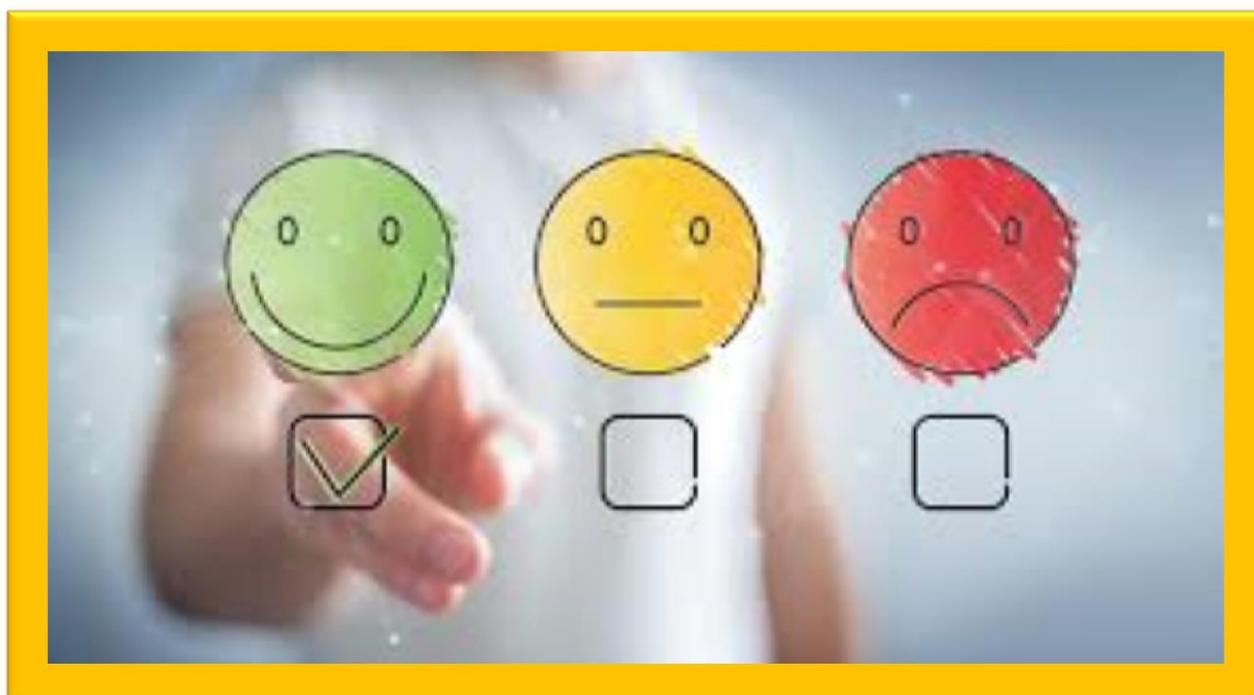




Città di Albano Laziale

Rilevazione sul grado di soddisfazione dei cittadini per le attività e i servizi erogati

2021



Rilevazione sul grado di soddisfazione dei cittadini per le attività e i servizi erogati

Relazione annuale - 2021

Il Comune di Albano Laziale, impegnato nella definizione di una strategia di relazione dell'Ente con l'utente, a partire dall'analisi delle sue esigenze e tenendo conto dei diversi canali di erogazione dei servizi, grazie alla collaborazione con l'utenza fruitrice, verifica, i vari aspetti dei singoli servizi/prestazioni. Al di là delle valutazioni ottenute, la rilevazione si conferma come un momento positivo di incontro e scambio di informazioni tra personale ed utenza, apprezzato da entrambe le parti.

Questa indagine consente all'Amministrazione ed al personale dirigenziale e responsabile dei vari Settori/Servizi di individuare quelle azioni di miglioramento necessarie ad aumentare la qualità dei servizi.

Quest'anno è stata avviata l'indagine in modalità telematica utilizzando, una piattaforma accessibile dal sito istituzionale dell'Ente che ha permesso all'utente di partecipare in totale anonimato e garantendo al tempo stesso snellezza nella compilazione del questionario e sicurezza della raccolta dati. L'indagine è stata aperta nel mese di dicembre.

Il Comitato Unico di Garanzia dell'Ente, con proprio verbale del 25.10.2021, approva il nuovo questionario da sottoporre all'utenza, che si riporta di seguito:

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI ALBANO LAZIALE

Gentile utente,

per migliorare l'organizzazione del lavoro e la qualità dei servizi offerti ai cittadini e alle cittadine ti chiediamo qualche minuto del tuo tempo per rispondere in completo anonimato a queste semplici domande.

Indica per favore le tue generalità a fini statistici, l'ufficio al quale ti sei rivolto e rispondi alle domande scegliendo un voto da 1 a 5, per esprimere:

1 - Insufficiente

2 - Scarso

3 - Sufficiente

4 - Buono

5 - Ottimo

oppure:

non sa, non risponde

Ci sono 11 domande in questa indagine.

DATI DELL'UTENTE

(Questa domanda è obbligatoria)

SESSO

- Femmin
- Maschio

(Questa domanda è obbligatoria)

ETÀ

Scegliere solo una delle seguenti voci

- 18-35 anni
- 36-65 anni
- Oltre 66 anni

(Questa domanda è obbligatoria)

A QUALE UFFICIO COMUNALE TI SEI RIVOLTO NELL'ULTIMO MESE?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- Organi Istituzionali** (*Supporto attività organi istituzionali – Consiglio Comunale dei Giovani - Contratti Decentramento - Semplificazione Amministrativa - Politiche Europee - Gemellaggi – Cerimoniale*)
- URP** (*Ufficio ISEE - Sgate Enel e Gas - URP Decentrati Pavona Cecchina - Gestione Sito Web - Convenzioni con le Università - Coordinamento Stage - Autenticazione atti*)
- I.C.T.** (*Informatizzazione*)
- Avvocatura** (*Contenzioso - Tutele dei diritti e degli interessi del Comune di Albano Laziale... - Assistenza e Consulenza giuridico-legale in favore degli Organi istituzionali di governo e degli Organi di gestione dell'Ente*)
- Risorse Umane** (*Supporto attività dell'Organismo di Valutazione - Ufficio Procedimenti Disciplinari - Comitato Unico di Garanzia - Trattamento Giuridico - Relazioni Sindacali - Trattamento Previdenziali - (Pensioni, TFS, TFR, riscatti, ricongiunzione) - Formazione del Personale - Rilevazione grado di soddisfazione dell'utenza*)
- Affari Generali** (*Servizi Demografici - Archivio - Protocollo - Messi - Statistica - Attività ausiliaria scolastica - Elettorale - Trasporti - Servizi Cimiteriali*)
- Economico – Finanziario** (*Programmazione - Rendicontazione - Gestione Contabile - Certificazioni - Trattamento economico del personale - Controllo di gestione - Rapporti con le società partecipate*)
- Tributi** (*Economato - Provveditorato - Entrate Patrimoniali - Gestione canoni di locazione - Contenzioso tributario*)
- Politiche Educative** (*Tutela - Scuola dell'Infanzia Paritaria Comunale - Assistenza scolastica - Affidamento e tutela familiare - Pari Opportunità*)
- Politiche sociali** (*Assistenza domiciliare anziani e disabili - Centri diurni - Case famiglie - Autorizzazione e vigilanza strutture - Centri sociali anziani - Residenze assistenziali residenziali - Contributi - A.n.f. e M.a.t. - Associazioni di volontariato - Area progettazione servizi categorie varie - Politiche del lavoro*)
- Politiche Culturali** (*Cultura - Turismo - Musei - Beni Archeologici - Biblioteche - Spettacolo - Politiche Giovanili – Sport*)
- Urbanistica** (*Gestione Piano Regolatore Comunale - Piani Attuativi - Autorizzazioni paesaggistiche - Espropri - Gestione tecnica Cimitero*)
- Edilizia** (*Permessi di costruire - Scia - Dia – Cil*)
- Condominio edilizio** (*Vigilanza edilizia - Agibilità - Vincolo idrogeologico*)
- Ambiente** (*Tutela Ambientale-Politiche Energetiche - Gestione Rifiuti - Modalità sostenibile - Autorizzazione sistemi fognari alternativi - Prevenzione al randagismo - Derattizzazione e disinfestazione - Verde pubblico - Autorizzazione al taglio degli alberi*)
- Attività Produttive** (*Sportello Unico Attività Produttive (SUAP) - Commercio - Artigianato - Industria - Agricoltura - Fiere e Mercati – MOAL*)
- Lavori pubblici** (*Infrastrutture - Progettazione - Direzione Lavori - Gare Pubbliche – Appalti*)

- **Manutenzioni** (*Manutenzioni immobili comunali, impianti tecnologici e strade - Pubblica illuminazione - Direzione lavori di manutenzione - Pubblica incolumità*)
- **Patrimonio** (*Rapporti con gestioni servizi di rete - Rapporti con l'ATER - Trasformazione diritto di superficie in diritto di proprietà*)
- **Corpo Polizia Locale** (*Polizia Stradale - Polizia Amministrativa - Decentramento - Polizia Giudiziaria - Edilizia - Notificazioni - Polizia Annonaria e Commerciale (Moal) - Contravvenzioni - Contenzioso violazione codice della strada - Parcheggi invalidi - Protezione Civile*)

IL TUO PARERE SULL'UFFICIO

(Questa domanda è obbligatoria)

1. COME VALUTI LA PROFESSIONALITÀ, LA CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- Insufficiente
- Scarso
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo
- Non sa, non risponde

(Questa domanda è obbligatoria)

2. COME VALUTI LA CHIAREZZA, PRECISIONE E TEMPESTIVITÀ DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE?

Scegliere solo una delle seguenti voci.

- Insufficiente
- Scarso
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo
- Non sa, non risponde

(Questa domanda è obbligatoria)

3. COME VALUTI LA CHIREZZA E LA SEMPLICITÀ DEI MODULI?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- Insufficiente
- Scarso
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo
- Non sa, non risponde

(Questa domanda è obbligatoria)

4. COME VALUTI L'ORARIO DI APERTURA DELL'UFFICIO/SERVIZIO?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- Insufficiente
- Scarso
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo
- Non sa, non risponde

(Questa domanda è obbligatoria)

5. COME VALUTI IN GENERALE IL SERVIZIO RICEVUTO DALL'UFFICIO?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- Insufficiente
- Scarso
- Sufficiente
- Buono

- Ottimo
- Non sa, non risponde

IL TUO PARERE SUL SITO ISTITUZIONALE

(Questa domanda è obbligatoria)

6. HAI FATTO ACCESSO AL SITO ISTITUZIONALE?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- Sì
- No

7. COME VALUTI LA FACILITÀ DI NAVIGAZIONE DEL SITO PER TROVARE LE INFORMAZIONI DI CUI HAI BISOGNO?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- Insufficiente
- Scarso
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo
- Non sa, non risponde

(Questa domanda è obbligatoria)

8. COME VALUTI LA FRUIBILITÀ DEI SERVIZI ON LINE?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- Insufficiente
- Scarso
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo
- Non sa, non risponde

SEGRETERIA GENERALE

Organi Istituzionali

n. questionari **1**

Dati dell'Intervistato

maschio	1
femmina	0

1

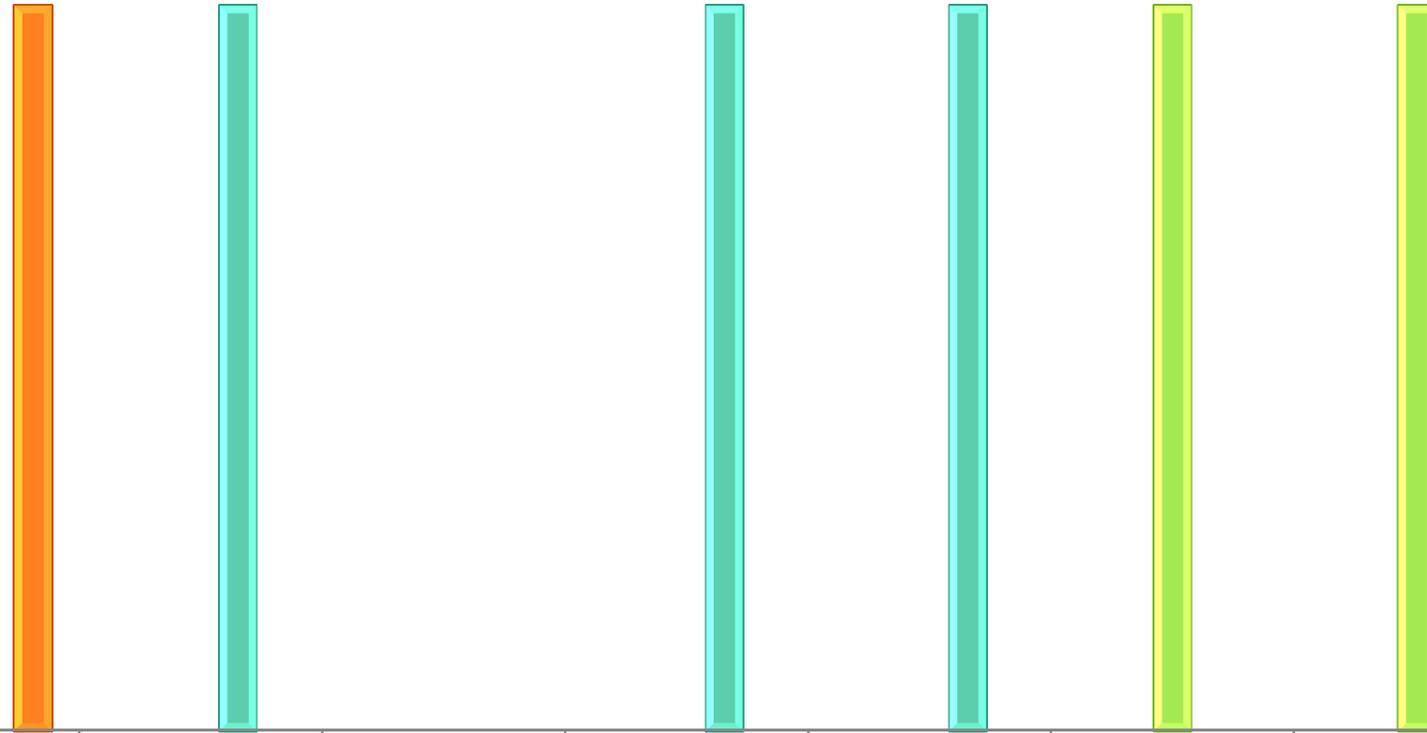
Età

18-35 anni	0
36-65 anni	1
oltre 66 anni	0

Qual è il suo giudizio in merito a:

	INSUF.	SCARSO	SUF.	BUONO	OTTIMO
Come valuti la professionalità la cortesia e la disponibilità del personale	0	0	0	0	1
Come valuti la chiarezza, precisione e tempestività delle informazioni ricevute	0	0	0	1	0
Come valuti la chiarezza e la semplicità dei moduli	0	0	0	0	0
Come valuti l'orario di apertura dell'ufficio/servizio	0	0	0	1	0
Come valuti in generale il servizio ricevuto dall'ufficio	0	0	0	1	0
Come valuti la facilità di navigazione del sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno	0	0	1	0	0
Come valuti la fruibilità dei servizi on line	0	0	1	0	0
	0,00%	0,00%	33,33%	50,00%	16,67%
			100,00%		

Qual è il giudizio in merito al servizio richiesto:



	come valuti la professionalità la cortesia e la disponibilità del personale	come valuti la chiarezza, precisione e tempestività delle informazioni ricevute	come valuti la chiarezza e la semplicità dei moduli	come valuti l'orario di apertura dell'ufficio/servizio	come valuti in generale il servizio ricevuto dall'ufficio	come valuti la facilità di navigazione del sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno	come valuti la fruibilità dei servizi on line
Insufficiente	0	0	0	0	0	0	0
Scarso	0	0	0	0	0	0	0
Sufficiente	0	0	0	0	0	1	1
Buono	0	1	0	1	1	0	0
Ottimo	1	0	0	0	0	0	0

Dati dell'Intervistato

maschio	0
femmina	2
	2

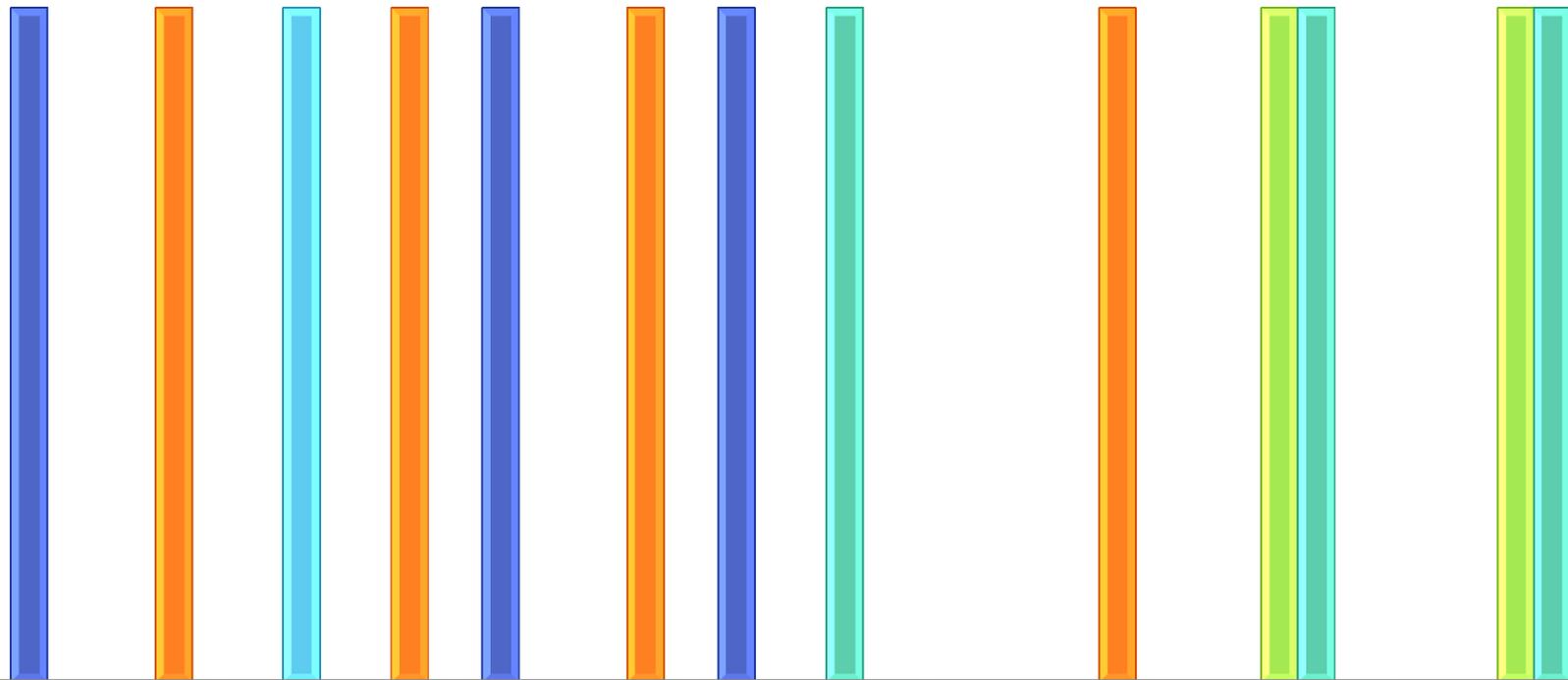
Età

18-35 anni	0
36-65 anni	2
oltre 66 anni	0

Qual è il suo giudizio in merito a:

	INSUF.	SCARSO	SUF.	BUONO	OTTIMO
Come valuti la professionalità la cortesia e la disponibilità del personale	1	0	0	0	1
Come valuti la chiarezza, precisione e tempestività delle informazioni ricevute	0	1	0	0	1
Come valuti la chiarezza e la semplicità dei moduli	1	0	0	0	1
Come valuti l'orario di apertura dell'ufficio/servizio	1	0	0	1	0
Come valuti in generale il servizio ricevuto dall'ufficio	0	0	0	0	1
Come valuti la facilità di navigazione del sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno	0	0	1	1	0
Come valuti la fruibilità dei servizi on line	0	0	1	1	0
	23,08%	7,69%	15,38%	23,08%	30,77%
			100,00%		

Qual è il giudizio in merito al servizio richiesto:



	come valuti la professionalità la cortesia e la disponibilità del personale	come valuti la chiarezza, precisione e tempestività delle informazioni ricevute	come valuti la chiarezza e la semplicità dei moduli	come valuti l'orario di apertura dell'ufficio/servizio	come valuti in generale il servizio ricevuto dall'ufficio	come valuti la facilità di navigazione del sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno	come valuti la fruibilità dei servizi on line
Insufficiente	1	0	1	1	0	0	0
Scarso	0	1	0	0	0	0	0
Sufficiente	0	0	0	0	0	1	1
Buono	0	0	0	1	0	1	1
Ottimo	1	1	1	0	1	0	0

Dati dell'Intervistato

maschio	0
femmina	1

1

Età

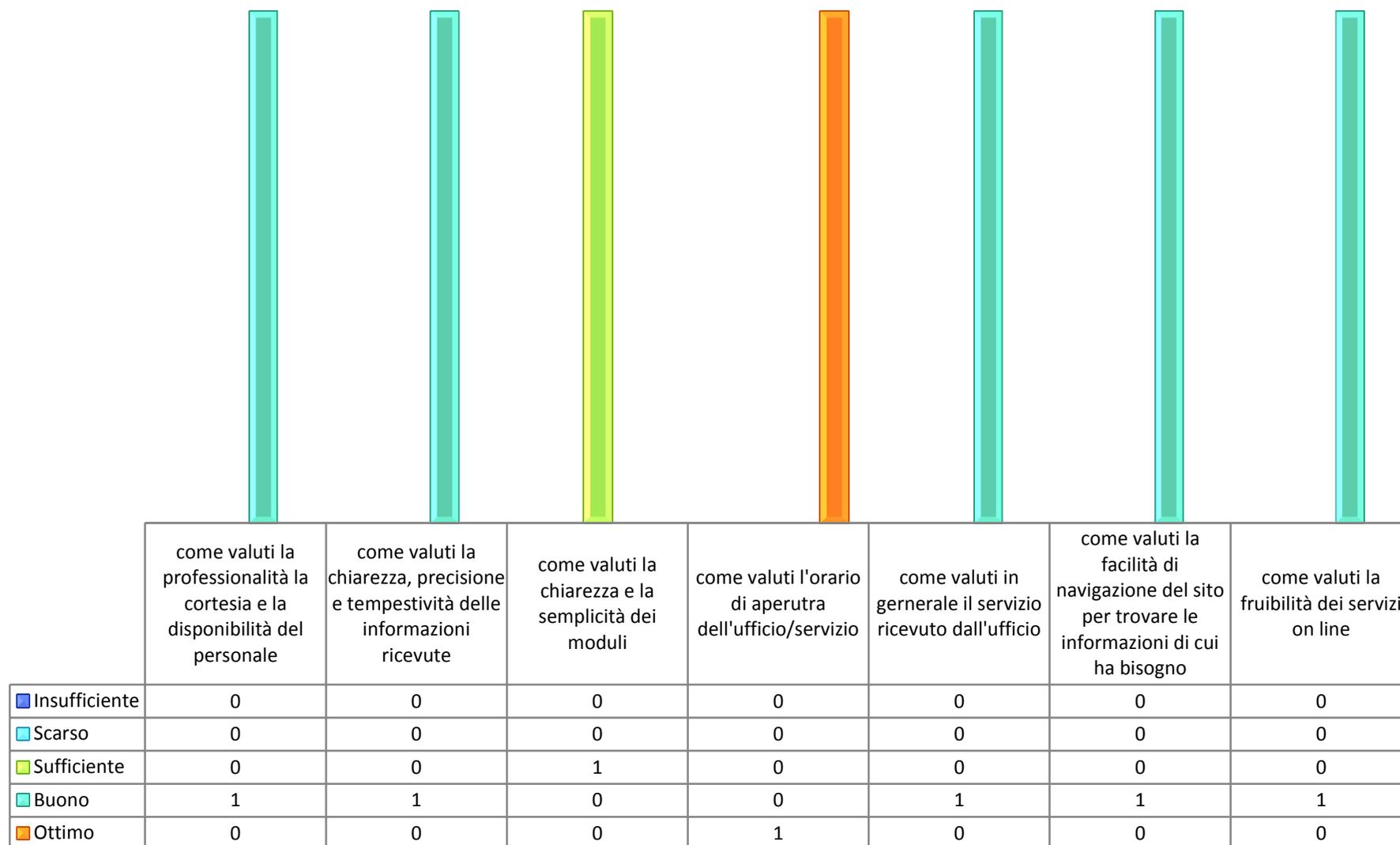
18-35 anni	0
36-65 anni	1
oltre 66 anni	0

Qual è il suo giudizio in merito a:

	INSUF.	SCARSO	SUF.	BUONO	OTTIMO
Come valuti la professionalità la cortesia e la disponibilità del personale	0	0	0	1	0
Come valuti la chiarezza, precisione e tempestività delle informazioni ricevute	0	0	0	1	0
Come valuti la chiarezza e la semplicità dei moduli	0	0	1	0	0
Come valuti l'orario di apertura dell'ufficio/servizio	0	0	0	0	1
Come valuti in generale il servizio ricevuto dall'ufficio	0	0	0	1	0
Come valuti la facilità di navigazione del sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno	0	0	0	1	0
Come valuti la fruibilità dei servizi on line	0	0	0	1	0

0,00% 0,00% 14,29% 71,43% 14,29%
100,00%

Qual è il giudizio in merito al servizio richiesto:



Dati dell'Intervistato

maschio	3
femmina	1

4**Età**

18-35 anni	0
36-65 anni	4
oltre 66 anni	0

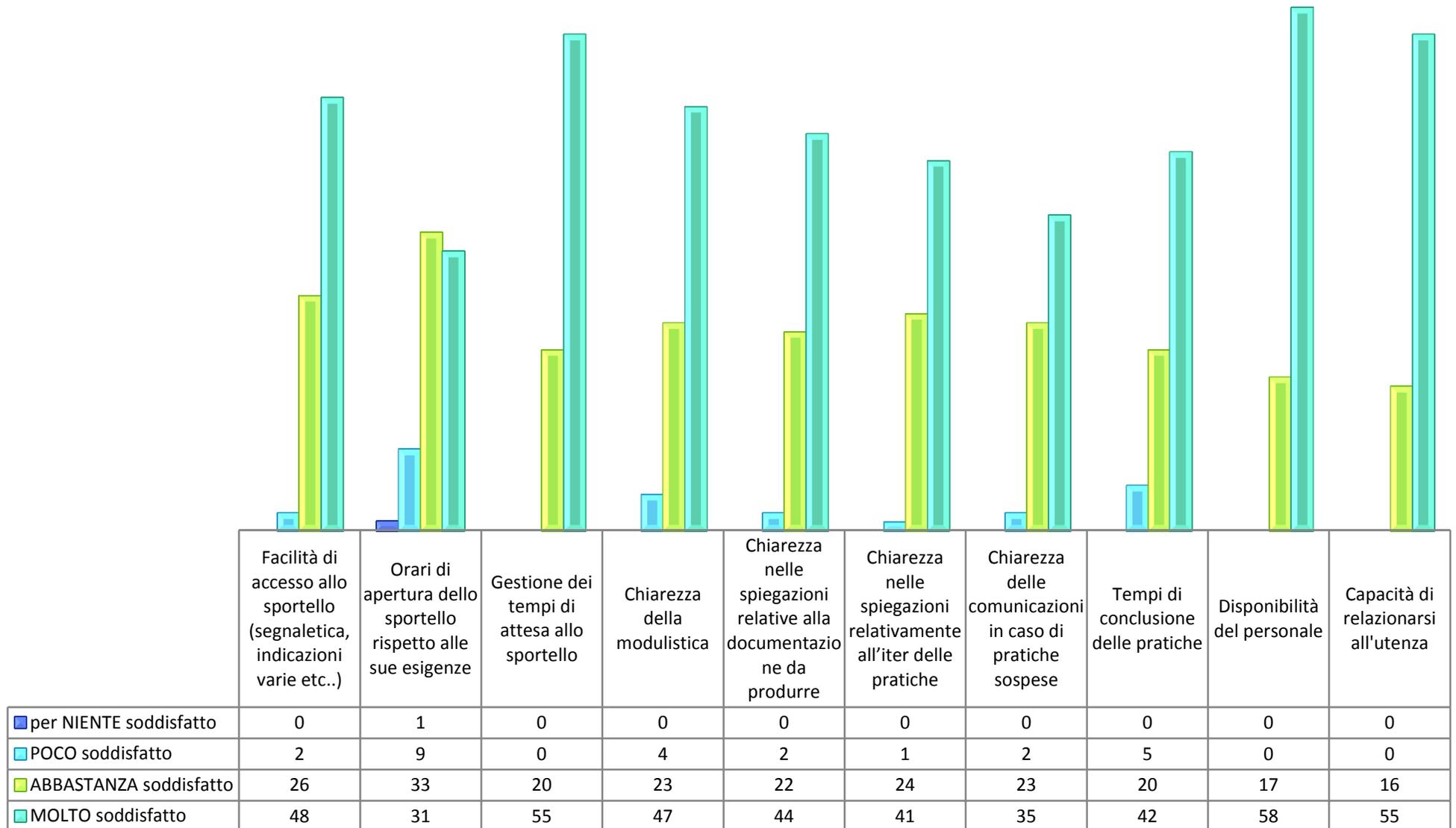
Qual è il suo giudizio in merito a:

	INSUF.	SCARSO	SUF.	BUONO	OTTIMO
Come valuti la professionalità la cortesia e la disponibilità del personale	0	0	0	4	0
Come valuti la chiarezza, precisione e tempestività delle informazioni ricevute	1	0	0	2	1
Come valuti la chiarezza e la semplicità dei moduli	0	0	1	3	0
Come valuti l'orario di apertura dell'ufficio/servizio	0	0	2	2	0
Come valuti in generale il servizio ricevuto dall'ufficio	0	0	1	3	0
Come valuti la facilità di navigazione del sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno	0	0	0	2	1
Come valuti la fruibilità dei servizi on line	0	0	0	2	1

3,85%**0,00%****15,38%****69,23%****11,54%**

100,00%

Qual è il giudizio in merito al servizio richiesto:



SETTORE IIServizio II – **Tributi**n. questionari **2*****Dati dell'Intervistato***

maschio	2
femmina	0

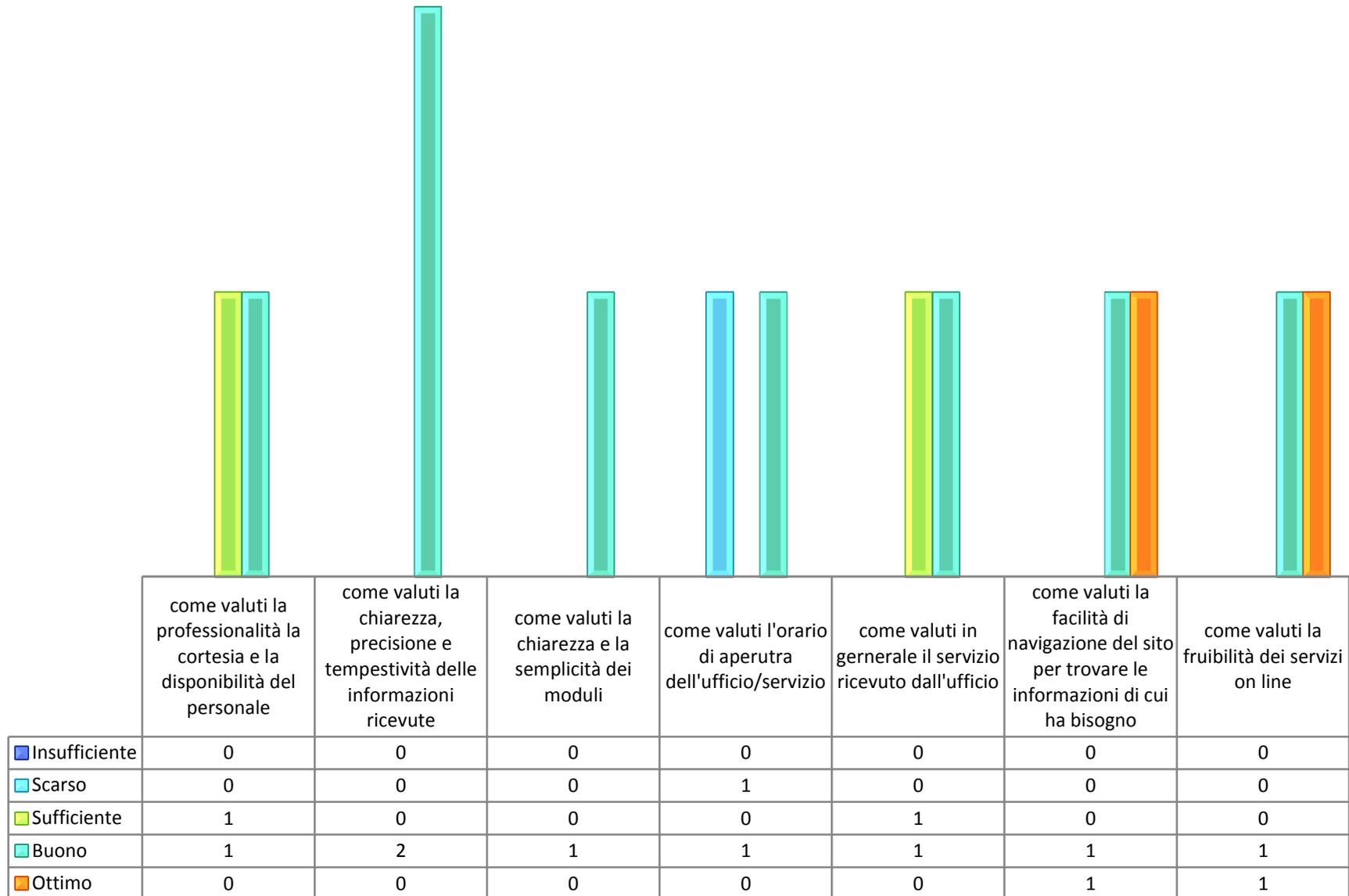
2***Età***

18-35 anni	0
36-65 anni	2
oltre 66 anni	0

Qual è il suo giudizio in merito a:

	INSUF.	SCARSO	SUF.	BUONO	OTTIMO
come valuti la professionalità la cortesia e la disponibilità del personale	0	0	1	1	0
come valuti la chiarezza, precisione e tempestività delle informazioni ricevute	0	0	0	2	0
come valuti la chiarezza e la semplicità dei moduli	0	0	0	1	0
come valuti l'orario di apertura dell'ufficio/servizio	0	1	0	1	0
come valuti in generale il servizio ricevuto dall'ufficio	0	0	1	1	0
come valuti la facilità di navigazione del sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno	0	0	0	1	1
come valuti la fruibilità dei servizi on line	0	0	0	1	1
	0,00%	7,69%	15,38%	61,54%	15,38%
				100,00%	

Qual è il giudizio in merito al servizio richiesto:



SETTORE IIIServizio I – **Politiche Educative**n. questionari **3*****Dati dell'Intervistato***

maschio	0
femmina	3
3	

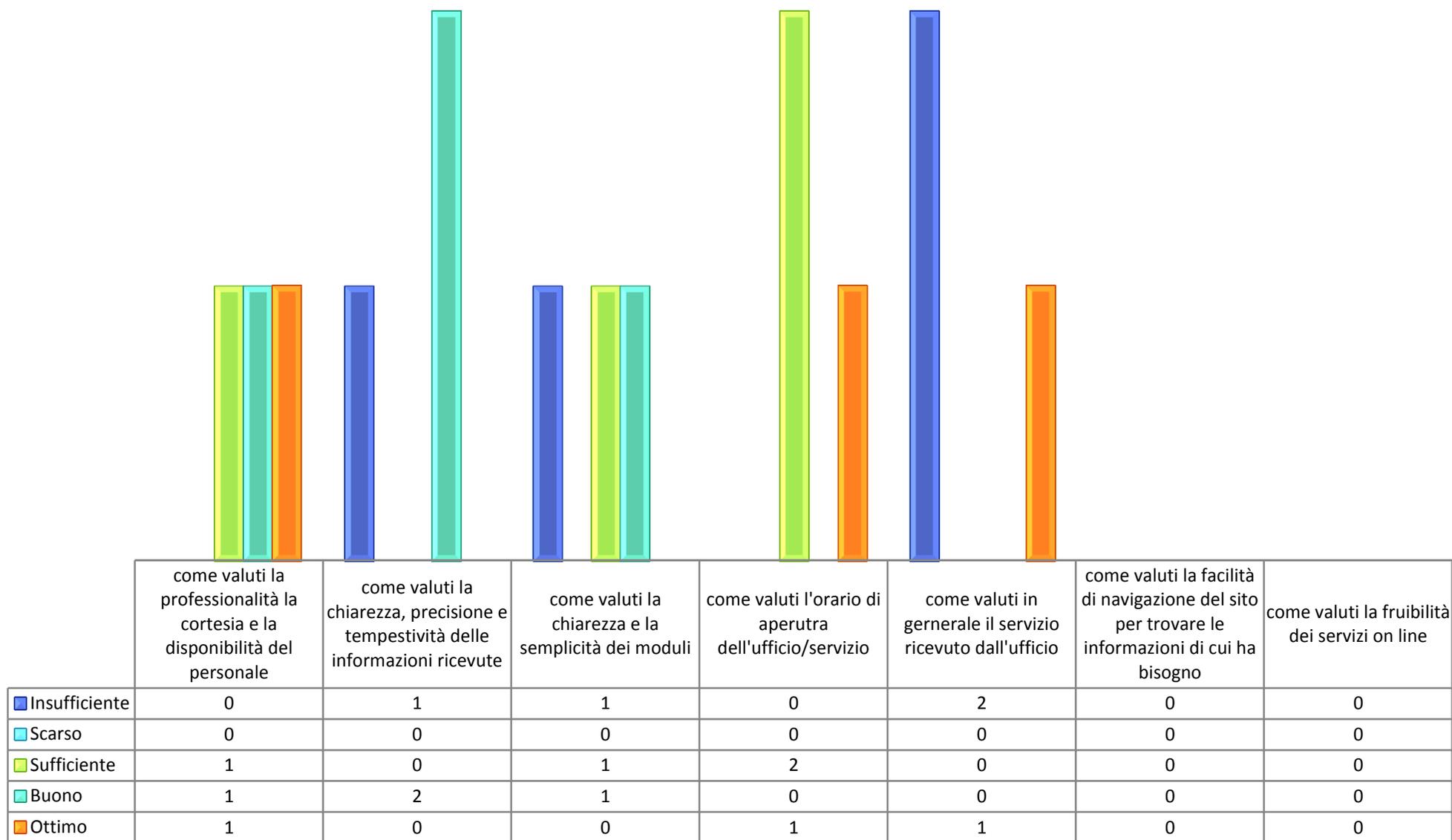
Età

18-35 anni	0
36-65 anni	1
oltre 66 anni	0

Qual è il suo giudizio in merito a:

	INSUF.	SCARSO	SUF.	BUONO	OTTIMO
Come valuti la professionalità la cortesia e la disponibilità del personale	0	0	1	1	1
Come valuti la chiarezza, precisione e tempestività delle informazioni ricevute	1	0	0	2	0
Come valuti la chiarezza e la semplicità dei moduli	1	0	1	1	0
Come valuti l'orario di apertura dell'ufficio/servizio	0	0	2	0	1
Come valuti in generale il servizio ricevuto dall'ufficio	2	0	0	0	1
Come valuti la facilità di navigazione del sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno	0	0	0	0	0
Come valuti la fruibilità dei servizi on line	0	0	0	0	0
	26,67%	0,00%	26,67%	26,67%	20,00%
	100,00%				

Qual'è il giudizio in merito al servizio richiesto:



SETTORE IIIServizio II – **Politiche sociali**n. questionari **4*****Dati dell'Intervistato***

maschio	0
femmina	4

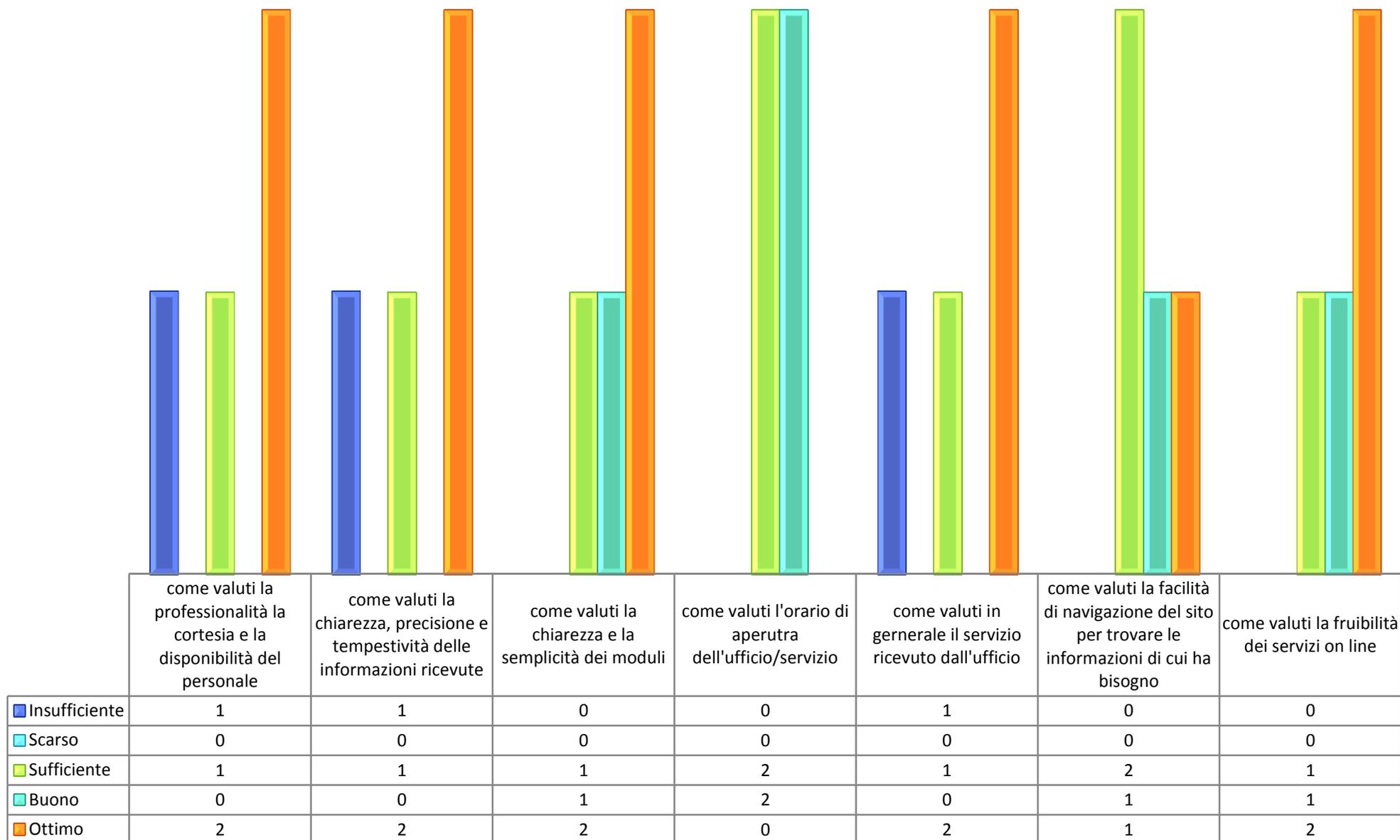
4***Età***

18-35 anni	0
36-65 anni	4
oltre 66 anni	0

Qual è il suo giudizio in merito a:

	INSUF.	SCARSO	SUF.	BUONO	OTTIMO
Come valuti la professionalità la cortesia e la disponibilità del personale	1	0	1	0	2
Come valuti la chiarezza, precisione e tempestività delle informazioni ricevute	1	0	1	0	2
Come valuti la chiarezza e la semplicità dei moduli	0	0	1	1	2
Come valuti l'orario di apertura dell'ufficio/servizio	0	0	2	2	0
Come valuti in generale il servizio ricevuto dall'ufficio	1	0	1	0	2
Come valuti la facilità di navigazione del sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno	0	0	2	1	1
Come valuti la fruibilità dei servizi on line	0	0	1	1	2
	10,71%	0,00%	32,14%	17,86%	39,29%
			100,00%		

Qual è il giudizio in merito al servizio richiesto:



SETTORE IIIServizio III – **Politiche culturali**n. questionari **3*****Dati dell'Intervistato***

maschio	2
femmina	1

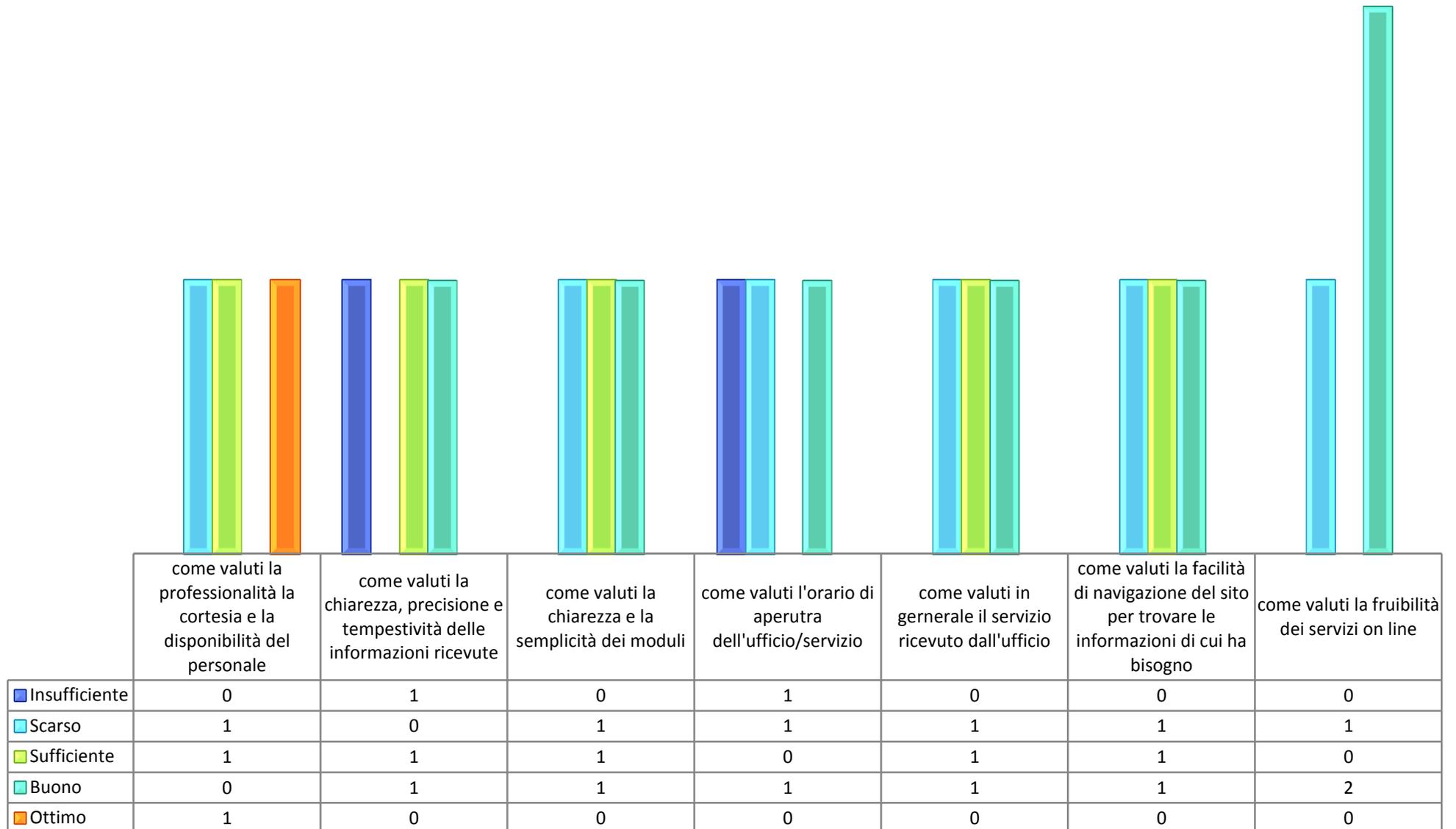
3***Età***

18-35 anni	0
36-65 anni	4
oltre 66 anni	0

Qual è il suo giudizio in merito a:

	INSUF.	SCARSO	SUF.	BUONO	OTTIMO
Come valuti la professionalità la cortesia e la disponibilità del personale	0	1	1	0	1
Come valuti la chiarezza, precisione e tempestività delle informazioni ricevute	1	0	1	1	0
Come valuti la chiarezza e la semplicità dei moduli	0	1	1	1	0
Come valuti l'orario di apertura dell'ufficio/servizio	1	1	0	1	0
Come valuti in generale il servizio ricevuto dall'ufficio	0	1	1	1	0
Come valuti la facilità di navigazione del sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno	0	1	1	1	0
Come valuti la fruibilità dei servizi on line	0	1	0	2	0
	9,52%	28,57%	23,81%	33,33%	4,76%
			100,00%		

Qual è il giudizio in merito al servizio richiesto:



SETTORE IVServizio I – **Urbanistica**n. questionari **1*****Dati dell'Intervistato***

maschio	1
femmina	0

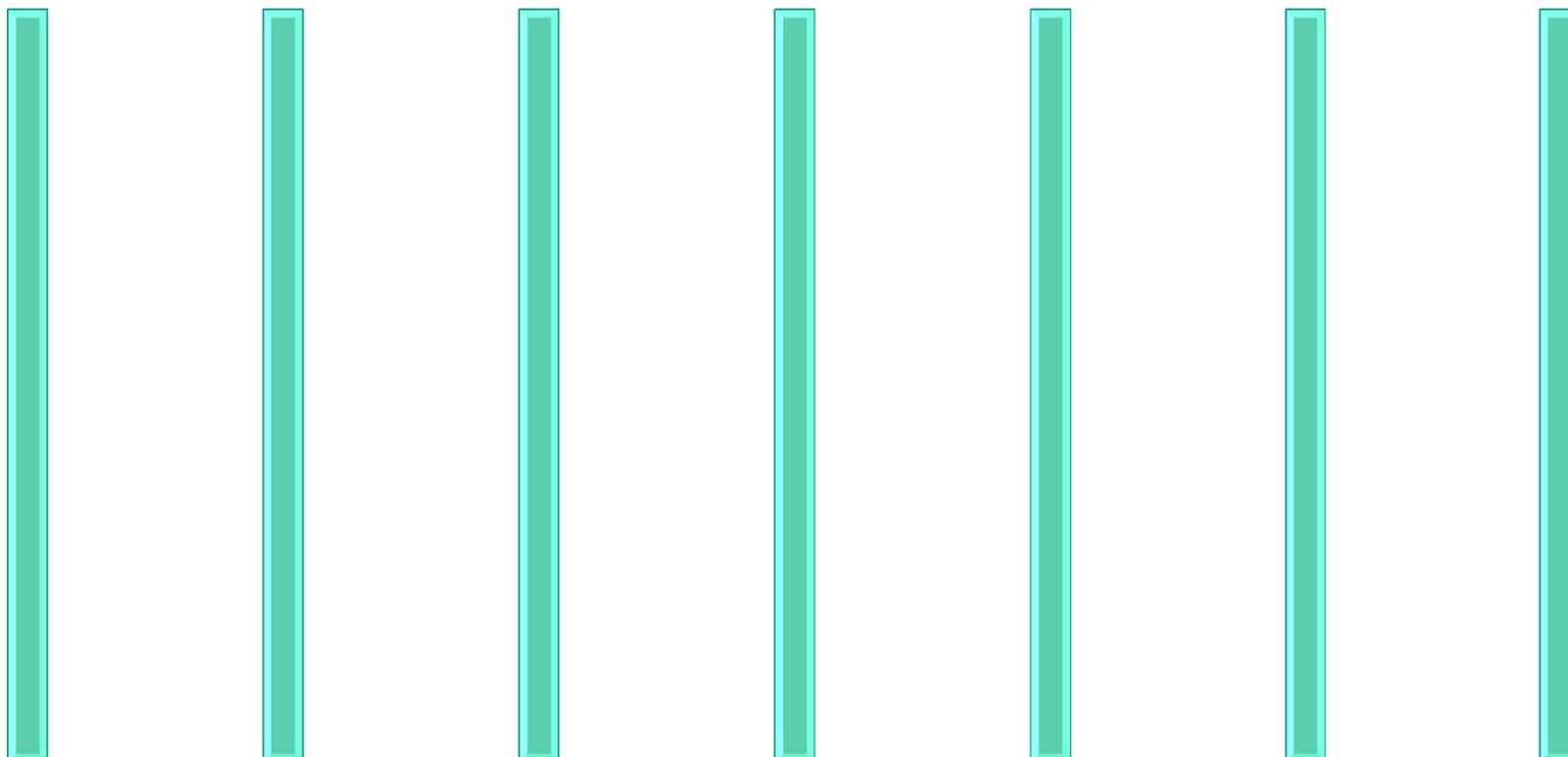
1***Età***

18-35 anni	0
36-65 anni	1
oltre 66 anni	0

Qual è il suo giudizio in merito a:

	INSUF.	SCARSO	SUF.	BUONO	OTTIMO
come valuti la professionalità la cortesia e la disponibilità del personale	0	0	0	1	0
come valuti la chiarezza, precisione e tempestività delle informazioni ricevute	0	0	0	1	0
come valuti la chiarezza e la semplicità dei moduli	0	0	0	1	0
come valuti l'orario di apertura dell'ufficio/servizio	0	0	0	1	0
come valuti in generale il servizio ricevuto dall'ufficio	0	0	0	1	0
come valuti la facilità di navigazione del sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno	0	0	0	1	0
come valuti la fruibilità dei servizi on line	0	0	0	1	0
	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
			100,00%		

Qual è il giudizio in merito al servizio richiesto:



	come valuti la professionalità la cortesia e la disponibilità del personale	come valuti la chiarezza, precisione e tempestività delle informazioni ricevute	come valuti la chiarezza e la semplicità dei moduli	come valuti l'orario di apertura dell'ufficio/servizio	come valuti in generale il servizio ricevuto dall'ufficio	come valuti la facilità di navigazione del sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno	come valuti la fruibilità dei servizi on line
■ Insufficiente	0	0	0	0	0	0	0
■ Scarso	0	0	0	0	0	0	0
■ Sufficiente	0	0	0	0	0	0	0
■ Buono	1	1	1	1	1	1	1
■ Ottimo	0	0	0	0	0	0	0

SETTORE IVServizio II – **EDILIZIA**n. questionari **1*****Dati dell'Intervistato***

maschio	1
femmina	0

1***Età***

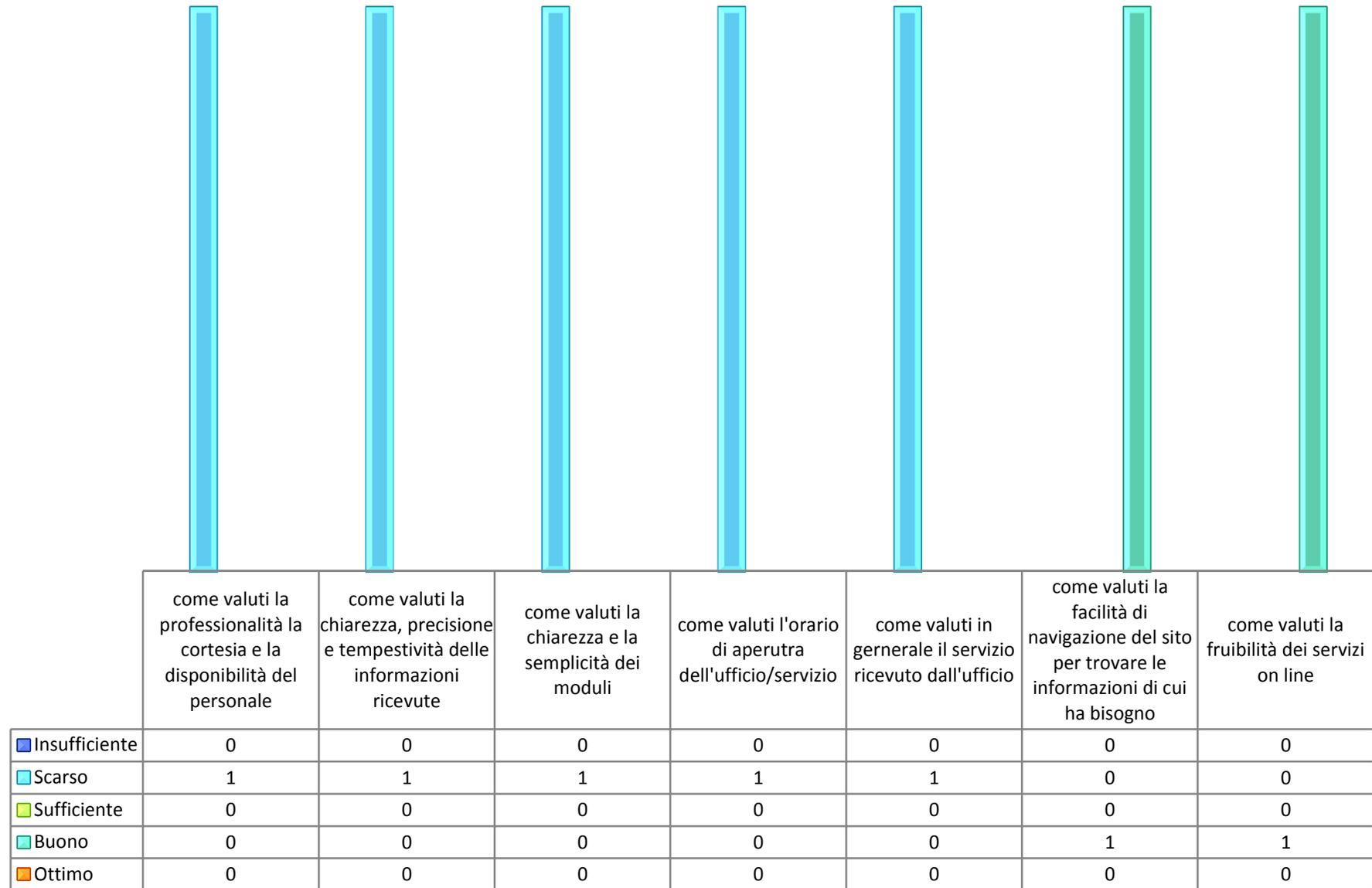
18-35 anni	0
36-65 anni	1
oltre 66 anni	0

Qual è il suo giudizio in merito a:

	INSUF.	SCARSO	SUF.	BUONO	OTTIMO
come valuti la professionalità la cortesia e la disponibilità del personale	0	1	0	0	0
come valuti la chiarezza, precisione e tempestività delle informazioni ricevute	0	1	0	0	0
come valuti la chiarezza e la semplicità dei moduli	0	1	0	0	0
come valuti l'orario di apertura dell'ufficio/servizio	0	1	0	0	0
come valuti in generale il servizio ricevuto dall'ufficio	0	1	0	0	0
come valuti la facilità di navigazione del sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno	0	0	0	1	0
come valuti la fruibilità dei servizi on line	0	0	0	1	0

0,00% 71,43% 0,00% 28,57% 0,00%
100,00%

Qual è il giudizio in merito al servizio richiesto:



SETTORE IVServizio IV – **Ambiente**n. questionari **2*****Dati dell'Intervistato***

maschio	2
femmina	0

2***Età***

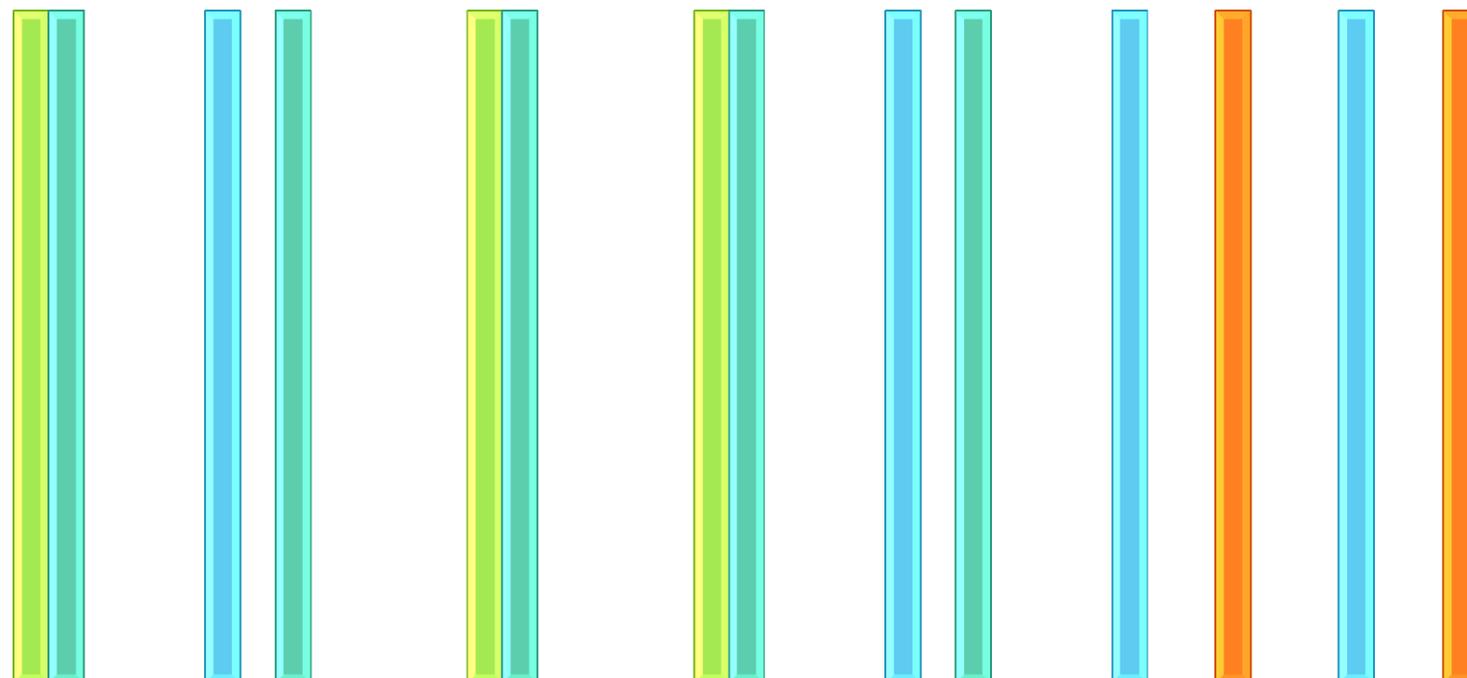
18-35 anni	0
36-65 anni	1
oltre 66 anni	1

Qual è il suo giudizio in merito a:

	INSUF.	SCARSO	SUF.	BUONO	OTTIMO
Come valuti la professionalità la cortesia e la disponibilità del personale	0	0	1	1	0
Come valuti la chiarezza, precisione e tempestività delle informazioni ricevute	0	1	0	1	0
Come valuti la chiarezza e la semplicità dei moduli	0	0	1	1	0
Come valuti l'orario di apertura dell'ufficio/servizio	0	0	1	1	0
Come valuti in generale il servizio ricevuto dall'ufficio	0	1	0	1	0
Come valuti la facilità di navigazione del sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno	0	1	0	0	1
Come valuti la fruibilità dei servizi on line	0	1	0	0	1

0,00% 28,57% 21,43% 35,71% 14,29%
100,00%

Qual è il giudizio in merito al servizio richiesto:



	come valuti la professionalità la cortesia e la disponibilità del personale	come valuti la chiarezza, precisione e tempestività delle informazioni ricevute	come valuti la chiarezza e la semplicità dei moduli	come valuti l'orario di apertura dell'ufficio/servizio	come valuti in generale il servizio ricevuto dall'ufficio	come valuti la facilità di navigazione del sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno	come valuti la fruibilità dei servizi on line
Insufficiente	0	0	0	0	0	0	0
Scarso	0	1	0	0	1	1	1
Sufficiente	1	0	1	1	0	0	0
Buono	1	1	1	1	1	0	0
Ottimo	0	0	0	0	0	1	1

SETTORE VServizio II – **Manutenzioni**n. questionari **1*****Dati dell'Intervistato***

maschio	1
femmina	0

1***Età***

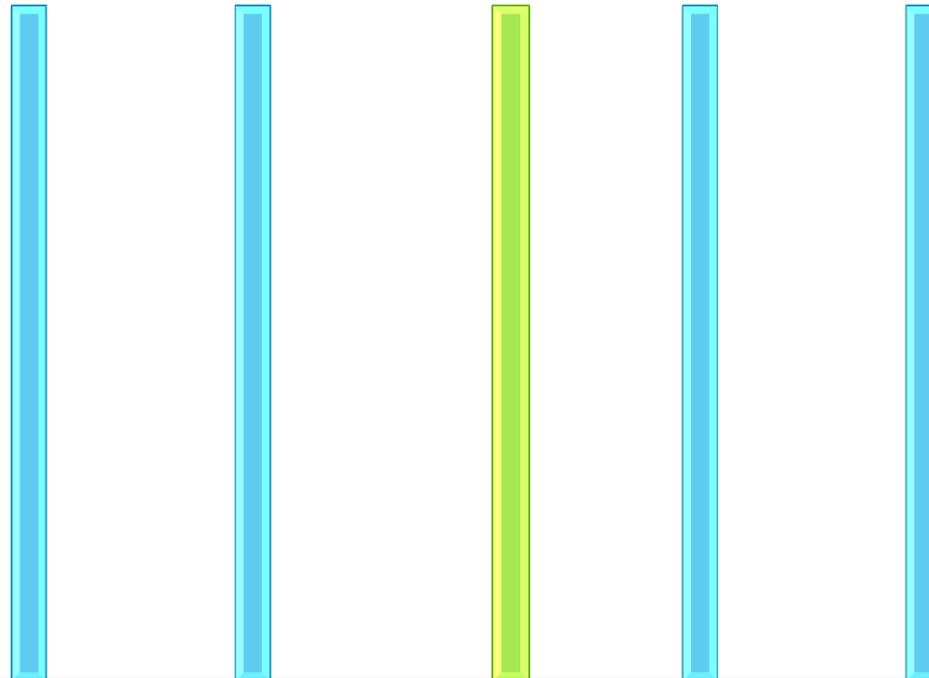
18-35 anni	0
36-65 anni	0
oltre 66 anni	0

Qual è il suo giudizio in merito a:

	INSUF.	SCARSO	SUF.	BUONO	OTTIMO
Come valuti la professionalità la cortesia e la disponibilità del personale	0	1	0	0	0
Come valuti la chiarezza, precisione e tempestività delle informazioni ricevute	0	1	0	0	0
Come valuti la chiarezza e la semplicità dei moduli	0	0	1	0	0
Come valuti l'orario di apertura dell'ufficio/servizio	0	1	0	0	0
Come valuti in generale il servizio ricevuto dall'ufficio	0	1	0	0	0
Come valuti la facilità di navigazione del sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno	0	0	0	0	0
Come valuti la fruibilità dei servizi on line	0	0	0	0	0

0,00% **80,00%** **20,00%** **0,00%** **0,00%**
 100,00%

Qual è il giudizio in merito al servizio richiesto:



	come valuti la professionalità la cortesia e la disponibilità del personale	come valuti la chiarezza, precisione e tempestività delle informazioni ricevute	come valuti la chiarezza e la semplicità dei moduli	come valuti l'orario di apertura dell'ufficio/servizio	come valuti in generale il servizio ricevuto dall'ufficio	come valuti la facilità di navigazione del sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno	come valuti la fruibilità dei servizi on line
■ Insufficiente	0	0	0	0	0	0	0
■ Scarso	1	1	0	1	1	0	0
■ Sufficiente	0	0	1	0	0	0	0
■ Buono	0	0	0	0	0	0	0
■ Ottimo	0	0	0	0	0	0	0

SETTORE VServizio III – **Patrimonio**n. questionari **1*****Dati dell'Intervistato***

maschio	1
femmina	0
	1

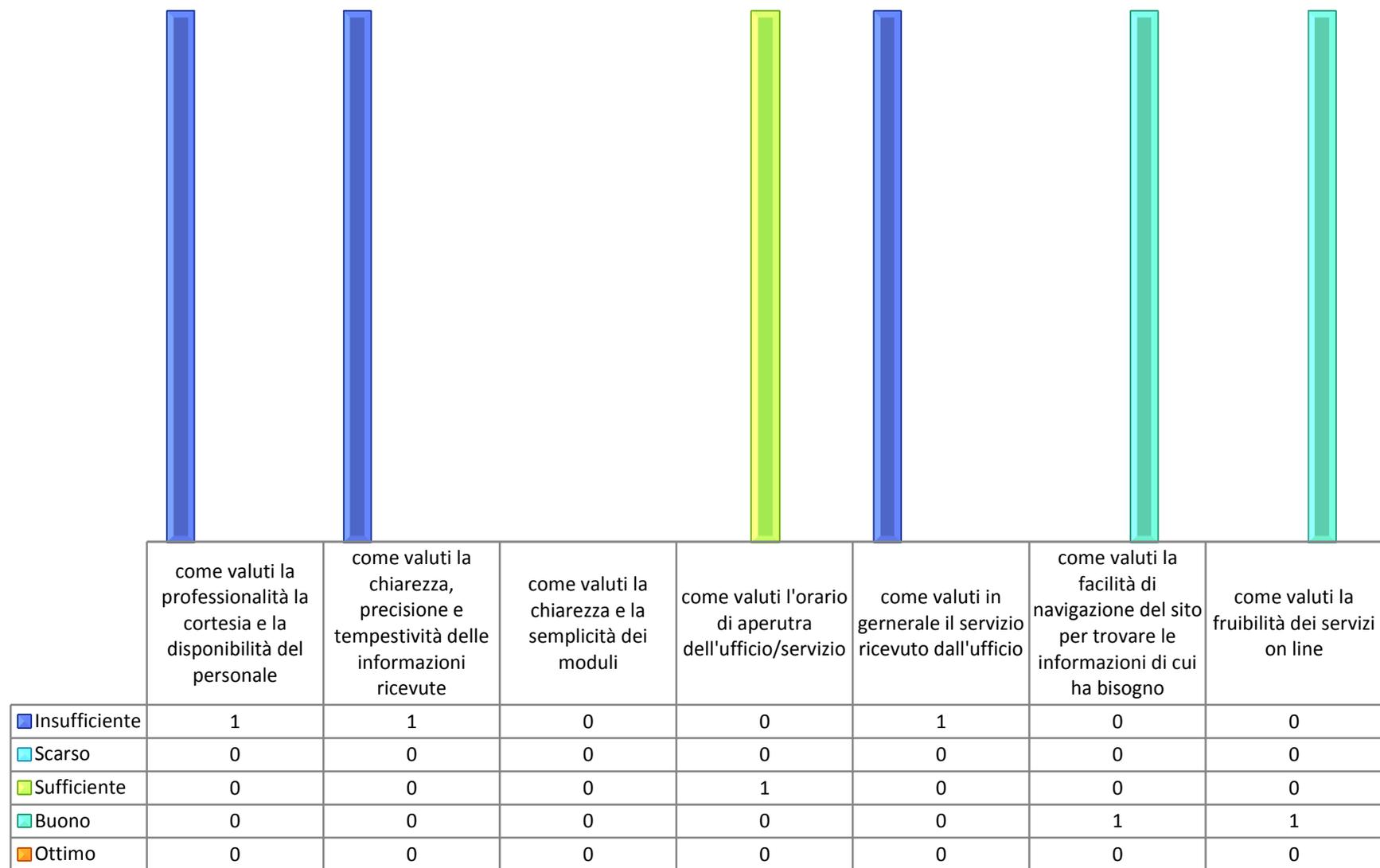
Età

18-35 anni	0
36-65 anni	0
oltre 66 anni	0

Qual è il suo giudizio in merito a:

	INSUF.	SCARSO	SUF.	BUONO	OTTIMO
Come valuti la professionalità la cortesia e la disponibilità del personale	1	0	0	0	0
Come valuti la chiarezza, precisione e tempestività delle informazioni ricevute	1	0	0	0	0
Come valuti la chiarezza e la semplicità dei moduli	0	0	0	0	0
Come valuti l'orario di apertura dell'ufficio/servizio	0	0	1	0	0
Come valuti in generale il servizio ricevuto dall'ufficio	1	0	0	0	0
Come valuti la facilità di navigazione del sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno	0	0	0	1	0
Come valuti la fruibilità dei servizi on line	0	0	0	1	0
	50,00%	0,00%	16,67%	33,33%	0,00%
			100,00%		

Qual è il giudizio in merito al servizio richiesto:



SETTORE V

Servizio – **Politiche Energetiche**

n. questionari **16**

Dati dell'Intervistato

maschio	13
femmina	3

16

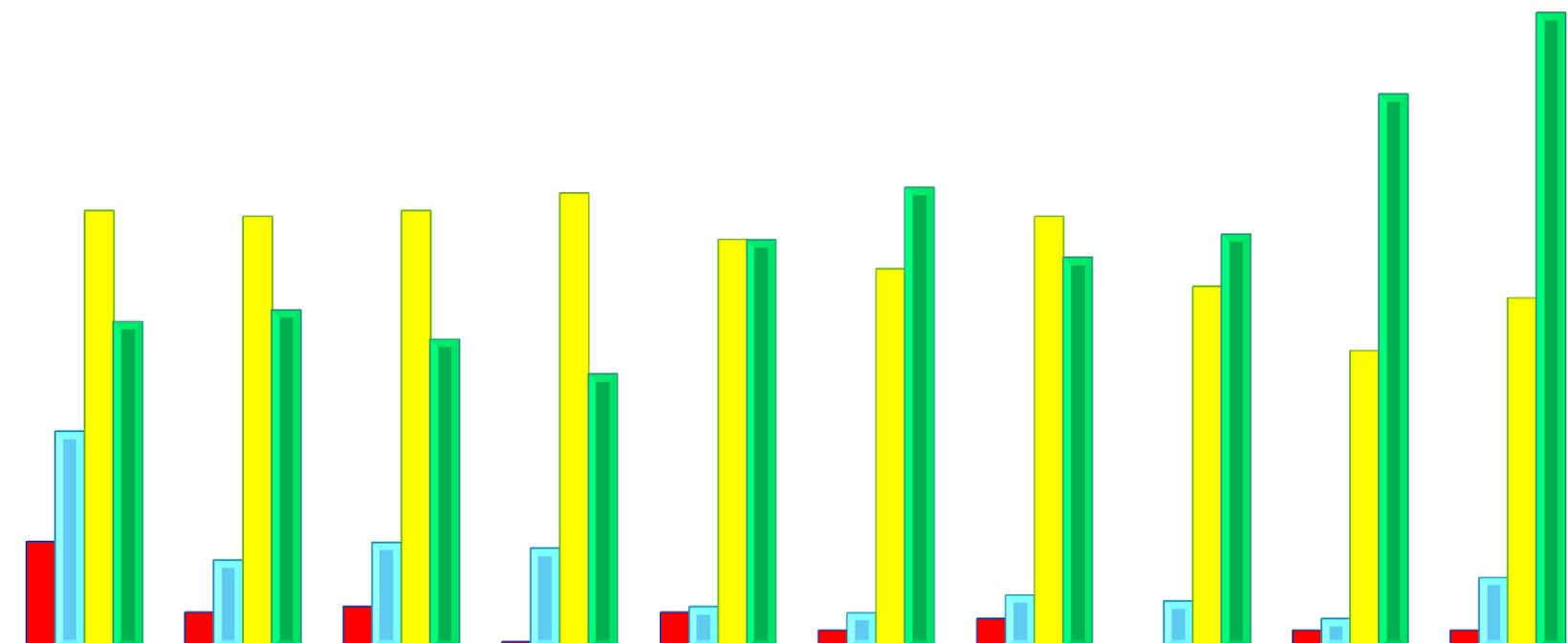
Età

Fino a 24 anni	0
da 25 a 34 anni	0
da 35 a 44 anni	3
da 45 a 54 anni	10
da 55 a 64 anni	3
65 anni e più	0

Qual è il suo giudizio in merito a:

	INSUF./ SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Facilità di accesso allo sportello (<i>segnaletica, indicazioni varie etc..</i>)	0	0	1	8
Orari di apertura dello sportello rispetto alle sue esigenze	1	0	3	4
Gestione dei tempi di attesa allo sportello	0	0	0	6
Chiarezza della modulistica	0	0	0	6
Chiarezza nelle spiegazioni relative alla documentazione da produrre	0	0	0	8
Chiarezza nelle spiegazioni relativamente all'iter delle pratiche	0	0	0	8
Chiarezza delle comunicazioni in caso di pratiche sospese	0	0	1	7
Tempi di conclusione delle pratiche	0	0	1	6
Disponibilità del personale	0	0	0	7
Capacità di relazionarsi all'utenza	0	0	0	7
	1,35%	0,00%	8,11%	90,54%
		100,00%		

Qual è il giudizio in merito al servizio richiesto:



	Facilità di accesso allo sportello (segnaletica, indicazioni varie etc..)	Orari di apertura dello sportello rispetto alle sue esigenze	Gestione dei tempi di attesa allo sportello	Chiarezza della modulistica	Chiarezza nelle spiegazioni relative alla documentazione da produrre	Chiarezza nelle spiegazioni relativamente all'iter delle pratiche	Chiarezza delle comunicazioni in caso di pratiche sospese	Tempi di conclusione delle pratiche	Disponibilità del personale	Capacità di relazionarsi all'utenza
■ per NIENTE soddisfatto	18	6	7	1	6	3	5	0	3	3
■ POCO soddisfatto	37	15	18	17	7	6	9	8	5	12
■ ABBASTANZA soddisfatto	75	74	75	78	70	65	74	62	51	60
■ MOLTO soddisfatto	56	58	53	47	70	79	67	71	95	109

Dati dell'Intervistato

maschio	3
femmina	0

3***Età***

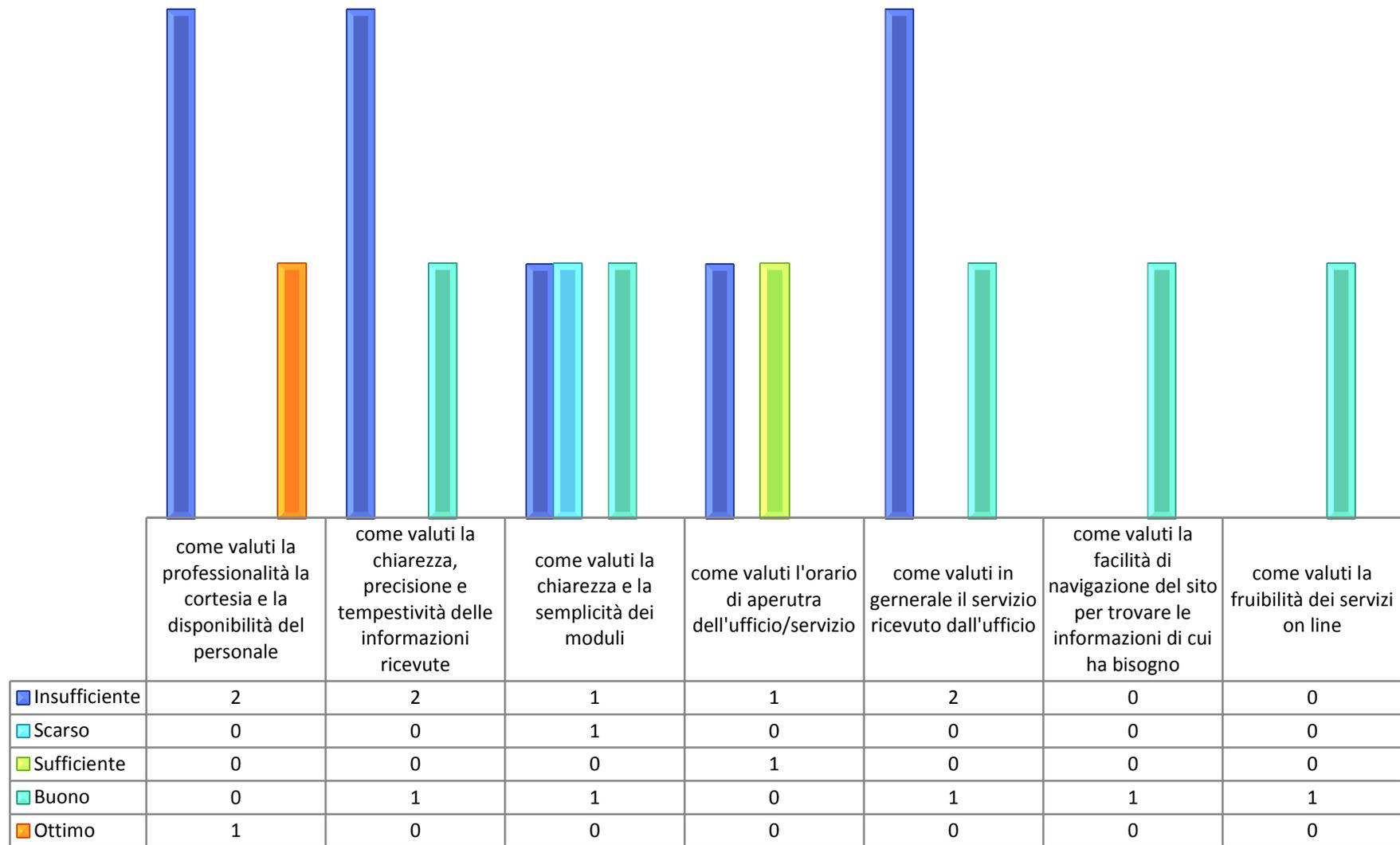
18-35 anni	1
36-65 anni	0
oltre 66 anni	2

Qual è il suo giudizio in merito a:

	INSUF.	SCARSO	SUF.	BUONO	OTTIMO
Come valuti la professionalità la cortesia e la disponibilità del personale	2	0	0	0	1
Come valuti la chiarezza, precisione e tempestività delle informazioni ricevute	2	0	0	1	0
Come valuti la chiarezza e la semplicità dei moduli	1	1	0	1	0
Come valuti l'orario di apertura dell'ufficio/servizio	1	0	1	0	0
Come valuti in generale il servizio ricevuto dall'ufficio	2	0	0	1	0
Come valuti la facilità di navigazione del sito per trovare le informazioni di cui ha bisogno	0	0	0	1	0
Come valuti la fruibilità dei servizi on line	0	0	0	1	0

50,00% **6,25%** **6,25%** **31,25%** **6,25%**
 100,00%

Qual è il giudizio in merito al servizio richiesto:

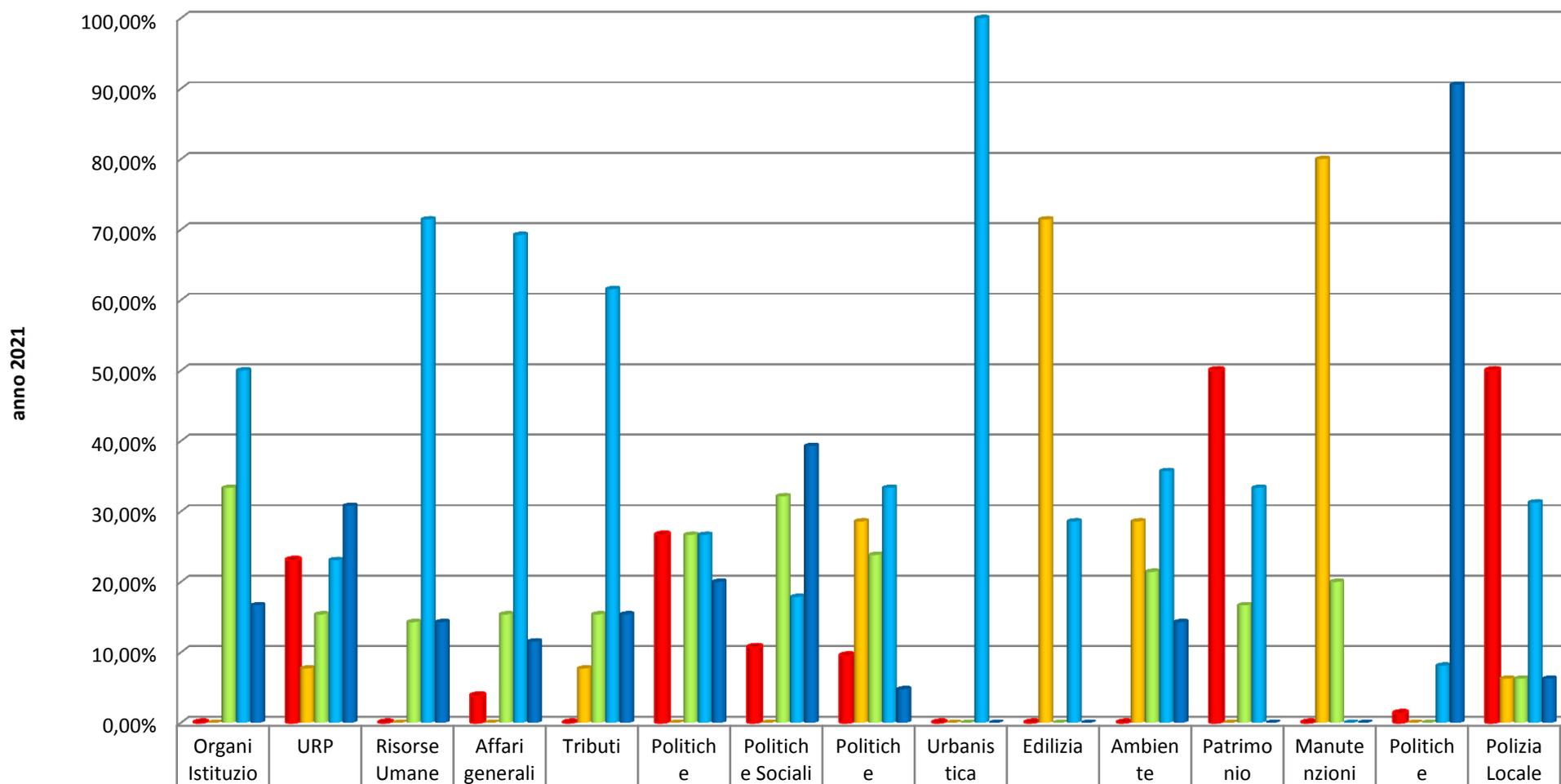


Sintesi

Nel periodo di rilevazione sono stati raccolti complessivamente n. **45** questionari tra i vari uffici e servizi dell'Ente. Il risultato complessivo sottolinea un buon grado di soddisfazione tra gli utenti che hanno usufruito dei servizi richiesti, come di seguito rappresentato:

Settori	INSUFFICIENTE	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Organi Istituzionali	0,00%	0,00%	33,33%	50,00%	16,67%
URP	23,08%	7,69%	15,38%	23,08%	30,77%
Risorse Umane	0,00%	0,00%	14,29%	71,43%	14,29%
Affari generali	3,85%	0,00%	15,38%	69,23%	11,54%
Tributi	0,00%	7,69%	15,38%	61,54%	15,38%
Politiche Educative	26,67%	0,00%	26,67%	26,67%	20,00%
Politiche Sociali	10,71%	0,00%	32,14%	17,86%	39,29%
Politiche Culturali	9,52%	28,57%	23,81%	33,33%	4,76%
Urbanistica	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Edilizia	0,00%	71,43%	0,00%	28,57%	0,00%
Ambiente	0,00%	28,57%	21,43%	35,71%	14,29%
Patrimonio	50,00%	0,00%	16,67%	33,33%	0,00%
Manutenzioni	0,00%	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%
Politiche Energetiche	1,35%	0,00%	0,00%	8,11%	90,54%
Polizia Locale	50,00%	6,25%	6,25%	31,25%	6,25%
	11,68%	15,35%	16,05%	39,34%	17,58%

Rilevazione della qualità dei servizi erogati dal Comune di Albano Laziale



	Organismi Istituzionali	URP	Risorse Umane	Affari generali	Tributi	Politiche Educative	Politiche Sociali	Politiche Culturali	Urbanistica	Edilizia	Ambiente	Patrimonio	Manutenzioni	Politiche Energetiche	Polizia Locale
■ INSUFFICIENTE	0,00%	23,08%	0,00%	3,85%	0,00%	26,67%	10,71%	9,52%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	1,35%	50,00%
■ SCARSO	0,00%	7,69%	0,00%	0,00%	7,69%	0,00%	0,00%	28,57%	0,00%	71,43%	28,57%	0,00%	80,00%	0,00%	6,25%
■ SUFFICIENTE	33,33%	15,38%	14,29%	15,38%	15,38%	26,67%	32,14%	23,81%	0,00%	0,00%	21,43%	16,67%	20,00%	0,00%	6,25%
■ BUONO	50,00%	23,08%	71,43%	69,23%	61,54%	26,67%	17,86%	33,33%	100,00%	28,57%	35,71%	33,33%	0,00%	8,11%	31,25%
■ OTTIMO	16,67%	30,77%	14,29%	11,54%	15,38%	20,00%	39,29%	4,76%	0,00%	0,00%	14,29%	0,00%	0,00%	90,54%	6,25%

La presente relazione, redatta dal Settore I – Servizio I – Risorse Umane, sulla base dei risultati sarà divulgata a tutti i dipendenti, dirigenti e responsabili di servizio, oltre che all'Amministrazione.

Settore I Servizio I Risorse Umane
Il Responsabile di Servizio
Dott.ssa Silvana Raiola