33	37	94
protocollo	0	1	2	5	4	12
scuola	2	0	3	5	3	13
segreteria	0	1	2	5	5	13
servizi sociali	0	1	0	3	7	11
turismo	0	0	4	5	11	20
TOTALE	5	6	29	56	67	163
	3,07%	3,68%	17,79%	34,36%	41,10%	

Settore II	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
economato	0	0	0	1	1	2
ragioneria	0	0	1	0	0	1
tributi	0	0	4	4	4	12
TOTALE	0	0	5	5	5	15
	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%	

Settore III	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
polizia municipale	0	0	1	8	23	32
	0,00%	0,00%	3,13%	25,00%	71,88%	

Settore IV	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
att. Economiche	1	2	10	11	8	32
lavori pubblici	1	0	0	4	6	11
ll.pp. patrimonio, cimiteri	0	0	0	1	1	2
ll.pp. Ambiente	0	0	2	3	3	8
TOTALE	2	2	12	19	18	53
	3,77%	3,77%	22,64%	35,85%	33,96%	

Settore V	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
edilizia privata	0	4	14	16	2	36
urbanistica	0	0	8	3	1	12
Urbanistica - ambiente	0	0	0	0	0	0
TOTALE	0	4	22	19	3	48
	0,00%	8,33%	45,83%	39,58%	6,25%	

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
TOTALE GENERALE	7	12	69	107	116	311
	2,25%	3,86%	22,19%	34,41%	37,30%	

Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi comunali
Rilevazione anno 2012

DOMANDA 12: La possibilità di contattare l'ufficio anche telefonicamente/internet/e-mail

Settore I	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
anagrafe stato civile elettorale	2	5	12	27	36	82
protocollo	0	2	1	5	5	13
scuola	1	0	1	6	5	13
segreteria	0	1	5	3	5	14
servizi sociali	0	0	0	4	6	10
turismo	0	0	0	5	12	17
TOTALE	3	8	19	50	69	149
	2,01%	5,37%	12,75%	33,56%	46,31%	

Settore II	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
economato	0	0	1	1	1	3
ragioneria	0	0	0	1	0	1
tributi	0	0	1	4	6	11
TOTALE	0	0	2	6	7	15
	0,00%	0,00%	13,33%	40,00%	46,67%	

Settore III	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
polizia municipale	0	0	1	5	23	29
	0,00%	0,00%	3,45%	17,24%	79,31%	

Settore IV	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
att. Economiche	0	1	3	12	15	31
lavori pubblici	0	1	0	4	5	10
ll.pp. patrimonio, cimiteri	0	0	0	0	2	2
ll.pp. Ambiente	0	0	2	3	3	8
TOTALE	0	2	5	19	25	51
	0,00%	3,92%	9,80%	37,25%	49,02%	

Settore V	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
edilizia privata	1	6	10	15	6	38
urbanistica	1	4	3	4	1	13
Urbanistica - ambiente	0	0	0	0	1	1
TOTALE	2	10	13	19	8	52
	3,85%	19,23%	25,00%	36,54%	15,38%	

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediament e soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
TOTALE GENERALE	5	20	40	99	132	296
	1,69%	6,76%	13,51%	33,45%	44,59%	

Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi comunali
Rilevazione anno 2012

DOMANDA 13: Semplicità e completezza delle informazioni sul servizio riportate nel sito web internet

Settore I	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
anagrafe stato civile elettorale	1	3	19	18	30	71
protocollo	0	2	2	5	3	12
scuola	1	1	1	4	4	11
segreteria	0	0	3	4	7	14
servizi sociali	0	0	2	3	5	10
turismo	0	0	0	7	6	13
TOTALE	2	6	27	41	55	131
	1,53%	4,58%	20,61%	31,30%	41,98%	

Settore II

economato	0	0	0	0	1	1
ragioneria	0	0	1	0	0	1
tributi	0	0	4	2	4	10
TOTALE	0	0	5	2	5	12
	0,00%	0,00%	41,67%	16,67%	41,67%	

Settore III

polizia municipale	0	0	1	7	23	31
	0,00%	0,00%	3,23%	22,58%	74,19%	

Settore IV

att. Economiche	1	2	8	8	10	29
lavori pubblici	0	0	2	4	3	9
Il.pp. patrimonio, cimiteri	0	0	0	2	0	2
Il.pp. Ambiente	0	0	2	3	2	7
TOTALE	1	2	12	17	15	47
	2,13%	4,26%	25,53%	36,17%	31,91%	

Settore V

edilizia privata	0	2	10	15	8	35
urbanistica	0	1	2	7	1	11
Urbanistica - ambiente	0	0	0	0	0	0
TOTALE	0	3	12	22	9	46
	0,00%	6,52%	26,09%	47,83%	19,57%	

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
TOTALE GENERALE	3	11	57	89	107	267
	1,12%	4,12%	21,35%	33,33%	40,07%	

Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi comunali
Rilevazione anno 2012

DOMANDA 14: Giudizio complessivo sul servizio ricevuto

Settore I	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
anagrafe stato civile elettorale	2	5	15	21	40	83
protocollo	0	0	2	4	6	12
scuola	1	0	1	3	8	13
segreteria	0	0	2	5	6	13
servizi sociali	0	0	1	1	10	12
turismo	0	0	1	3	26	30
TOTALE	3	5	22	37	96	163
	1,84%	3,07%	13,50%	22,70%	58,90%	

Settore II

economato	0	0	0	1	2	3
ragioneria	0	0	0	1	0	1
tributi	0	0	0	3	5	8
TOTALE	0	0	0	5	7	12
	0,00%	0,00%	0,00%	41,67%	58,33%	

Settore III

polizia municipale	0	0	0	5	25	30
	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	83,33%	

Settore IV

att. Economiche	0	0	4	13	13	30
lavori pubblici	0	0	2	6	3	11
Il.pp. patrimonio, cimiteri	0	0	0	1	1	2
Il.pp. Ambiente	0	0	1	3	3	7
TOTALE	0	0	7	23	20	50
	0,00%	0,00%	14,00%	46,00%	40,00%	

Settore V

edilizia privata	0	1	8	19	8	36
urbanistica	0	0	3	6	3	12
Urbanistica - ambiente	0	1	0	0	0	1
TOTALE	0	2	11	25	11	49
	0,00%	4,08%	22,45%	51,02%	22,45%	

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto	TOTALE
TOTALE GENERALE	3	7	40	95	159	304
	0,99%	2,30%	13,16%	31,25%	52,30%	