

Comune di Terni - ACTRA01

**Prot. 0075967** del 09/05/2025 - Uscita

*Impronta informatica: 0cf6556fa933cdb0a5c538664ab24a938419cedcd91254cad15a161419e96410*

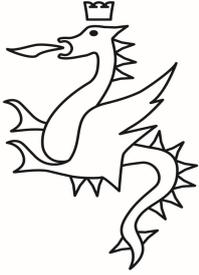
*Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale*

Comune di Terni - ACTRA01

**Prot. 0075055** del 08/05/2025 - Uscita

*Impronta informatica: 63102761d31fad2d552292e6a2921b8ce54d78f7a14e4f30a7f0cdf510deb7b3*

*Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale*



**COMUNE DI TERNI**  
**Direzione Servizi Digitali – Innovazione – Cultura**  
**Eventi Valentiniani – Grandi Eventi – Turismo**

Piazzale Bosco, 3a  
05100 Terni

Tel. +39 0744.5491

**Controllo sulla Qualità dei servizi erogati:**  
**Report Indagini soddisfazione utenza - Anno 2024**

## INDICE

PREMESSA.....	4
Principale Normativa di riferimento.....	5
Elementi di novità nell'indagine sulla soddisfazione dell'utenza.....	6
Questionario Standard somministrato .....	7
Modalità di somministrazione e compilazione.....	10
1.    RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: SERVIZI ANAGRAFICI .....	10
1.1.    Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario .....	10
1.2.    Sintesi esiti dell'indagine 2024.....	15
1.2.1    Analisi del campione degli intervistati.....	16
2.    RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: SERVIZIO ATTIVITÀ PRODUTTIVE – SCIA DI APERTURA, MODIFICA E CESSAZIONE DELLE STRUTTURE RICETTIVE .....	18
2.1.    Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario .....	18
2.2.    Sintesi esiti dell'indagine 2024.....	22
2.2.1    Analisi del campione degli intervistati.....	24
3.    RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: UFFICIO UNICO DELLE ENTRATE .....	26
3.1.    Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario .....	26
3.2.    Sintesi esiti dell'indagine 2024.....	30
3.2.1    Analisi del campione degli intervistati.....	32
4.    RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: POLIZIA AMMINISTRATIVA – RILASCIO AUTORIZZAZIONI.....	34
4.1.    Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario .....	34
4.2.    Sintesi esiti dell'indagine 2024.....	38
4.2.1    Analisi del campione degli intervistati.....	39
5.    RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: SEGRETERIA COMANDO POLIZIA LOCALE ..	41
5.1.    Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario .....	41
5.2.    Sintesi esiti dell'indagine 2024.....	45
5.2.1    Analisi del campione degli intervistati.....	46
6.    RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: POLIZIA LOCALE – INFORTUNISTICA STRADALE.....	48
6.1.    Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario .....	48
6.2.    Sintesi esiti dell'indagine 2024.....	52
6.2.1    Analisi del campione degli intervistati.....	52
7.    RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: CORPO DI GUARDIA POLIZIA LOCALE-PIANTONE .....	54

7.1.	Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario .....	54
7.2.	Sintesi esiti dell'indagine 2024.....	58
7.2.1	Analisi del campione degli intervistati.....	59
8.	RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: SERVIZI CIMITERIALI.....	61
8.1.	Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario .....	61
8.2.	Sintesi esiti dell'indagine 2024.....	65
8.2.1	Analisi del campione degli intervistati.....	65
9.	RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: SERVIZIO BABY NEWSLETTER.....	67
9.1.	Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario .....	67
9.2.	Sintesi esiti dell'indagine 2024.....	71
9.2.1	Analisi del campione degli intervistati.....	72
10.	RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: SERVIZIO ADOZIONI .....	73
10.1.	Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario .....	74
10.2.	Sintesi esiti dell'indagine 2024.....	78
10.2.1	Analisi del campione degli intervistati.....	79
11.	RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP).....	81
11.1.	Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario .....	81
11.2.	Sintesi esiti dell'indagine 2024.....	85
11.2.1	Analisi del campione degli intervistati.....	87
12.	RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: Bct – BIBLIOTECA COMUNALE DI TERNI. 89	
12.1.	Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario .....	89
12.2.	Sintesi esiti dell'indagine 2024.....	93
12.2.1	Analisi del campione degli intervistati.....	93
13.	FOCUS SERVIZI ONLINE .....	95
13.1.	Dettaglio risultati.....	95
13.2.	Esiti dell'indagine .....	96
14.	ANALISI DI BENCHMARKING .....	97
15.	CONSIDERAZIONI E PROSPETTIVE DI LAVORO.....	100
	ALLEGATO. 1 – MODELLO IMPIEGATO PER LA MAPPATURA DEI SERVIZI/PRESTAZIONI AL PUBBLICO E RELATIVI INDICATORI PER LA DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ .....	102
	ALLEGATO 2. ESEMPIO SCHEDE DEFINIZIONE DEGLI STANDARD PER ANALOGO SERVIZIO .....	105
	ALLEGATO 3. SINTESI RISULTATO CONSEGUITO PER SERVIZIO .....	107

## PREMESSA

La qualità dei servizi costituisce un concetto multidimensionale, articolato e trasversale alle organizzazioni rientrante, come definito dalla normativa in materia e in particolare all'art 147 del TUEL, nell'ambito nel più ampio sistema di programmazione e controllo.

La qualità nella pubblica amministrazione afferisce ad un processo continuo di miglioramento del quale fanno parte la dimensione della:

- **qualità effettiva del servizio** riconducibile al percorso che, previa mappatura dei servizi-prestazioni erogate, ne definisce, programma ed aggiorna per ciascuna delle quattro dimensioni ritenute essenziali (accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia), gli standard di qualità attraverso un set di indicatori adeguati a rappresentarle compiutamente e generalmente approvati mediante la Carta dei Servizi;
- **qualità percepita dal fruitore del servizio** riconducibile al percorso che a partire dai servizi-prestazioni erogate, attiva strumenti vari di partecipazione tra cui quello principalmente utilizzato è l'indagine attraverso questionari per rilevare il grado di soddisfazione e le aspettative dell'utenza rispetto alla qualità dei servizi fruiti.

I percorsi inerenti le due dimensioni vanno necessariamente concepiti come correlati e in continuo aggiornamento in quanto il monitoraggio della coerenza tra gli indicatori degli standard di qualità definiti dall'Ente e la "valutazione" della rispondenza alle reali esigenze degli utenti permette, nel tempo e, laddove ritenuto necessario o comunque utile, di calibrare al meglio i servizi e i relativi livelli di standard, implementando idonee misure organizzative e non.

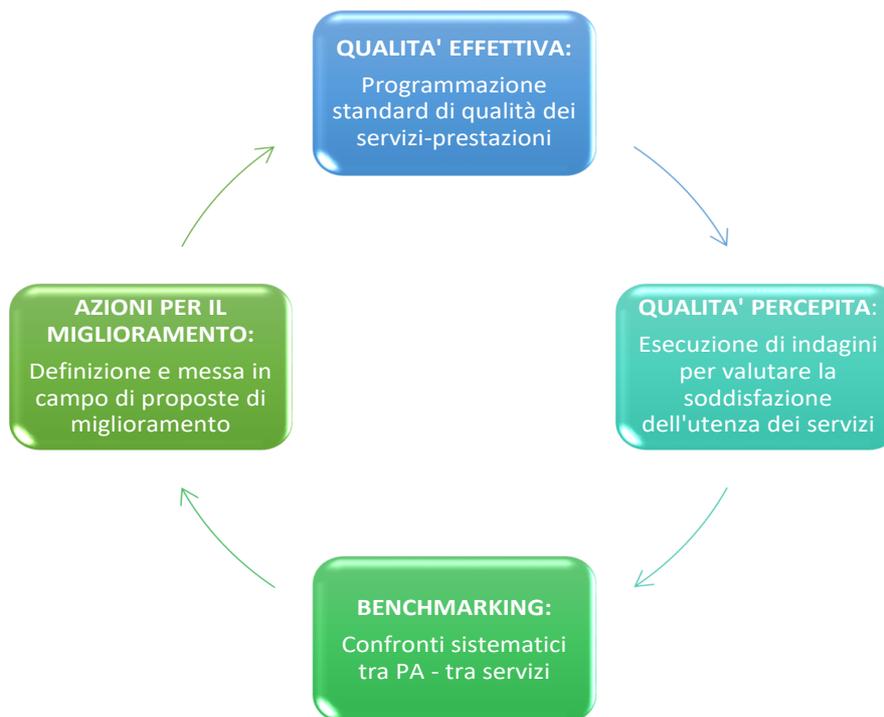
Da quanto sopra si evince che il tema della qualità dei servizi pubblici richieda un approccio metodologico in cui centrale sia tanto la messa in campo di strumenti per la promozione del ruolo attivo dei fruitori dei servizi quanto la "capacità" dei servizi, fermo restando il rispetto del quadro normativo di ciascuno, di svilupparsi e ripensarsi, soprattutto tenuto conto dell'evoluzione della domanda e delle dinamiche comportamentali del pubblico.

Relativamente alla *qualità effettiva* il Comune di Terni, pur nel riconoscimento dell'autonomia sull'elaborazione di singole carte di settore, ha approvato la Carta dei Servizi con Delibera di Giunta Comunale n. 477 del 12.12.2024 con l'obiettivo di definire ed uniformare, attraverso l'impiego di un format condiviso, l'attività dei diversi settori tematici in materia consentendone al contempo agli utenti una più facile consultazione mentre, relativamente alla *qualità percepita*, per l'anno 2024 è stato elaborato e distribuito all'utenza dei servizi un questionario standard, di cui si riportano di seguito caratteristiche e novità rispetto al passato, per rilevare il livello di gradimento del pubblico di alcuni servizi – prestazioni.

In questo scenario, pur nella complessità operativa come di seguito descritto, di implementare il sistema di attività e strumenti che coinvolgono la qualità dei servizi, si colloca inoltre l'attività di **benchmarking**, confronto sistematico eseguito sia con i livelli di qualità raggiunti da altre amministrazioni nella logica di favorire lo scambio di best practice sia nell'ambito dello stesso ente, nel tempo per il medesimo servizio o tra diversi servizi.

L'attività eseguita sulla qualità effettiva, su quella percepita e i confronti sistematici consentono di proporre azioni significative, ancor più rilevanti se combinate con altri monitoraggi condotti

dall'Ente, per il miglioramento complessivo della qualità del sistema dei servizi che va quindi necessariamente concepito come dinamico.



## Principale Normativa di riferimento

La cornice normativa di riferimento riguarda:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" che ha introdotto la Carta dei Servizi;
- L. n. 273/1995 che ha previsto una disciplina dettagliata per il miglioramento della qualità dei servizi;
- D.Lgs n. 286/1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi" che, nel promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalla PA;
- D.Lgs n. 267/2000 che ha fatto obbligo alle autonomie locali di definire, secondo la loro autonomia organizzativa, «metodologie di controllo strategico finalizzate alla rilevazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti (...) della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa (articolo 147 ter, comma 1), nonché di organizzare "un idoneo sistema informativo" finalizzato a rilevare, tra l'altro, la qualità dei servizi erogati all'utenza dagli organismi partecipati (articolo 147 quater, comma 2);
- Direttiva del Ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";

- Delibera CiVIT n. 88/2010, Linee guida per la definizione degli standard di qualità;
- Delibera CiVIT n. 3/2012, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;
- L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione;
- D.Lgs n. 33/2013, art.32 Testo unico sulla trasparenza.

Si rimanda inoltre al Regolamento del Comune di Terni sul Sistema integrato dei controlli interni all'Ente di cui alla DCC n. 333/2021 - Capo V.

## Elementi di novità nell'indagine sulla soddisfazione dell'utenza

Con nota prot. n. 0108638/2024 la direzione Servizi digitali – Innovazione – Cultura – Eventi Valentiniani e Grandi Eventi – Turismo, nell'ambito delle funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico, ha richiesto a tutte le direzioni dell'Ente di indicare quale servizio-prestazione di competenza ritenessero utile sottoporre ad indagine sulla soddisfazione dell'utenza, tenuto conto dell'importanza di estendere tale attività quanto più possibile e prevedendo peraltro la somministrazione al pubblico di un solo tipo di questionario standard (di seguito riportato), condiviso con le direzioni di settore che consentisse quindi a posteriori anche una lettura dei risultati conseguiti dal complesso dei servizi esaminati.

**L'adesione all'indagine da parte dei fruitori dei servizi – prestazioni e la relativa compilazione del questionario ha carattere volontario ed anonimo.**

Di seguito si riportano i servizi individuati per l'anno 2024:

- Servizi Anagrafici
- Servizio Attività Produttive - SCIA di apertura, modifica e cessazione delle strutture ricettive
- Servizio Edilizia Privata - SCIA e CILA
- Servizio SUAPE - SCIA e CILA
- Ufficio Unico delle Entrate
- Polizia Amministrativa - Rilascio Autorizzazioni
- Segreteria Comando di Polizia Locale
- Polizia Locale - Infortunistica Stradale
- Corpo di Guardia Polizia Locale - Piantone
- Servizio Energia e Viabilità - Autorizzazione Insegne Pubblicitarie
- Servizi Cimiteriali
- Ufficio Economato - Oggetti Smarriti e Rinvenuti
- Servizio Baby Newsletter
- Servizio Adozioni
- Tirocini Curriculari
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- Bct - Biblioteca Comunale Terni

Il presente documento nelle sezioni successive si compone quindi essenzialmente dei risultati analitici conseguiti per singolo servizio-prestazione attraverso l'indagine all'utenza in combinazione con le quattro dimensioni della qualità effettiva e, laddove possibile, anche in relazione agli indicatori standard previsti nella Carta dei Servizi dell'Ente. Alcuni servizi hanno ricevuto un numero di feedback molto limitato tale da non consentirne la significatività dell'analisi.

## Questionario Standard somministrato

Il questionario è idealmente strutturato in 3 sezioni di indagine:

A. 16 domande a risposta chiusa, di cui:

- 12 domande con punteggio assegnabile a ciascuna con una scala valutativa da 1 a 4 (1= non soddisfatto, 2= poco soddisfatto, 3= soddisfatto, 4= molto soddisfatto);
- 2 domande con valutazione assegnabile su 4 opzioni (peggiore, uguale, migliore, non so non ho avuto altre esperienze);
- 2 domande con risposta a scelta tra le due opzioni si/no.

Le prime 10 domande consentono di valutare elementi oggettivi del servizio erogato in presenza, 3 domande consentono di valutare l'esperienza vissuta nel caso di fruizione ripetuta del medesimo servizio, infine le ultime 3 consentono di valutare i servizi fruiti online.

Di seguito il dettaglio:

A.:

A1. Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio;

A2. Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche;

A3. Facilità nel trovare informazioni sul servizio;

A4. Tempi di attesa per richiedere il servizio;

A5. Tempo per la conclusione del servizio richiesto;

A6. Chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi, procedure, costi, etc);

A7. Modulistica/informazioni presenti sul sito web e/o presso l'ufficio;

A8. Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni;

A9. Cortesia, disponibilità, professionalità del personale;

A10. Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle sue richieste/aspettative;

A.11 Rispetto al passato questo servizio è:

A.12 Rispetto ad altri comuni questo servizio è:

A.13 Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?

A.14 Utilizza i servizi online sul sito del comune di Terni? se sì, seguono le domande 15 e 16:

A.15 Semplicità di accedere al servizio on-line;

A.16 Semplicità di utilizzare il servizio on-line;

B. Anagrafica (genere, età, nazionalità, professione e titolo di studio); questa sezione si chiude con la descrizione della modalità di richiesta del servizio (sede, telefono, on line);

C. Sezione aperta per eventuali osservazioni-suggerimenti che il cittadino poteva esprimere in forma discorsiva.

La sezione A. ha l'obiettivo per ciascun quesito o nucleo di quesiti di indagare il livello di qualità percepita dal cittadino in relazione alle quattro dimensioni valutative indicate nella Carta dei Servizi dell'Ente e di seguito elencate:

- ✓ Accessibilità
- ✓ Tempestività
- ✓ Trasparenza
- ✓ Efficacia.

Relativamente all'esperienza vissuta nel suo complesso, le domande permettono di eseguire un confronto sistemico (benchmarking verticale e orizzontale) in relazione allo stesso servizio sia nel tempo sia nell'eventualità di fruizione presso altro Comune.



## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO SUI SERVIZI EROGATI DA.....

Il Comune di Terni sta conducendo un'indagine per conoscere il livello di soddisfazione sui servizi erogati. Le chiediamo di esprimere la sua opinione compilando il breve questionario di seguito. Le informazioni fornite verranno trattate esclusivamente in forma aggregata e anonima nel rispetto del GDPR - Regolamento UE 2016/679. **Grazie per la collaborazione.**

Indichi come valuta i seguenti aspetti:	NON SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1. Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Facilità nel trovare informazioni sul servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Tempo di attesa per richiedere il servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Tempo per la conclusione del servizio richiesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi - procedura - costi etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Modulistica/informazioni presenti sul sito web e/o presso l'ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Cortesia, disponibilità, professionalità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indichi come valuta la Sua esperienza:	PEGGIORE	UGUALE	MIGLIORE	NON SO, NON HO AVUTO ALTRE ESPERIENZE
11. Rispetto al passato questo servizio è:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?  SI  NO

14. Utilizza i servizi online sul sito del Comune di Terni?	SI	NO		
<i>Se ha risposto SI come valuta i seguenti aspetti:</i>				
	NON SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
15. Semplicità di accedere al servizio online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Semplicità di utilizzare il servizio online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sesso <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	Età <input type="checkbox"/> Fino a 30 <input type="checkbox"/> 31/45 <input type="checkbox"/> 46/60 <input type="checkbox"/> 61/75 <input type="checkbox"/> Oltre 75	Titolo di Studio <input type="checkbox"/> Licenza elementare <input type="checkbox"/> Licenza media <input type="checkbox"/> Diploma di maturità <input type="checkbox"/> Laurea	Professione <input type="checkbox"/> Operaia/o <input type="checkbox"/> Impiegata/o <input type="checkbox"/> Dirigente <input type="checkbox"/> Pensionata/o <input type="checkbox"/> Studente <input type="checkbox"/> Libero Professionista <input type="checkbox"/> Altro	Modalità di richiesta del servizio/delle informazioni <input type="checkbox"/> Presso la sede dell'Ufficio <input type="checkbox"/> Per telefono <input type="checkbox"/> Online (servizio online/mail)
---	--	--	---	--

Segnalazioni / Suggerimenti sul Servizio

---



---

## Modalità di somministrazione e compilazione

La distribuzione del questionario è stata eseguita sia presso gli sportelli fisici eroganti i servizi oggetto di indagine (cd. somministrazione cartacea) sia attraverso il portale istituzionale, opzione che, al momento, trova minor riscontro. In merito alla compilazione si segnala che diversi utenti non hanno risposto a tutte le domande presenti nel questionario. Si è verificato, inoltre, che le domande A.14, A.15 e A.16, sull'uso dei servizi online, hanno evidenziato discrasie in termini di numeri assoluti di risposte acquisite, infatti, malgrado alla A.14 una parte dei cittadini abbia risposto di non usarli, in alcuni casi gli stessi hanno poi comunque compilato anche le domande A.15 e A.16 in realtà condizionate alla risposta affermativa alla domanda A.14.

In merito alla somministrazione cartacea si è potuto inoltre constatare che gran parte della popolazione extracomunitaria e comunitaria che ha usufruito dei servizi di seguito analizzati si sia astenuta dal compilarlo probabilmente per problemi legati alla comprensione linguistica. Per tale motivo il campione risulta sotto dimensionato rispetto alla reale platea che afferisce ai servizi. Tra i correttivi da applicare all'indagine si potrebbe quindi ritenere utile la traduzione del questionario in più lingue.

### 1. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: SERVIZI ANAGRAFICI

L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione ai fruitori dei servizi erogati dall'ufficio anagrafe di un questionario cartaceo in forma anonima da autocompilare presso lo sportello.

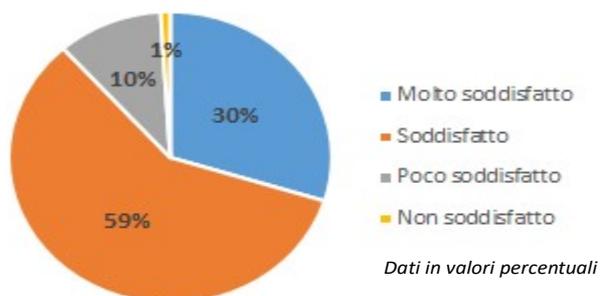
I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 104. Nel totale del campione si registra la mancata risposta ad alcuni quesiti presenti nel modulo che determinano la mancata corrispondenza tra il totale del campione e alcuni dati ricavati dai singoli quesiti. Il questionario somministrato presso i servizi anagrafici, in aggiunta alle 16 domande del questionario standard, prevede, su specifica richiesta dell'ufficio, 3 ulteriori quesiti indicati nei grafici successivi con i titoli delle domande sottolineati.

#### 1.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

##### Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio

Molto soddisfatto	31
Soddisfatto	61
Poco soddisfatto	11
Non soddisfatto	1

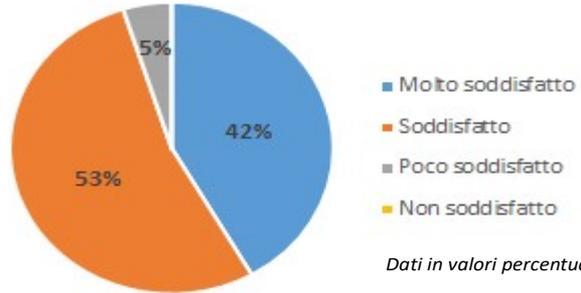
*Dati in valori assoluti*



**Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche**

Molto soddisfatto	43
Soddisfatto	55
Poco soddisfatto	5
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

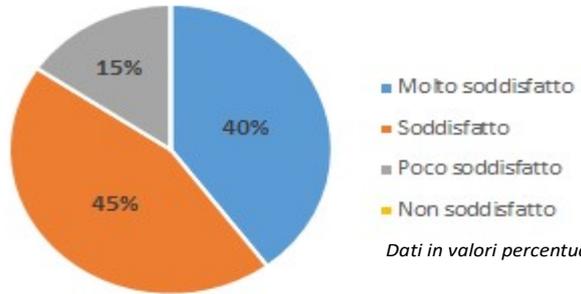


Dati in valori percentuali

**Facilità nel trovare informazioni sul servizio**

Molto soddisfatto	41
Soddisfatto	46
Poco soddisfatto	16
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

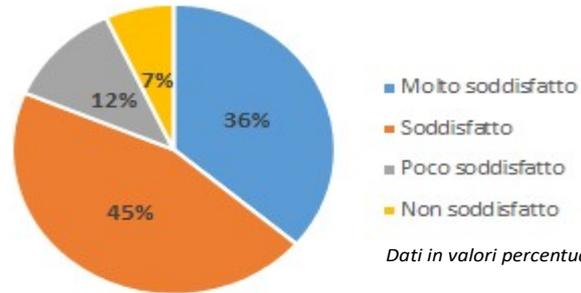


Dati in valori percentuali

**Tempo di attesa per richiedere il servizio**

Molto soddisfatto	37
Soddisfatto	46
Poco soddisfatto	12
Non soddisfatto	7

Dati in valori assoluti

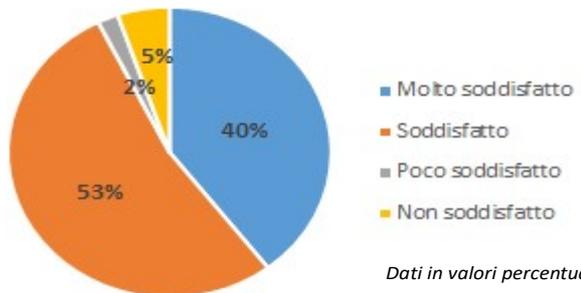


Dati in valori percentuali

**Tempo per la conclusione del servizio richiesto**

Molto soddisfatto	38
Soddisfatto	51
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	5

Dati in valori assoluti

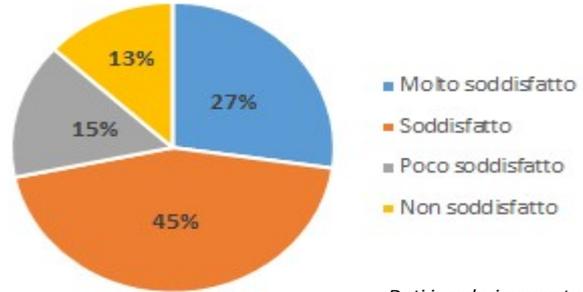


Dati in valori percentuali

**Tempi di attesa per accedere agli appuntamenti per il rinnovo della carta di identità**

Molto soddisfatto	27
Soddisfatto	44
Poco soddisfatto	15
Non soddisfatto	13

Dati in valori assoluti

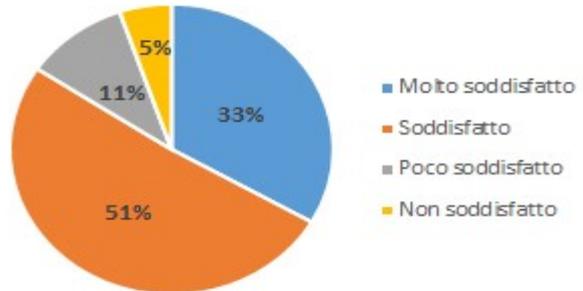


Dati in valori percentuali

**Tempi di attesa in generale per l'erogazione dei servizi anagrafici allo sportello (certificati - autentiche di copia e di firma - emissione carta di identità - legalizzazione ecc)**

Molto soddisfatto	32
Soddisfatto	49
Poco soddisfatto	10
Non soddisfatto	5

Dati in valori assoluti

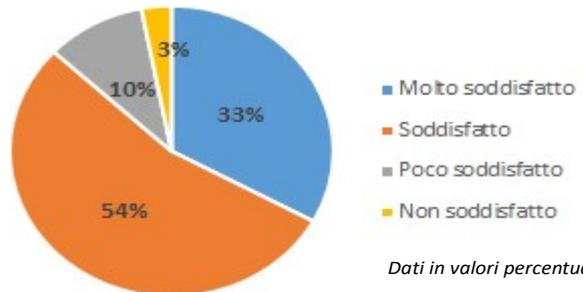


Dati in valori percentuali

**Chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi - procedura - costi etc)**

Molto soddisfatto	33
Soddisfatto	54
Poco soddisfatto	10
Non soddisfatto	3

Dati in valori assoluti

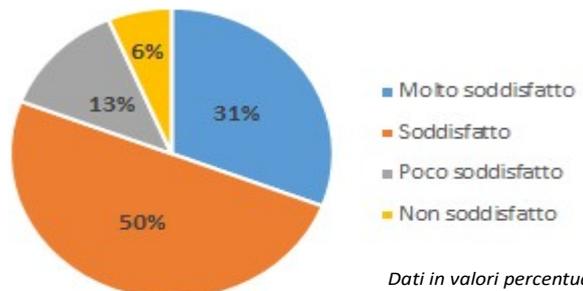


Dati in valori percentuali

**Modulistica/informazioni presenti sul sito web e/o presso l'ufficio**

Molto soddisfatto	29
Soddisfatto	47
Poco soddisfatto	12
Non soddisfatto	6

Dati in valori assoluti

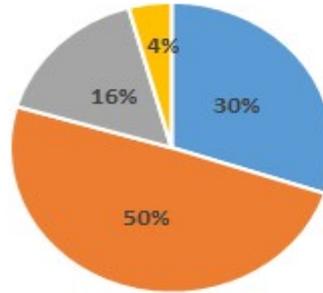


Dati in valori percentuali

**Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni**

Molto soddisfatto	28
Soddisfatto	46
Poco soddisfatto	15
Non soddisfatto	4

Dati in valori assoluti



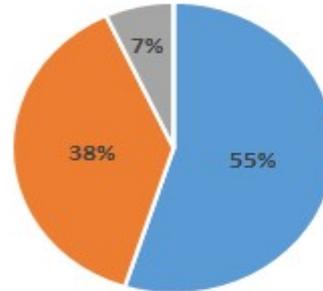
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Cortesìa, disponibilità, professionalità del personale**

Molto soddisfatto	56
Soddisfatto	39
Poco soddisfatto	7
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



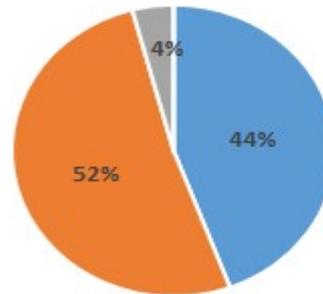
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative**

Molto soddisfatto	43
Soddisfatto	50
Poco soddisfatto	4
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



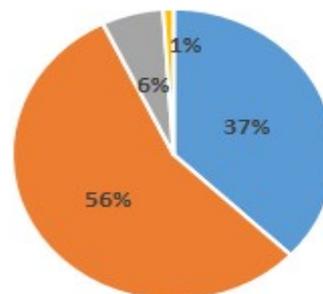
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Dotazione di dipendenti assegnati allo svolgimento delle varie attività dello sportello dell'ufficio anagrafe**

Molto soddisfatto	36
Soddisfatto	54
Poco soddisfatto	6
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti



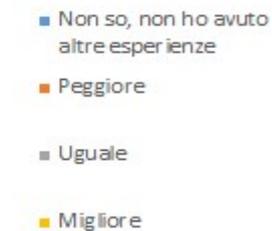
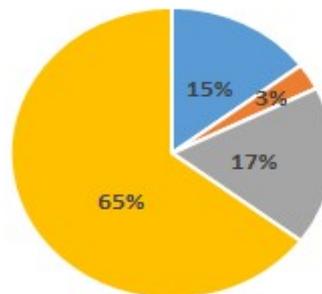
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Rispetto al passato questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	15
Peggioro	3
Uguale	18
Migliore	66

*Dati in valori assoluti*

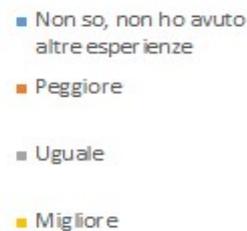
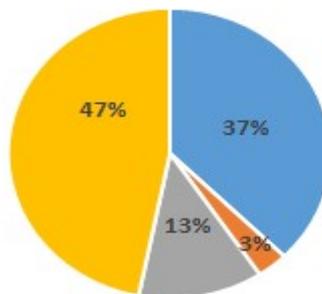


*Dati in valori percentuali*

**Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	36
Peggioro	3
Uguale	12
Migliore	45

*Dati in valori assoluti*

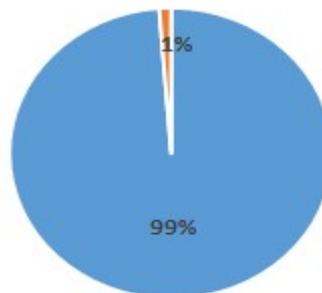


*Dati in valori percentuali*

**Ci sono stati disservizi nel corso della erogazione del servizio?**

NO	83
SI	1

*Dati in valori assoluti*

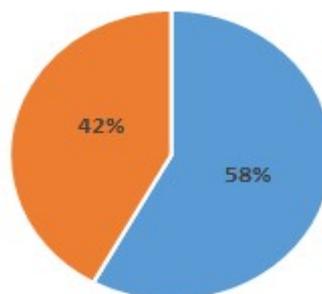


*Dati in valori percentuali*

**Utilizza i servizi online sul sito del Comune di Terni?**

NO	58
SI	42

*Dati in valori assoluti*

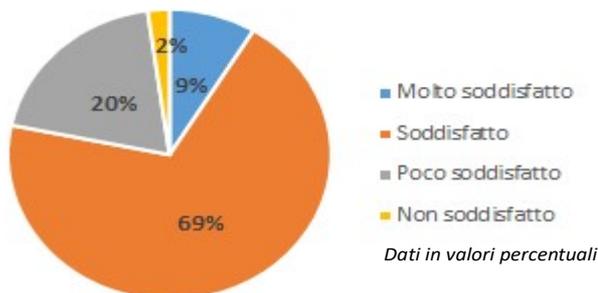


*Dati in valori percentuali*

### Semplicità di accedere al servizio online

Molto soddisfatto	4
Soddisfatto	32
Poco soddisfatto	9
Non soddisfatto	1

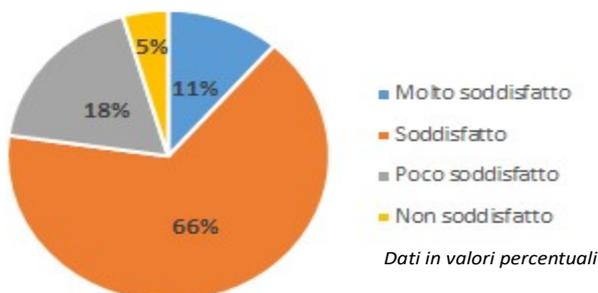
Dati in valori assoluti



### Semplicità di utilizzare il servizio online

Molto soddisfatto	5
Soddisfatto	29
Poco soddisfatto	8
Non soddisfatto	2

Dati in valori assoluti



### Segnalazioni/Suggerimenti sul servizio

Sul totale di 104 rispondenti due cittadini consigliano di migliorare il sistema di accoglienza del personale.

## 1.2. Sintesi esiti dell'indagine 2024

Per quanto riguarda la prima dimensione, cioè l'accessibilità, in particolare per la risposta al quesito "facilità di accedere all'ufficio ed assenza di barriere architettoniche", il risultato è positivo, si sono dichiarati 43 cittadini "molto soddisfatto", 55 "soddisfatto", 5 "poco soddisfatto", nessun "non soddisfatto". Per la dimensione afferente alla tempestività, al quesito "tempo di attesa per richiedere il servizio" 37 cittadini hanno risposto "molto soddisfatto", 46 "soddisfatto", 12 "poco soddisfatto" e 7 "non soddisfatto" per cui si evidenzia come auspicabile una contrazione dei tempi di attesa.

Riguardo la dimensione della trasparenza, il quesito riguardante la chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi, procedura, costi, ecc..) ha ottenuto 33 risposte "molto soddisfatto", 54 "soddisfatto", 10 "poco soddisfatto", 3 "non soddisfatto".

L'ultima dimensione indagata, l'efficacia, restituisce un ulteriore quadro positivo, tramite le risposte ottenute dal quesito "cortesia, disponibilità, professionalità del personale" per cui si ottengono 56 risposte "molto soddisfatto", 39 "soddisfatto", 7 "poco soddisfatto" e nessuno "non soddisfatto".

Rispetto alla valutazione comparativa della fruizione nel passato, il servizio è stato giudicato "migliore" da 66 cittadini, "uguale" da 18, "peggiore" da 3 cittadini, "non so, non ho avuto altre esperienze", da 15. A conferma del quadro di valutazione positivo espresso dai cittadini, si riportano i dati del quesito "ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio", al quale 83 cittadini hanno risposto "No" e uno "Si".

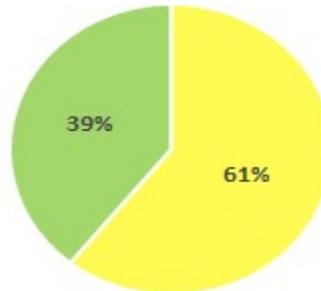
Per quanto riguarda i tre quesiti specifici aggiuntivi richiesti dai servizi anagrafici rispetto al questionario standard, si riportano di seguito contenuti e valutazione: 1) “tempi di attesa in generale per l’erogazione dei servizi anagrafici allo sportello (certificati, autentiche di copia e di firma, emissione carta di identità, legalizzazione, ecc..)”, si registrano 32 “molto soddisfatto”, 49 “soddisfatto”, 10 “poco soddisfatto”, 5 “non soddisfatto”; 2) “tempi di attesa per accedere agli appuntamenti per il rinnovo della carta di identità” si registrano 27 “molto soddisfatto”, 44 “soddisfatto”, 15 “poco soddisfatto”, 13 “non soddisfatto”; 3) “dotazione di dipendenti assegnati allo svolgimento delle varie attività dello sportello dell’ufficio anagrafe” 36 si dichiarano “molto soddisfatto”, 54 “soddisfatto”, 6 “poco soddisfatto”, 1 “non soddisfatto”. Queste tre domande sono ascrivibili alla dimensione dell’efficacia ed evidenziano, rispetto al dato numerico, l’idoneità della quantità di personale impiegato allo sportello, rispetto alla tempestività, secondo quanto espresso dai fruitori, la necessità della riduzione dei tempi di attesa per ottenere un appuntamento finalizzato al rinnovo della carta di identità mentre viene espressa una generale soddisfazione sulla durata per la conclusione del servizio richiesto.

### 1.2.1 Analisi del campione degli intervistati

#### Sesso

F	48
M	31

Dati in valori assoluti

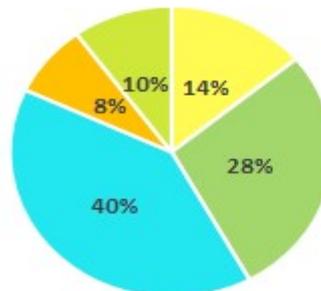


Dati in valori percentuali

#### Età

Fino a 30 anni	14
Da 31 a 45 anni	28
Da 46 a 60 anni	40
Da 61 a 75 anni	8
Oltre i 75 anni	10

Dati in valori assoluti

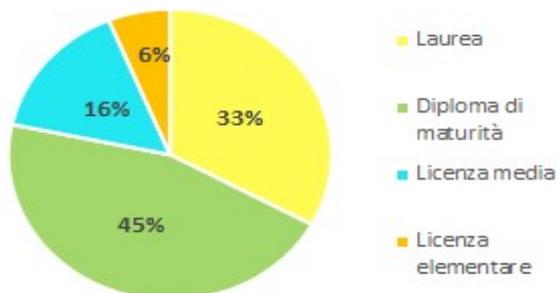


Dati in valori percentuali

### Titolo di studio

Laurea	32
Diploma di maturità	44
Licenza media	15
Licenza elementare	6

*Dati in valori assoluti*

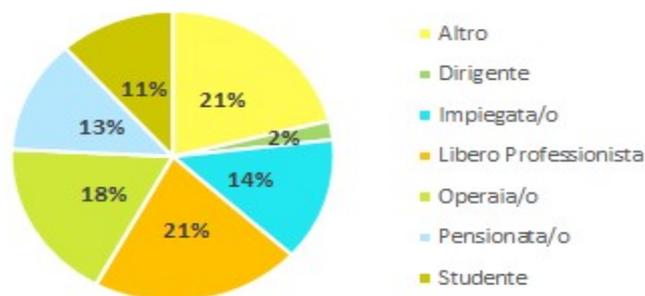


*Dati in valori percentuali*

### Professione

Altro	20
Dirigente	2
Impiegata/o	13
Libero Professionista	20
Operaia/o	17
Pensionata/o	12
Studente	11

*Dati in valori assoluti*

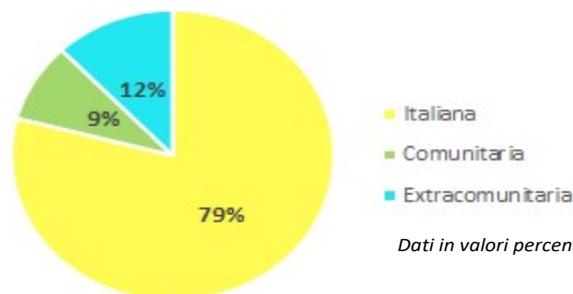


*Dati in valori percentuali*

### Nazionalità

Italiana	72
Comunitaria	8
Extracomunitaria	11

*Dati in valori assoluti*

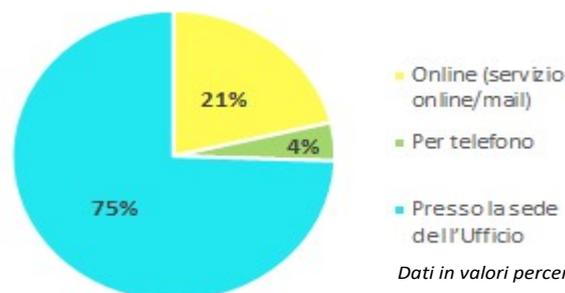


*Dati in valori percentuali*

### Modalità di richiesta del servizio/ delle informazioni:

Online (servizio online/mail)	20
Per telefono	4
Presso la sede dell'Ufficio	70

*Dati in valori assoluti*



*Dati in valori percentuali*

Per la composizione del campione degli intervistati, di seguito si riportano alcuni aspetti peculiari inerenti la nazionalità dei rispondenti, con 72 cittadini di nazionalità italiana, 8 di nazionalità comunitaria ed 11 extracomunitaria. Le fasce di età maggiormente rappresentate sono quelle che vanno dai 46 ai 60 anni, con 40 cittadini, seguiti dalla fascia dai 31 ai 45 anni con 28 cittadini. Il titolo di studio maggiormente rappresentato nei rispondenti è il diploma di maturità posseduto da 44 cittadini. Infine alla domanda “modalità di richiesta del servizio/delle informazioni”, si sono registrate le seguenti risposte, “presso la sede dell’ufficio” 70, “on line”, 20, “per telefono”, 4.

## 2. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL’UTENZA: SERVIZIO ATTIVITÀ PRODUTTIVE – SCIA DI APERTURA, MODIFICA E CESSAZIONE DELLE STRUTTURE RICETTIVE

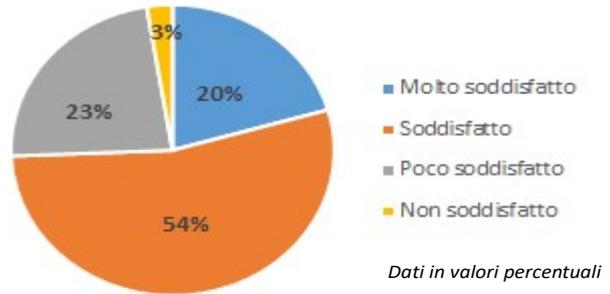
L’indagine è stata condotta attraverso la somministrazione ai fruitori del servizio di SCIA di apertura, modifica e cessazione delle strutture ricettive di un questionario cartaceo in forma anonima, da autocompilare presso lo sportello. I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 39.

### 2.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

#### Chiarezza della segnaletica che indica l’ufficio

Molto soddisfatto	8
Soddisfatto	21
Poco soddisfatto	9
Non soddisfatto	1

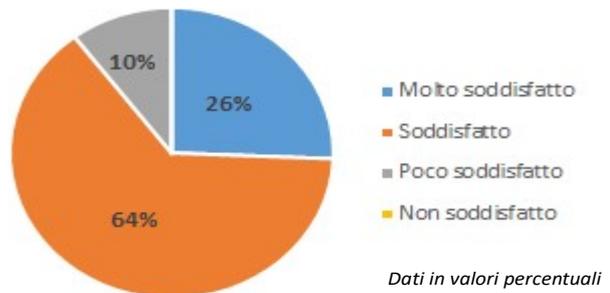
Dati in valori assoluti



#### Facilità di accedere all’ufficio e assenza di barriere architettoniche

Molto soddisfatto	10
Soddisfatto	25
Poco soddisfatto	4
Non soddisfatto	0

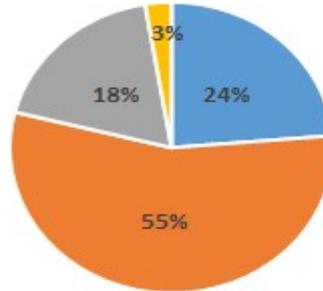
Dati in valori assoluti



**Facilità nel trovare informazioni sul servizio**

Molto soddisfatto	9
Soddisfatto	21
Poco soddisfatto	7
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti



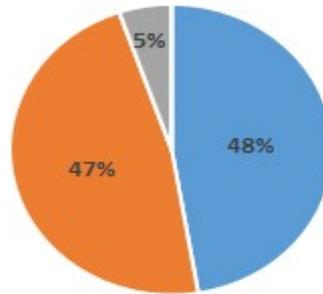
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Tempo di attesa per richiedere il servizio**

Molto soddisfatto	18
Soddisfatto	18
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



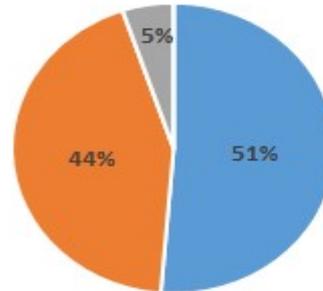
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Tempo per la conclusione del servizio richiesto**

Molto soddisfatto	20
Soddisfatto	17
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



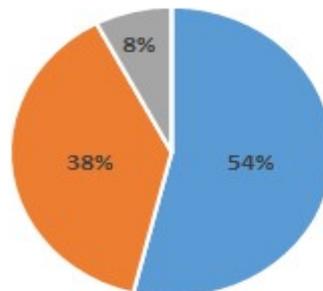
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi - procedura - costi etc)**

Molto soddisfatto	21
Soddisfatto	15
Poco soddisfatto	3
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



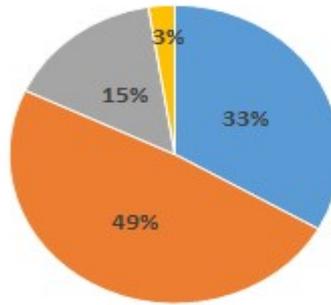
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Modulistica/informazioni presenti sul sito web e/o presso l'ufficio**

Molto soddisfatto	13
Soddisfatto	19
Poco soddisfatto	6
Non soddisfatto	1

*Dati in valori assoluti*



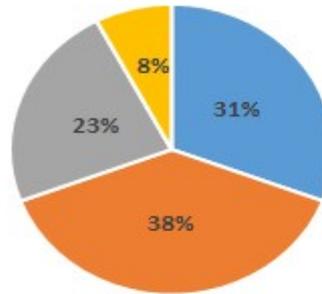
■ Molto soddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Poco soddisfatto  
 ■ Non soddisfatto

*Dati in valori percentuali*

**Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni**

Molto soddisfatto	12
Soddisfatto	15
Poco soddisfatto	9
Non soddisfatto	3

*Dati in valori assoluti*



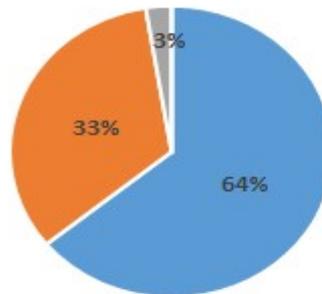
■ Molto soddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Poco soddisfatto  
 ■ Non soddisfatto

*Dati in valori percentuali*

**Cortesìa, disponibilità, professionalità del personale**

Molto soddisfatto	25
Soddisfatto	13
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	0

*Dati in valori assoluti*



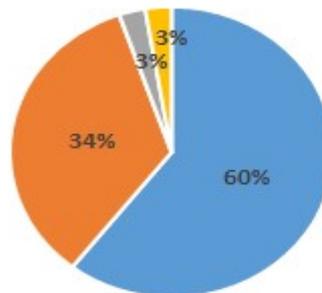
■ Molto soddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Poco soddisfatto  
 ■ Non soddisfatto

*Dati in valori percentuali*

**Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative**

Molto soddisfatto	23
Soddisfatto	13
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	1

*Dati in valori assoluti*



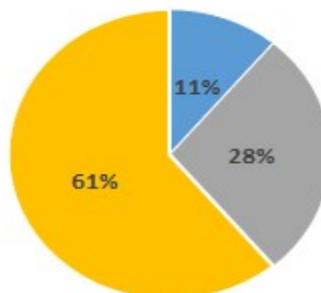
■ Molto soddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Poco soddisfatto  
 ■ Non soddisfatto

*Dati in valori percentuali*

**Rispetto al passato questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	4
Peggior	0
Uguale	10
Migliore	22

*Dati in valori assoluti*



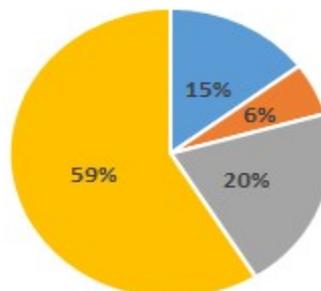
- Non so, non ho avuto altre esperienze
- Peggior
- Uguale
- Migliore

*Dati in valori percentuali*

**Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	5
Peggior	2
Uguale	7
Migliore	20

*Dati in valori assoluti*



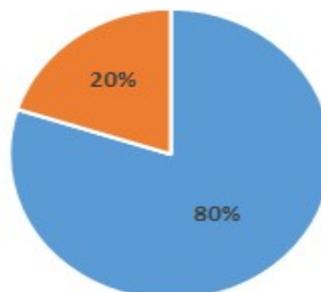
- Non so, non ho avuto altre esperienze
- Peggior
- Uguale
- Migliore

*Dati in valori percentuali*

**Ci sono stati disservizi nel corso della erogazione del servizio?**

NO	28
SI	7

*Dati in valori assoluti*



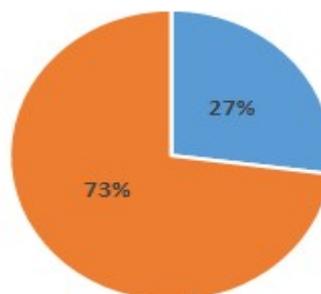
- NO
- SI

*Dati in valori percentuali*

**Utilizza i servizi online sul sito del Comune di Terni?**

NO	10
SI	27

*Dati in valori assoluti*



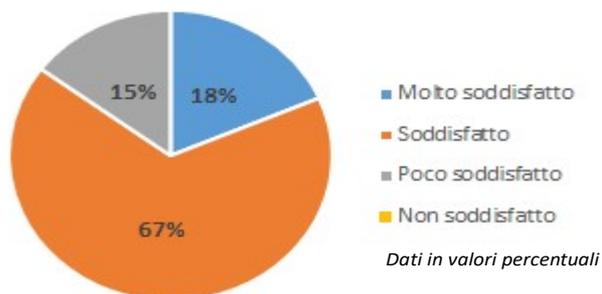
- NO
- SI

*Dati in valori percentuali*

### Semplicità di accedere al servizio online

Molto soddisfatto	5
Soddisfatto	18
Poco soddisfatto	4
Non soddisfatto	0

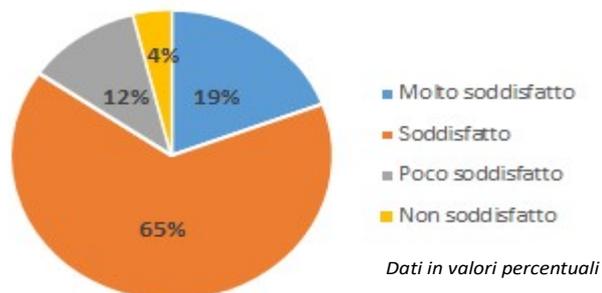
Dati in valori assoluti



### Semplicità di utilizzare il servizio online

Molto soddisfatto	5
Soddisfatto	17
Poco soddisfatto	3
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti



### Segnalazioni/Suggerimenti sul servizio

Sul totale di 39 rispondenti tre cittadini suggeriscono di rilasciare il decennale.

## 2.2. Sintesi esiti dell'indagine 2024

In merito alla prima dimensione indagata, l'accessibilità, si riportano i risultati della domanda "chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio", per cui 8 cittadini si dicono "molto soddisfatto", 21 "soddisfatto", 9 "poco soddisfatto" ed 1 "non soddisfatto". I risultati sono in linea con quanto auspicato dai valori standard che sono stati indicati nella Carta dei Servizi dell'Ente per l'ufficio in questione (vedi **Tabella 1**).

La dimensione della tempestività valutata attraverso la domanda "tempo per la conclusione del servizio richiesto", consente di rilevare 20 cittadini che si dicono "molto soddisfatto", 17 "soddisfatto", 2 "poco soddisfatto", e nessun "non soddisfatto". Questi risultati soddisfano i valori standard previsti nella Carta dei Servizi dell'ufficio in esame.

Per quanto attiene alla trasparenza sondata attraverso il quesito "chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi, procedure, costi, ecc.) ha ottenuto 21 rispondenti "molto soddisfatto", 15 "soddisfatto", 3 "poco soddisfatto" e nessun "non soddisfatto". Le risposte ottenute confermano la valutazione positiva e la coerenza con gli standard di qualità indicati nella Carta dei Servizi.

Per quanto attiene alla dimensione dell'efficacia, si è indagata la valutazione dei cittadini attraverso il quesito "accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato, rispetto alle sue richieste/

aspettative”, per cui i risultati ottenuti presentano 23 cittadini “molto soddisfatto”, 13 “soddisfatto”, 1 “poco soddisfatto” ed 1 “non soddisfatto”. Anche in questo caso c’è coerenza con i valori standard fissati nella Carta dei Servizi per il servizio attività produttive - SCIA di apertura, modifica e cessazione delle strutture ricettive. Rispetto alla valutazione dell’esperienza del cittadino si conferma il raggiungimento degli standard di qualità. Alla domanda “rispetto al passato, questo servizio è” “migliore” per 22 cittadini, “uguale” per 10, “peggiore” nessun cittadino, “non so, non ho avuto altre esperienze” 4. Sarebbe tuttavia utile approfondire il dato rilevato in relazione alla presenza di alcuni disservizi registrati nel corso dell’erogazione del servizio e delle informazioni su come poter effettuare reclami/segnalazioni.

**Tabella 1 – Standard di qualità del servizio Attività produttive – SCIA di apertura, modifica e cessazione delle strutture ricettive**

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n° personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'Ufficio	<i>numero segnali</i>	n. 2 lungo il percorso esterno e n. 2 all'interno dell'edificio
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	entro la giornata lavorativa
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° gg</i>	60 giorni di legge
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>numero di servizi di cui sono fornite info/totale dei servizi erogati</i>	informazioni su tutti i servizi erogati

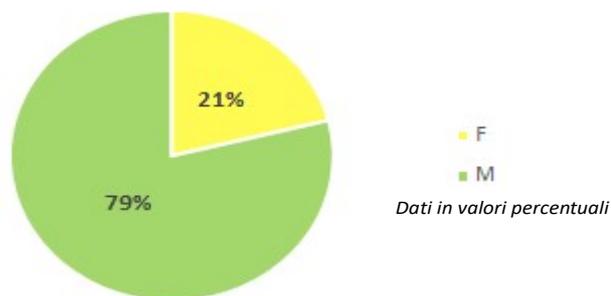
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	frequenza corsi di aggiornamento	semestrale

### 2.2.1 Analisi del campione degli intervistati

#### Sesso

F	4
M	15

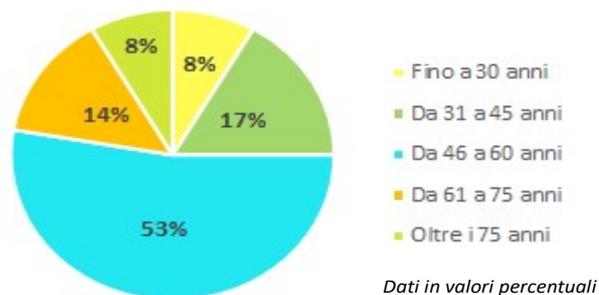
*Dati in valori assoluti*



#### Età

Fino a 30 anni	3
Da 31 a 45 anni	6
Da 46 a 60 anni	19
Da 61 a 75 anni	5
Oltre i 75 anni	3

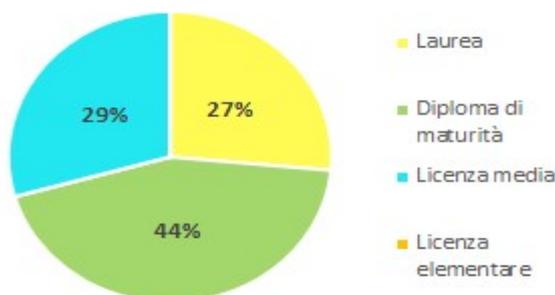
*Dati in valori assoluti*



#### Titolo di studio

Laurea	9
Diploma di maturità	15
Licenza media	10
Licenza elementare	0

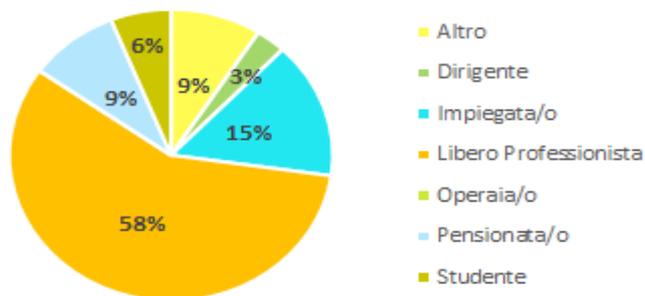
*Dati in valori assoluti*



### Professione

Altro	3
Dirigente	1
Impiegata/o	5
Libero Professionista	19
Operaia/o	0
Pensionata/o	3
Studente	2

*Dati in valori assoluti*

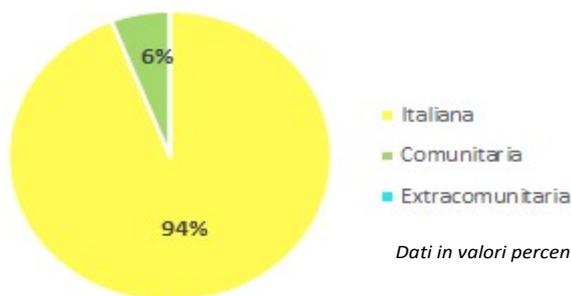


*Dati in valori percentuali*

### Nazionalità

Italiana	32
Comunitaria	2
Extracomunitaria	0

*Dati in valori assoluti*

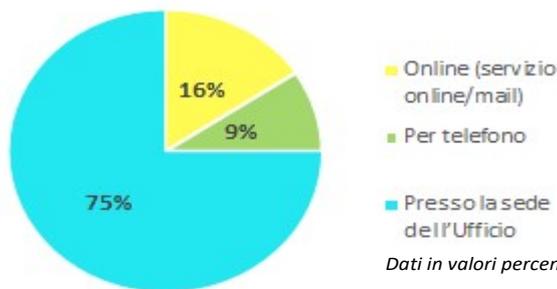


*Dati in valori percentuali*

### Modalità di richiesta del servizio/delle informazioni:

Online (servizio online/mail)	5
Per telefono	3
Presso la sede dell'Ufficio	24

*Dati in valori assoluti*



*Dati in valori percentuali*

La fascia di età maggiormente rappresentata dai fruitori del servizio è quella che va dai 46 ai 60 anni, con 19 cittadini. La categoria più rappresentata tra le professioni è quella del libero professionista, con 19 cittadini sul campione di 39. La nazionalità maggiormente rappresentata è quella italiana con 32 rispondenti sul totale del campione. Infine, circa la modalità di richiesta del servizio/informazioni, la maggior parte del campione si è recato presso la sede dell'ufficio con 24 cittadini sui 39 del campione.

### 3. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: UFFICIO UNICO DELLE ENTRATE

L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione ai fruitori dei servizi erogati dall'ufficio unico delle entrate (gestione IMU) di un questionario cartaceo in forma anonima, da autocompilare presso lo sportello o tramite sito istituzionale.

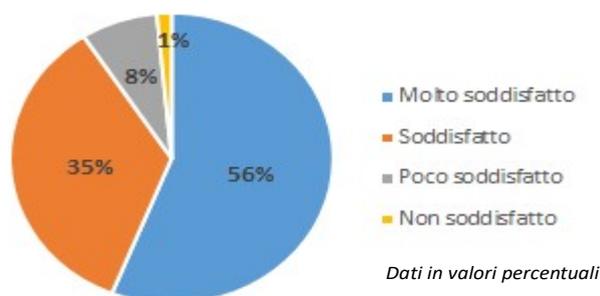
I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 273.

#### 3.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

##### Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio

Molto soddisfatto	153
Soddisfatto	95
Poco soddisfatto	21
Non soddisfatto	4

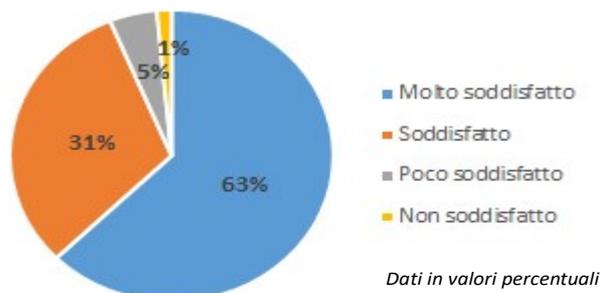
Dati in valori assoluti



##### Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche

Molto soddisfatto	171
Soddisfatto	85
Poco soddisfatto	13
Non soddisfatto	4

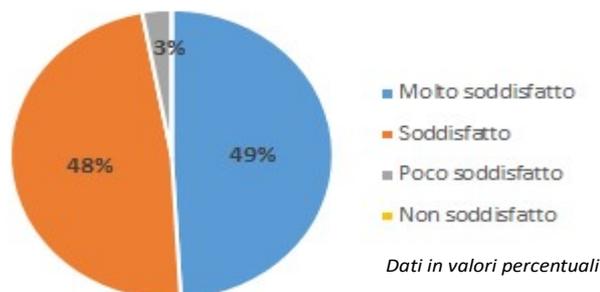
Dati in valori assoluti



##### Facilità nel trovare informazioni sul servizio

Molto soddisfatto	134
Soddisfatto	131
Poco soddisfatto	8
Non soddisfatto	0

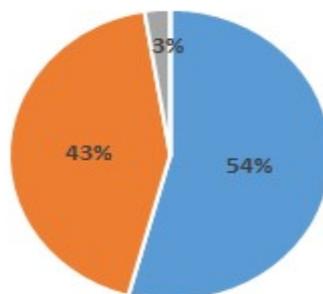
Dati in valori assoluti



### Tempo di attesa per richiedere il servizio

Molto soddisfatto	148
Soddisfatto	118
Poco soddisfatto	7
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



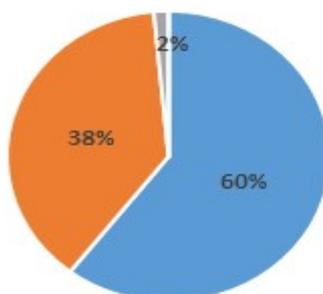
■ Molto soddisfatto  
■ Soddisfatto  
■ Poco soddisfatto  
■ Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

### Tempo per la conclusione del servizio richiesto

Molto soddisfatto	165
Soddisfatto	104
Poco soddisfatto	4
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



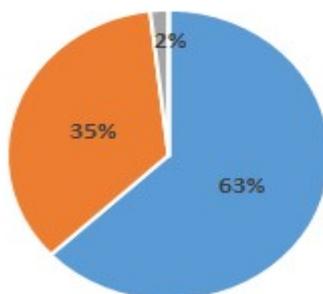
■ Molto soddisfatto  
■ Soddisfatto  
■ Poco soddisfatto  
■ Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

### Chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi - procedura - costi etc)

Molto soddisfatto	172
Soddisfatto	96
Poco soddisfatto	5
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



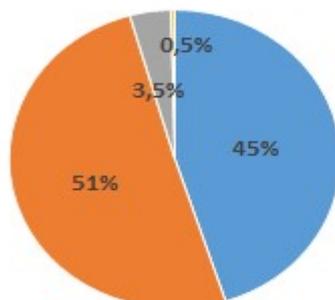
■ Molto soddisfatto  
■ Soddisfatto  
■ Poco soddisfatto  
■ Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

### Modulistica/informazioni presenti sul sito web e/o presso l'ufficio

Molto soddisfatto	123
Soddisfatto	138
Poco soddisfatto	11
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti



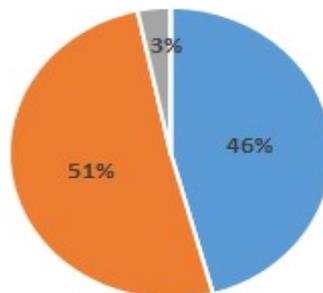
■ Molto soddisfatto  
■ Soddisfatto  
■ Poco soddisfatto  
■ Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni**

Molto soddisfatto	125
Soddisfatto	139
Poco soddisfatto	9
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



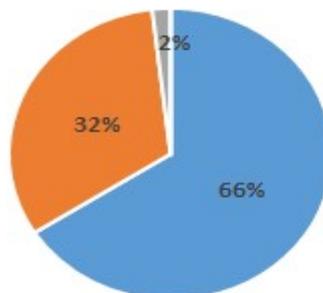
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Cortesìa, disponibilità, professionalità del personale**

Molto soddisfatto	180
Soddisfatto	88
Poco soddisfatto	5
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



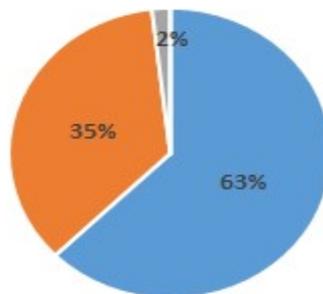
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative**

Molto soddisfatto	171
Soddisfatto	97
Poco soddisfatto	5
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



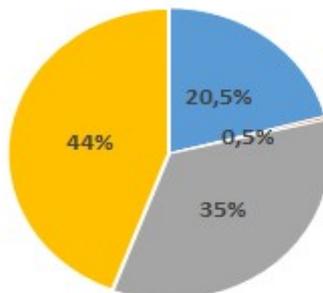
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Rispetto al passato questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	57
Peggiorre	1
Uguale	94
Migliore	121

Dati in valori assoluti



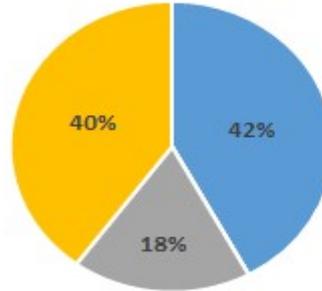
- Non so, non ho avuto altre esperienze
- Peggiorre
- Uguale
- Migliore

Dati in valori percentuali

**Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	115
Peggior	0
Uguale	49
Migliore	109

Dati in valori assoluti



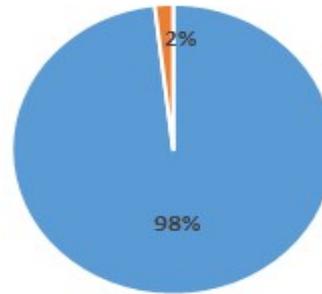
- Non so, non ho avuto altre esperienze
- Peggior
- Uguale
- Migliore

Dati in valori percentuali

**Ci sono stati disservizi nel corso della erogazione del servizio?**

NO	268
SI	5

Dati in valori assoluti



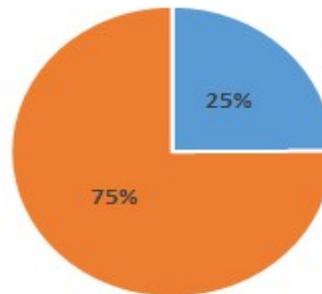
- NO
- SI

Dati in valori percentuali

**Utilizza i servizi online sul sito del Comune di Terni?**

NO	68
SI	205

Dati in valori assoluti



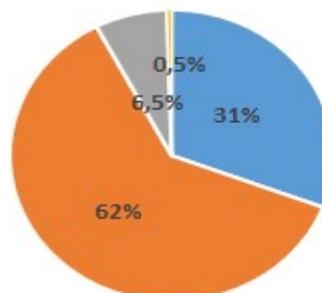
- NO
- SI

Dati in valori percentuali

**Semplicità di accedere al servizio online**

Molto soddisfatto	64
Soddisfatto	128
Poco soddisfatto	15
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti



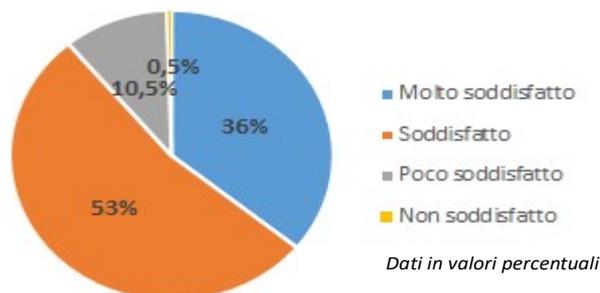
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

### Semplicità di utilizzare il servizio online

Molto soddisfatto	75
Soddisfatto	111
Poco soddisfatto	22
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti



### Segnalazioni/Suggerimenti sul servizio

Sul totale di 273 rispondenti quattro cittadini esprimono grande apprezzamento nei confronti del personale di sportello.

## 3.2. Sintesi esiti dell'indagine 2024

I risultati afferenti alla dimensione dell'accessibilità sono stati valutati anche in rapporto alla sottodimensione della multicanalità presente nella Carta dei Servizi dell'Ente alla sezione gestione IMU. Nello specifico si sono valutati i risultati della domanda "facilità nel trovare informazioni sul servizio". Il risultato ottenuto è molto soddisfacente, sono stati ottenuti 134 "molto soddisfatto", 131 "soddisfatto", 8 "poco soddisfatto" e nessun "non soddisfatto", dato coerente con quello ottenuto sull'uso dei servizi online dove si registra un ampio impiego degli stessi. Il risultato risponde inoltre pienamente agli standard fissati nella Carta dei Servizi dell'Ente (vedi **Tabella 2**). In merito alla dimensione della tempestività, i risultati del quesito "tempo per la conclusione del servizio richiesto", hanno dato esito molto positivo con 165 cittadini che si sono detti "molto soddisfatto", 104 "soddisfatto", 4 "poco soddisfatto" e nessun "non soddisfatto". Tale esito conferma gli standard attesi nella Carta dei Servizi dell'Ente nella sottodimensione "tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio". Per ciò che attiene la dimensione della trasparenza, si rileva la continuità della soddisfazione dei cittadini, che alla domanda "chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi, procedura, costi, ecc...)" hanno dato le seguenti risposte: 172 "molto soddisfatto", 96 "soddisfatto", 5 "poco soddisfatto" e nessun "non soddisfatto". Questi risultati sono in linea con quanto indicato nelle sottodimensioni della trasparenza previste nella Carta dei Servizi dell'Ente. Riguardo l'ultima dimensione indagata, l'efficacia, alla domanda "accuratezza, completezza, coerenza nel servizio erogato rispetto alle sue richieste/aspettative" si rilevano risultati estremamente positivi, con 171 cittadini che si sono dichiarati "molto soddisfatto", 97 "soddisfatto", 5 "poco soddisfatto" e nessun "non soddisfatto". Questi risultati centrano appieno gli standard di qualità delineati nelle sottodimensioni afferenti all'efficacia presenti nella Carta dei Servizi dell'Ente. A completamento di questo quadro di sintesi della rilevazione, si riportano i risultati della domanda "ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio" a cui i cittadini hanno risposto con 268 "NO" e 5 "SI". Per quanto riguarda le domande che valutano le esperienze comparative ed eventualmente pregresse con il servizio in oggetto, i risultati sono molto buoni. Rispetto ad altri

comuni questo servizio è stato giudicato “migliore” da 109 cittadini, 49 “uguale”, 0 “peggiore”, mentre 115 cittadini hanno risposto “non so, non ho avuto altre esperienze”. Rispetto al passato il servizio gestione IMU è stato giudicato “migliore” da 121 cittadini, 94 “uguale”, 1 “peggiore”, mentre 57 cittadini hanno risposto “non so, non ho avuto altre esperienze”. Positivo il dato sull’apprezzamento del personale impiegato allo sportello.

**Tabella 2 – Standard di qualità dell’Ufficio unico delle entrate**

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>Numero Canali</i>	4
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>Ore di apertura sportello</i>	Garantite 10 ore settimanali di sportello
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. Giorni</i>	Entro 3 giorni lavorativi se non occorre istruttoria
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo assegnazione ad altro ufficio competente	<i>N. Giorni</i>	Le richieste riferite a pratiche di competenza dei concessionari o comunque di altra unità organizzativa, vengono inoltrate al soggetto competente immediatamente e comunque entro 2-3 giorni lavorativi
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni generali sullo sportello fisico	<i>percentuale</i>	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Frequenza aggiornamento delle informazioni sul sito web	<i>N. aggiornamenti area tematica del sito istituzionale</i>	Viene aggiornata di norma 2 volte l'anno in prossimità delle 2 scadenze di pagamento dell'IMU

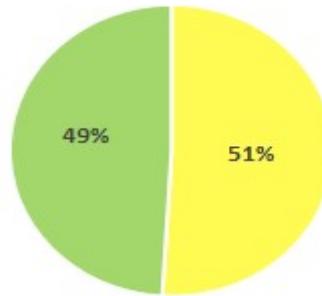
<b>EFFICACIA</b>	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	Percentuale di riscontro alle richieste ed istanze dei contribuenti	Gestito il 100% delle richieste dell'utenza
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	ore annue di formazione per singolo dipendente	I dipendenti dell'Ufficio partecipano a corsi di aggiornamento e formazione per almeno 24 ore annue

### 3.2.1 Analisi del campione degli intervistati

#### Sesso

F	139
M	134

Dati in valori assoluti

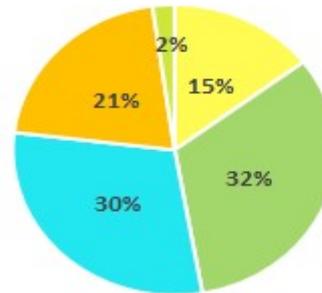


Dati in valori percentuali

#### Età

Fino a 30 anni	40
Da 31 a 45 anni	89
Da 46 a 60 anni	81
Da 61 a 75 anni	57
Oltre i 75 anni	6

Dati in valori assoluti

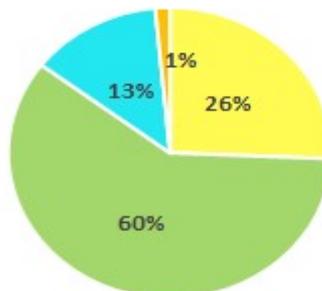


Dati in valori percentuali

#### Titolo di studio

Laurea	70
Diploma di maturità	163
Licenza media	36
Licenza elementare	4

Dati in valori assoluti

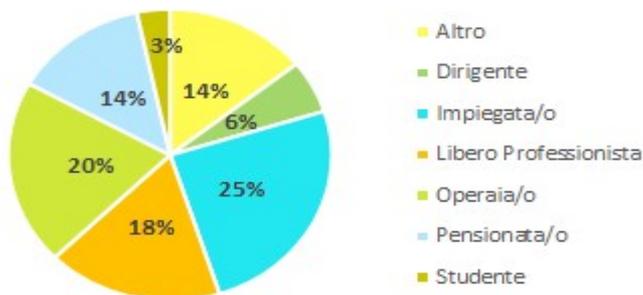


Dati in valori percentuali

### Professione

Altro	39
Dirigente	16
Impiegata/o	68
Libero Professionista	48
Operaia/o	56
Pensionata/o	37
Studente	9

*Dati in valori assoluti*

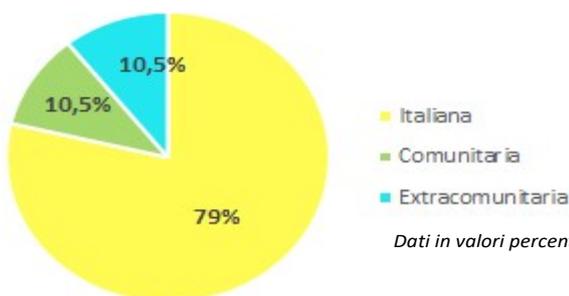


*Dati in valori percentuali*

### Nazionalità

Italiana	215
Comunitaria	29
Extracomunitaria	29

*Dati in valori assoluti*

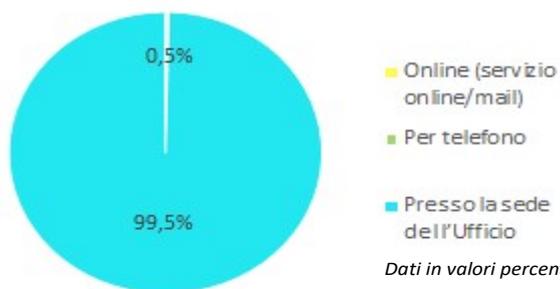


*Dati in valori percentuali*

### Modalità di richiesta del servizio/ delle informazioni:

Online (servizio online/mail)	1
Per telefono	0
Presso la sede dell'Ufficio	272

*Dati in valori assoluti*



*Dati in valori percentuali*

Nel campione sono presenti 139 persone di sesso femminile e 134 di sesso maschile. La fascia di età maggiormente presente è quella che va dai 31 ai 45 anni con 89 cittadini. Segue quella dai 45 ai 60 anni con 81 rispondenti, e quella che va dai 61 ai 75 anni con 57 utenti, chiude la fascia fino ai 30 anni con 40 cittadini e quella oltre i 75 anni con 6 cittadini. Il titolo di studio maggiormente presente tra i rispondenti è quello del diploma di maturità posseduto da 163 rispondenti sul campione di 273. Segue la laurea con 70 cittadini, la licenza media con 36 e chiude la licenza elementare con 4 cittadini. La professione maggiormente presente nel campione è quella di impiegata/o con 68 cittadini, segue operaia/o con 56 cittadini, libero professionista con 48 cittadini, altro con 39, pensionata/o con 37, dirigente con 16 cittadini, chiude la categoria degli studenti con 9 cittadini. La nazionalità maggiormente rappresentata è quella italiana con 215 cittadini sul campione di 273, seguono a pari

merito comunitaria ed extracomunitaria con 29 cittadini ciascuno. Il campione, nella sua quasi totalità, 272 su 273, ha richiesto il servizio e/o le informazioni in presenza, presso la sede dell'ufficio.

#### 4. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: POLIZIA AMMINISTRATIVA – RILASCIO AUTORIZZAZIONI

L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione ai fruitori dei servizi erogati dall'ufficio polizia amministrativa-rilascio autorizzazioni, di un questionario cartaceo in forma anonima, da autocompilare presso lo sportello.

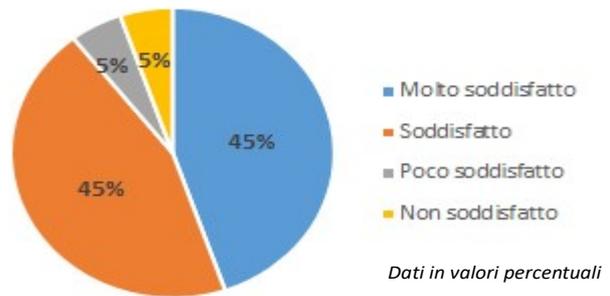
I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 38.

##### 4.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

###### Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio

Molto soddisfatto	17
Soddisfatto	17
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	2

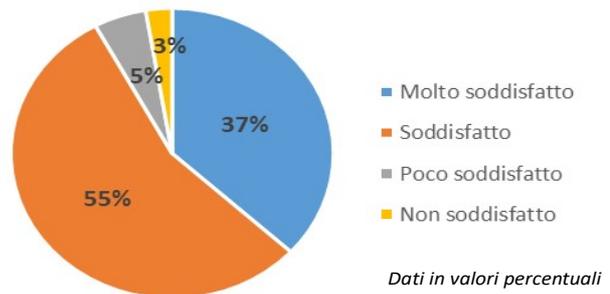
Dati in valori assoluti



###### Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche

Molto soddisfatto	14
Soddisfatto	21
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	1

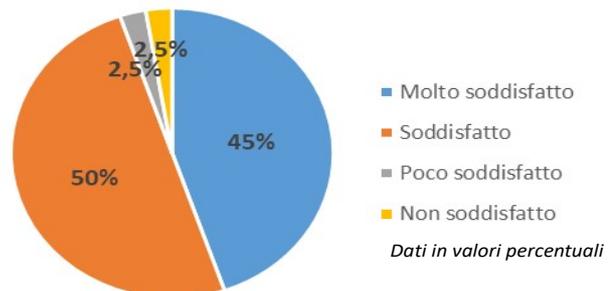
Dati in valori assoluti



###### Facilità nel trovare informazioni sul servizio

Molto soddisfatto	17
Soddisfatto	19
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	1

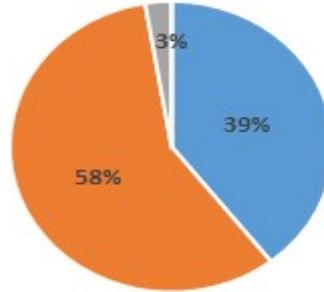
Dati in valori assoluti



**Tempo di attesa per richiedere il servizio**

Molto soddisfatto	15
Soddisfatto	22
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



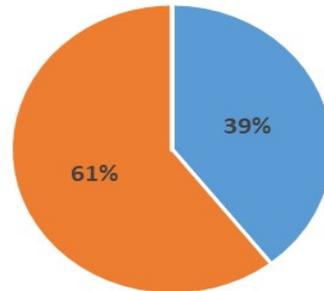
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Tempo per la conclusione del servizio richiesto**

Molto soddisfatto	15
Soddisfatto	23
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



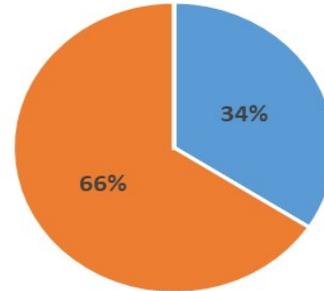
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi - procedura - costi etc)**

Molto soddisfatto	13
Soddisfatto	25
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



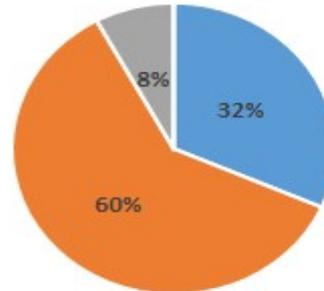
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Modulistica/informazioni presenti sul sito web e/o presso l'ufficio**

Molto soddisfatto	12
Soddisfatto	23
Poco soddisfatto	3
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



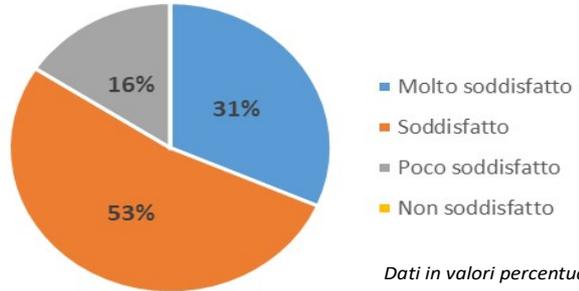
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni**

Molto soddisfatto	12
Soddisfatto	20
Poco soddisfatto	6
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

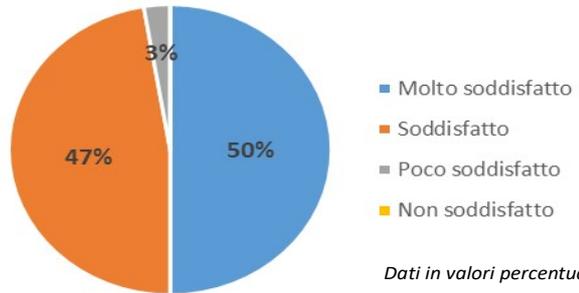


Dati in valori percentuali

**Cortesia, disponibilità, professionalità del personale**

Molto soddisfatto	19
Soddisfatto	18
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

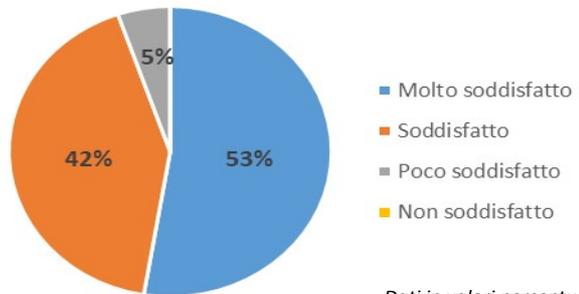


Dati in valori percentuali

**Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative**

Molto soddisfatto	20
Soddisfatto	16
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

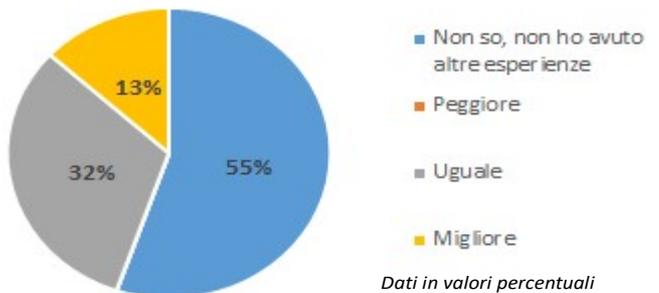


Dati in valori percentuali

**Rispetto al passato questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	21
Peggioro	0
Uguale	12
Migliore	5

Dati in valori assoluti

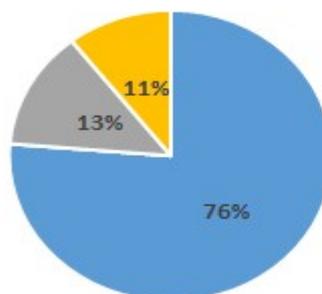


Dati in valori percentuali

**Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	29
Peggior	0
Uguale	5
Migliore	4

Dati in valori assoluti



■ Non so, non ho avuto altre esperienze  
 ■ Peggior  
 ■ Uguale  
 ■ Migliore  
 Dati in valori percentuali

**Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?**

NO	38
SI	0

Dati in valori assoluti

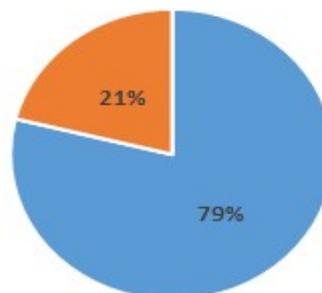


■ NO  
 ■ SI  
 Dati in valori percentuali

**Utilizza i servizi online sul sito del Comune di Terni?**

NO	30
SI	8

Dati in valori assoluti

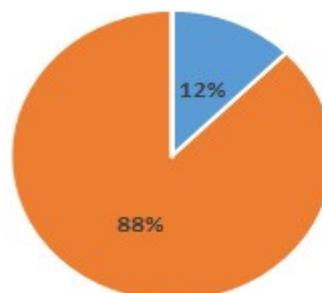


■ NO  
 ■ SI  
 Dati in valori percentuali

**Semplicità di accedere al servizio online**

Molto soddisfatto	1
Soddisfatto	7
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

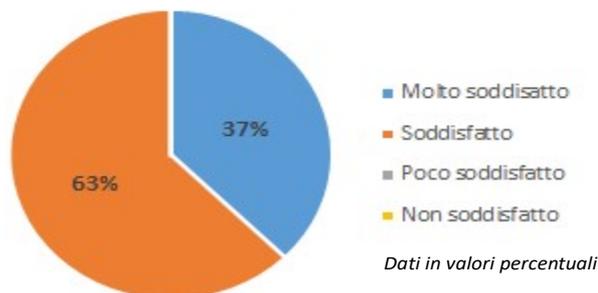


■ Molto soddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Poco soddisfatto  
 ■ Non soddisfatto  
 Dati in valori percentuali

### Semplicità di utilizzare il servizio online

Molto soddisfatto	3
Soddisfatto	5
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



## 4.2. Sintesi esiti dell'indagine 2024

La prima dimensione sondata tramite il questionario è quella dell'accessibilità, cui i cittadini hanno risposto con apprezzamento in particolare attraverso il quesito inerente la "facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche", con 14 "molto soddisfatto", 21 "soddisfatto", 2 "poco soddisfatto" ed 1 "non soddisfatto" coerentemente con la previsione espressa nella Carta dei Servizi dell'Ente (vedi **Tabella 3**).

La dimensione della tempestività ha ricevuto risultati molto buoni da parte dei cittadini, su 38 partecipanti al questionario, 15 hanno risposto "molto soddisfatto" e 23 "soddisfatto" alla domanda "tempo per la conclusione del servizio richiesto". Per questo quesito sono assenti le valutazioni insufficienti.

Per la dimensione della trasparenza risalta il quesito "chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi, procedure, costi, etc..)". Anche in questo caso sul campione di 38 cittadini rispondenti, spiccano 13 risposte "molto soddisfatto" e 25 "soddisfatto". Non si registrano insoddisfazioni.

L'ultima dimensione esplorata è quella dell'efficacia. Il quesito inerente "accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle sue richieste/aspettative" presenta i seguenti risultati, 20 su 38 "molto soddisfatto", 16 "soddisfatto", 2 "poco soddisfatto".

Circa la valutazione comparativa rispetto al passato il servizio è stato ritenuto sostanzialmente "uguale" per 12 di coloro che ne avevano già usufruito, "migliore" per 5 persone, mentre 21 persone su 38 non hanno avuto esperienze pregresse. In merito all'utilizzo dei servizi online, sul totale del campione, solo 8 persone su 38 usano i servizi online dandone una valutazione positiva.

**Tabella 3 – Standard di qualità del servizio di Polizia amministrativa – Rilascio autorizzazioni**

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>n.</i>	6 giorni settimanali
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n.</i>	3

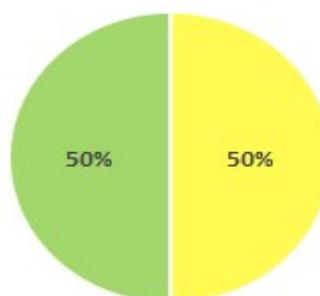
<b>TEMPESTIVITÀ</b>	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n.</i>	Come previsto dalla legge 241/1990
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>tempo di risposta</i>	immediata al colloquio o alla mail ricevuta
<b>TRASPARENZA</b>	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	<i>n. pagine informative</i>	1 pagina
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei tempi di erogazione del servizio	<i>si/no</i>	si
<b>EFFICACIA</b>	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>n. locali</i>	1 ufficio dedicato
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>%</i>	100

#### 4.2.1 Analisi del campione degli intervistati

##### Sesso

F	18
M	18

Dati in valori assoluti

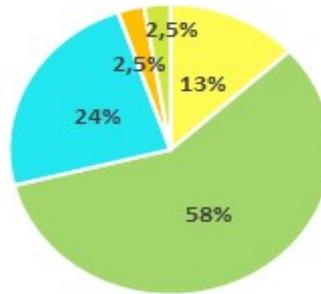


Dati in valori percentuali

**Età**

Fino a 30 anni	5
Da 31 a 45 anni	22
Da 46 a 60 anni	9
Da 60 a 75 anni	1
Oltre i 75 anni	1

Dati in valori assoluti



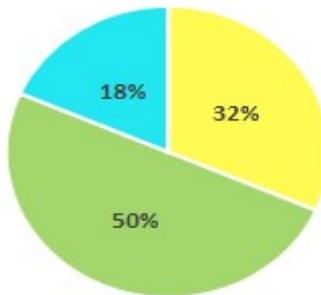
- Fino a 30 anni
- Da 31 a 45 anni
- Da 46 a 60 anni
- Da 60 a 75 anni
- Oltre i 75 anni

Dati in valori percentuali

**Titolo di studio**

Laurea	12
Diploma di maturità	19
Licenza media	7
Licenza elementare	0

Dati in valori assoluti



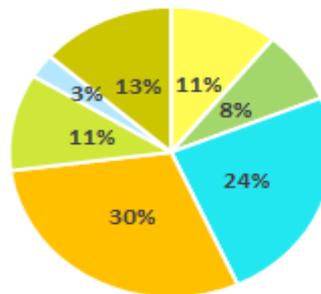
- Laurea
- Diploma di maturità
- Licenza media
- Licenza elementare

Dati in valori percentuali

**Professione**

Altro	4
Dirigente	3
Impiegata/o	9
Libero Professionista	11
Operaia/o	4
Pensionata/o	1
Studente	5

Dati in valori assoluti



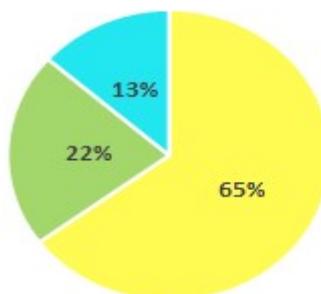
- Altro
- Dirigente
- Impiegata/o
- Libero Professionista
- Operaia/o
- Pensionata/o
- Studente

Dati in valori percentuali

**Nazionalità**

Italiana	24
Comunitaria	8
Extracomunitaria	5

Dati in valori assoluti



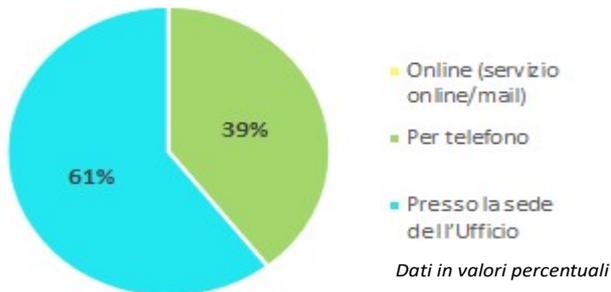
- Italiana
- Comunitaria
- Extracomunitaria

Dati in valori percentuali

**Modalità di richiesta del servizio/ delle informazioni:**

Online (servizio online/mail)	0
Per telefono	15
Presso la sede dell'Ufficio	23

Dati in valori assoluti



Rispetto al campione in esame, la fascia di età degli intervistati è in maggioranza ricompresa in quella dai 31 ai 45 anni, con un numero di 22 partecipanti sul totale dei 38.

La nazionalità dei partecipanti al questionario è composta da 24 italiani e da 9 cittadini comunitari. Infine, la modalità di richiesta del servizio/informazioni è avvenuta in maggior parte presso la sede dell'ufficio, con 23 accessi sui 38 intervistati. I restanti 15 cittadini hanno fruito del servizio tramite il telefono.

**5. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: SEGRETERIA COMANDO DI POLIZIA LOCALE**

L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione ai fruitori dei servizi erogati dall'ufficio segreteria comando di polizia locale, di un questionario cartaceo in forma anonima, da autocompilare presso lo sportello.

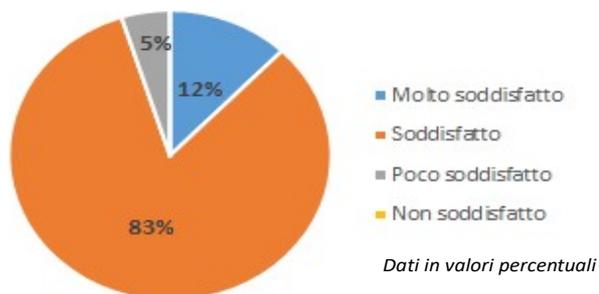
I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 41.

**5.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario**

**Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio**

Molto soddisfatto	5
Soddisfatto	34
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	0

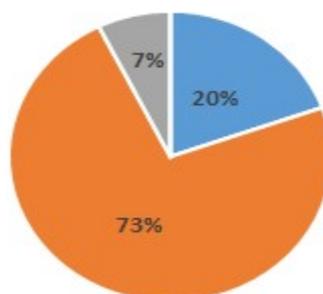
Dati in valori assoluti



### Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche

Molto soddisfatto	8
Soddisfatto	30
Poco soddisfatto	3
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



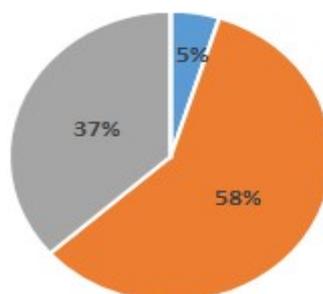
■ Molto soddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Poco soddisfatto  
 ■ Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

### Facilità nel trovare informazioni sul servizio

Molto soddisfatto	2
Soddisfatto	24
Poco soddisfatto	15
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



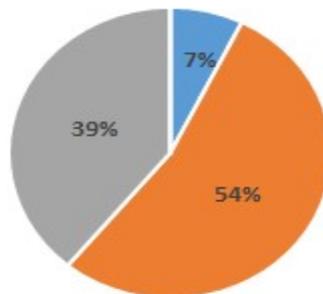
■ Molto soddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Poco soddisfatto  
 ■ Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

### Tempo di attesa per richiedere il servizio

Molto soddisfatto	3
Soddisfatto	22
Poco soddisfatto	16
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



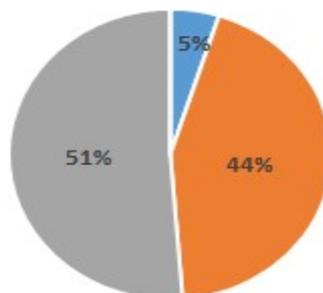
■ Molto soddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Poco soddisfatto  
 ■ Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

### Tempo per la conclusione del servizio richiesto

Molto soddisfatto	2
Soddisfatto	18
Poco soddisfatto	21
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



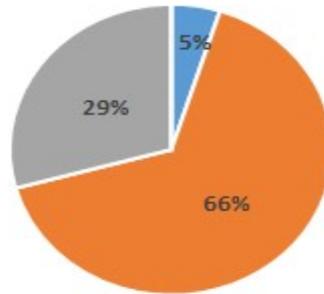
■ Molto soddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Poco soddisfatto  
 ■ Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi - procedura - costi etc)**

Molto soddisfatto	2
Soddisfatto	27
Poco soddisfatto	12
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



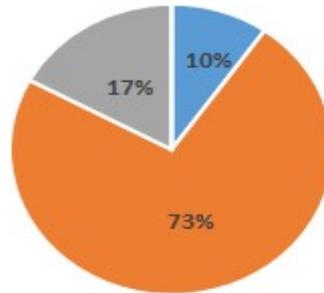
■ Molto soddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Poco soddisfatto  
 ■ Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Modulistica/informazioni presenti sul sito web e/o presso l'ufficio**

Molto soddisfatto	4
Soddisfatto	30
Poco soddisfatto	7
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



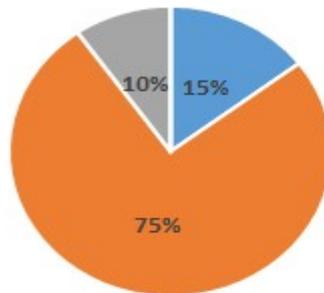
■ Molto soddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Poco soddisfatto  
 ■ Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni**

Molto soddisfatto	6
Soddisfatto	31
Poco soddisfatto	4
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



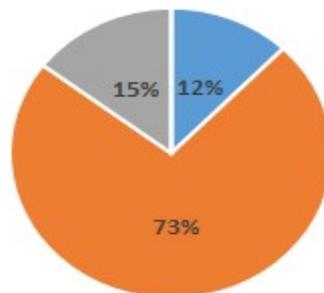
■ Molto soddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Poco soddisfatto  
 ■ Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Cortesìa, disponibilità, professionalità del personale**

Molto soddisfatto	5
Soddisfatto	30
Poco soddisfatto	6
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



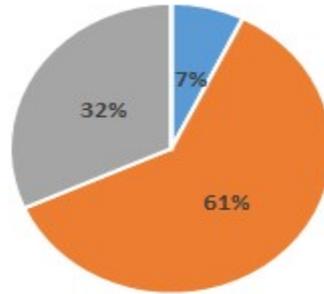
■ Molto soddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Poco soddisfatto  
 ■ Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative**

Molto soddisfatto	3
Soddisfatto	25
Poco soddisfatto	13
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



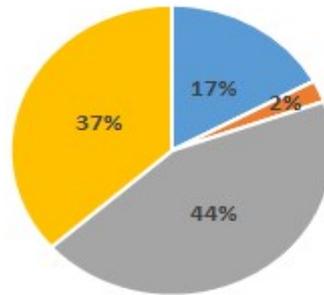
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Rispetto al passato questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	7
Peggior	1
Uguale	18
Migliore	15

Dati in valori assoluti



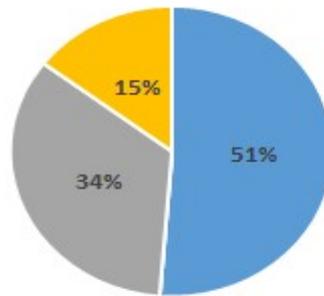
- Non so, non ho avuto altre esperienze
- Peggior
- Uguale
- Migliore

Dati in valori percentuali

**Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	21
Peggior	0
Uguale	14
Migliore	6

Dati in valori assoluti



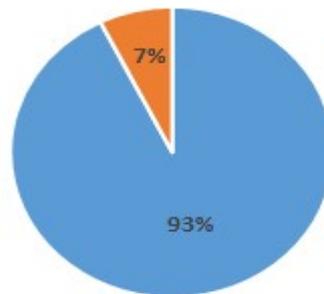
- Non so, non ho avuto altre esperienze
- Peggior
- Uguale
- Migliore

Dati in valori percentuali

**Ci sono stati disservizi nel corso della erogazione del servizio?**

NO	38
SI	3

Dati in valori assoluti



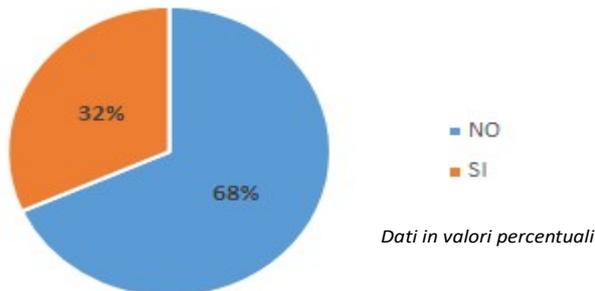
- NO
- SI

Dati in valori percentuali

### Utilizza i servizi online sul sito del Comune di Terni?

NO	28
SI	13

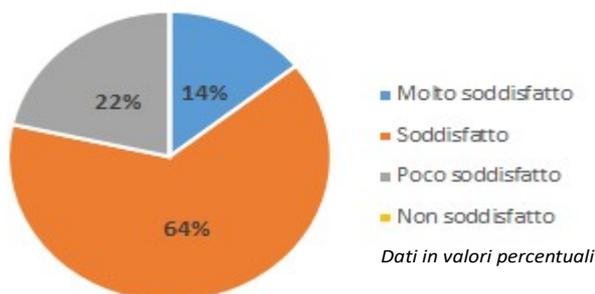
Dati in valori assoluti



### Semplicità di accedere al servizio online

Molto soddisfatto	2
Soddisfatto	9
Poco soddisfatto	3
Non soddisfatto	0

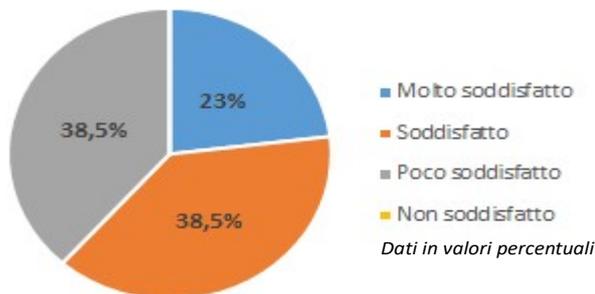
Dati in valori assoluti



### Semplicità di utilizzare il servizio online

Molto soddisfatto	3
Soddisfatto	5
Poco soddisfatto	5
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



## 5.2. Sintesi esiti dell'indagine 2024

In merito alla prima dimensione indagata, l'accessibilità, si sono riscontrati i seguenti risultati positivi rispetto al quesito "facilità di accedere all'ufficio ed assenza di barriere architettoniche", cui hanno risposto 8 cittadini "molto soddisfatto", 30 "soddisfatto", 3 "poco soddisfatto" in assenza di alcun "non soddisfatto".

In merito alla tempestività, il risultato presenta alcune criticità rilevabili in relazione al tempo necessario per richiedere il servizio e ai tempi per la conclusione dello stesso in quanto 2 cittadini rispondono "molto soddisfatto", 18 "soddisfatto", 21 "poco soddisfatto", in assenza di alcun "non soddisfatto".

La dimensione della trasparenza è ampiamente soddisfacente. La domanda “informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni” ottiene i seguenti risultati: 6 “molto soddisfatto”, 31 “soddisfatto”, 4 “poco soddisfatto”, nessun “non soddisfatto”.

Per ciò che attiene l’efficacia, al quesito su “cortesìa, disponibilità, professionalità del personale”, si rileva un risultato positivo, ottenendo le seguenti risposte: 5 “molto soddisfatto”, 30 “soddisfatto”, 6 “poco soddisfatto” su un campione di 41 intervistati.

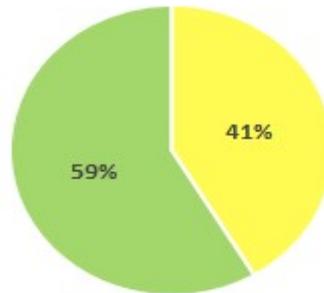
Rispetto al passato il servizio è stato ritenuto “migliore” da 15 cittadini, da 18 “uguale”, 7 “non so, non ho avuto altre esperienze”, soltanto 1 lo indica come peggiore.

### 5.2.1 Analisi del campione degli intervistati

#### Sesso

F	17
M	24

*Dati in valori assoluti*

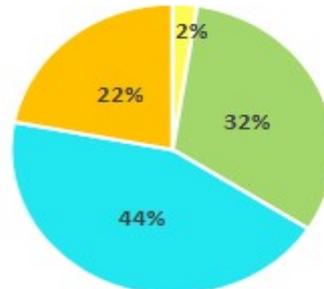


*Dati in valori percentuali*

#### Età

Fino a 30 anni	1
Da 31 a 45 anni	13
Da 46 a 60 anni	18
Da 60 a 75 anni	9
Oltre i 75 anni	0

*Dati in valori assoluti*

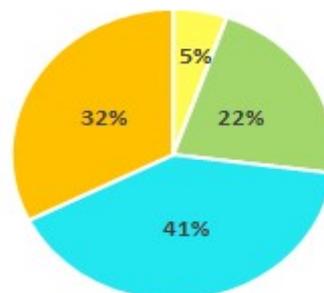


*Dati in valori percentuali*

#### Titolo di studio

Laurea	2
Diploma di maturità	8
Licenza media	15
Licenza elementare	12

*Dati in valori assoluti*

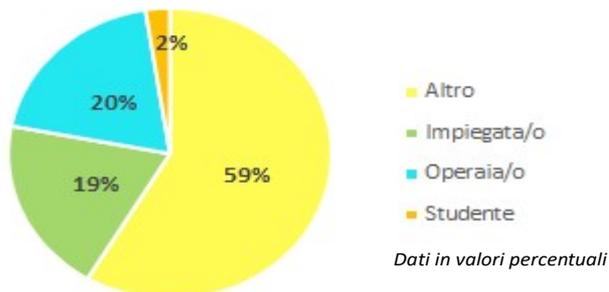


*Dati in valori percentuali*

### Professione

Altro	24
Impiegata/o	8
Operaia/o	8
Studente	1

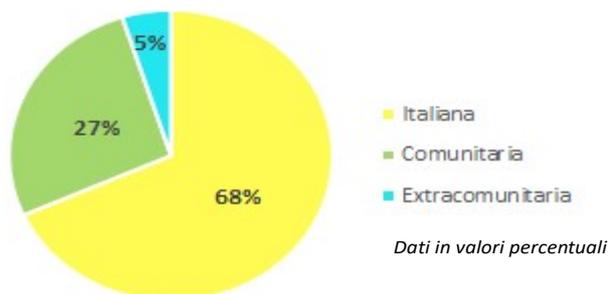
*Dati in valori assoluti*



### Nazionalità

Italiana	28
Comunitaria	11
Extracomunitaria	2

*Dati in valori assoluti*



### Modalità di richiesta del servizio/ delle informazioni:

Online (servizio online/mail)	0
Per telefono	0
Presso la sede dell'Ufficio	41

*Dati in valori assoluti*



La fascia di età più rappresentata nel campione degli intervistati è quella che va dai 46 ai 60 anni, con 18 presenze sul totale dei 41 intervistati.

La nazionalità maggiormente rappresentata è quella italiana con 28 cittadini, 11 di nazionalità comunitaria e 2 di nazionalità extracomunitaria.

Infine, sulla modalità di richiesta del servizio/informazioni, la totalità del campione si è recata presso la sede dell'ufficio.

## 6. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: POLIZIA LOCALE – INFORTUNISTICA STRADALE

L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione ai fruitori dei servizi erogati dall'ufficio infortunistica stradale, di un questionario cartaceo in forma anonima, da autocompilare presso lo sportello.

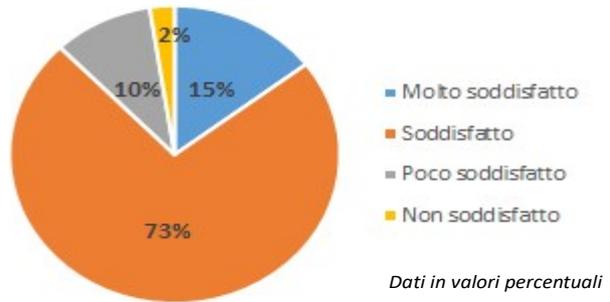
I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 41.

### 6.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

#### Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio

Molto soddisfatto	6
Soddisfatto	30
Poco soddisfatto	4
Non soddisfatto	1

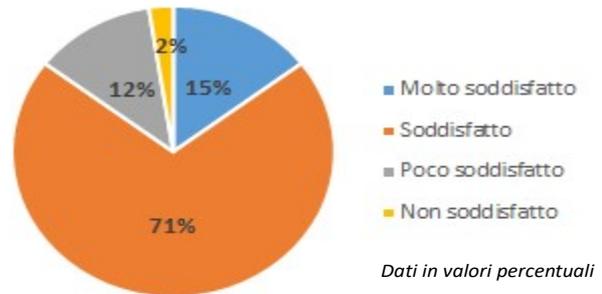
*Dati in valori assoluti*



#### Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche

Molto soddisfatto	6
Soddisfatto	29
Poco soddisfatto	5
Non soddisfatto	1

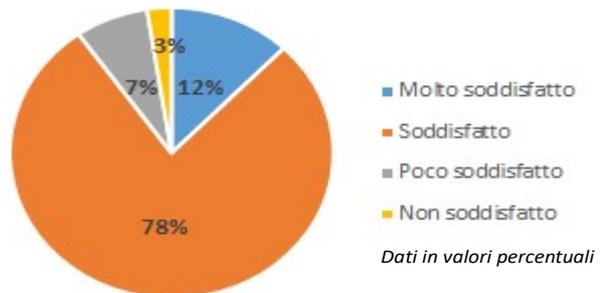
*Dati in valori assoluti*



#### Facilità nel trovare informazioni sul servizio

Molto soddisfatto	5
Soddisfatto	32
Poco soddisfatto	3
Non soddisfatto	1

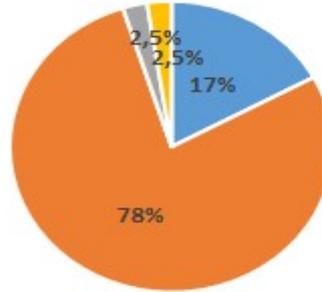
*Dati in valori assoluti*



**Tempo di attesa per richiedere il servizio**

Molto soddisfatto	7
Soddisfatto	32
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti



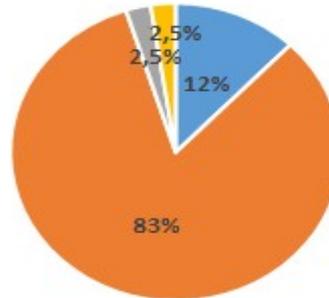
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Tempo per la conclusione del servizio richiesto**

Molto soddisfatto	5
Soddisfatto	34
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti



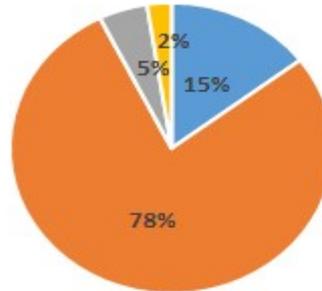
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi - procedura - costi etc)**

Molto soddisfatto	6
Soddisfatto	32
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti



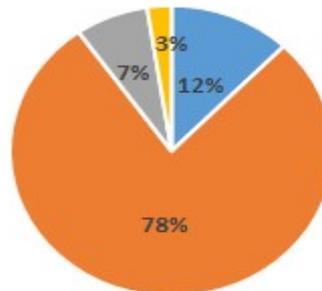
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Modulistica/informazioni presenti sul sito web e/o presso l'ufficio**

Molto soddisfatto	5
Soddisfatto	32
Poco soddisfatto	3
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti



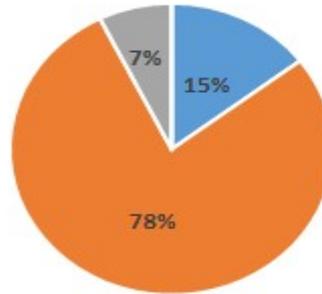
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni**

Molto soddisfatto	6
Soddisfatto	32
Poco soddisfatto	3
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



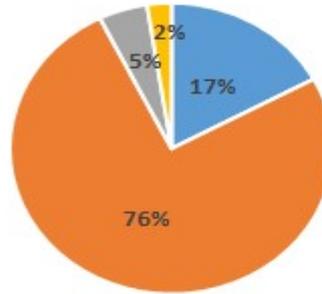
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Cortesìa, disponibilità, professionalità del personale**

Molto soddisfatto	7
Soddisfatto	31
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti



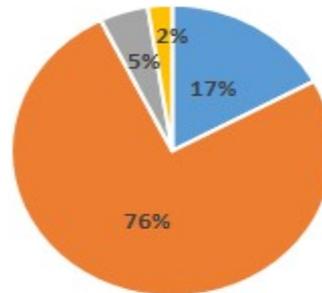
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative**

Molto soddisfatto	7
Soddisfatto	31
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti



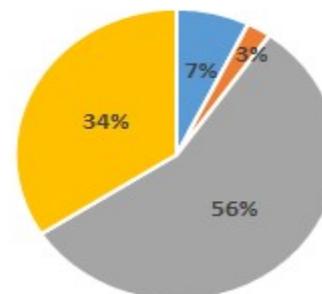
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Rispetto al passato questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	3
Peggior	1
Uguale	23
Migliore	14

Dati in valori assoluti



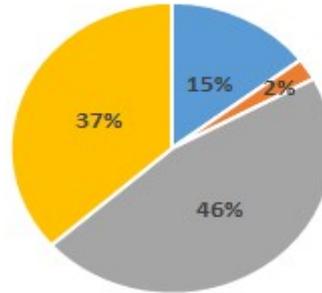
- Non so, non ho avuto altre esperienze
- Peggior
- Uguale
- Migliore

Dati in valori percentuali

**Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	6
Peggior	1
Uguale	19
Migliore	15

*Dati in valori assoluti*



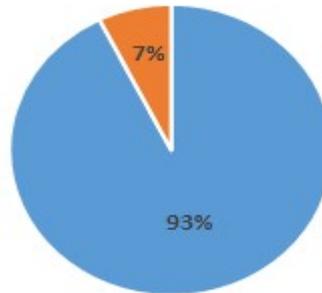
- Non so, non ho avuto altre esperienze
- Peggior
- Uguale
- Migliore

*Dati in valori percentuali*

**Ci sono stati disservizi nel corso della erogazione del servizio?**

NO	38
SI	3

*Dati in valori assoluti*



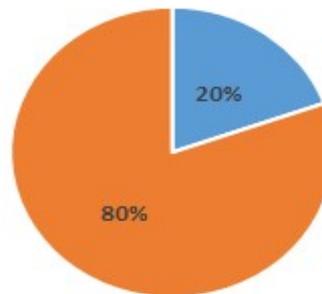
- NO
- SI

*Dati in valori percentuali*

**Utilizza i servizi online sul sito del Comune di Terni?**

NO	8
SI	33

*Dati in valori assoluti*



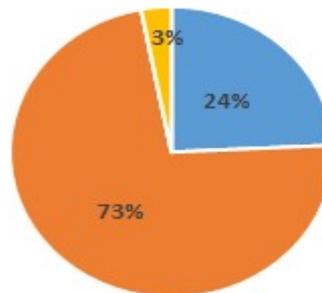
- NO
- SI

*Dati in valori percentuali*

**Semplicità di accedere al servizio online**

Molto soddisfatto	8
Soddisfatto	24
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	1

*Dati in valori assoluti*



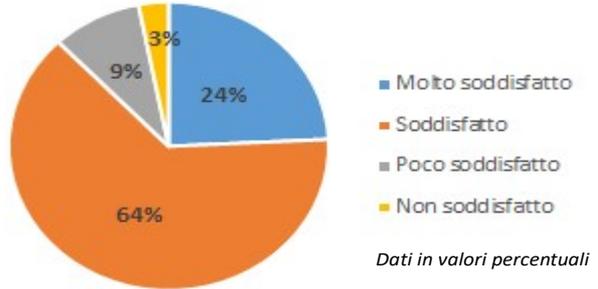
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

*Dati in valori percentuali*

**Semplicità di utilizzare il servizio online**

Molto soddisfatto	8
Soddisfatto	21
Poco soddisfatto	3
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti



**6.2. Sintesi esiti dell'indagine 2024**

Per quanto riguarda la dimensione dell'accessibilità le risposte ottenute sono molto positive, in particolare in merito al quesito riguardante la "facilità nel trovare informazioni sul servizio", ben 32 cittadini si sono detti soddisfatti, 5 molto soddisfatti ed 1 solo non soddisfatto sui 41 rispondenti.

Altro dato decisamente positivo riguarda la dimensione della tempestività. Al quesito "tempo per la conclusione del servizio richiesto" 34 cittadini si sono dichiarati soddisfatti, 5 molto soddisfatti, 1 poco soddisfatto ed 1 non soddisfatto.

La dimensione della trasparenza, sondata nello specifico tramite il quesito "informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni" ha visto l'assenza di "non soddisfatto" e la presenza di 32 "soddisfatto", 6 "molto soddisfatto" e 3 "poco soddisfatto".

Per quanto riguarda la dimensione dell'efficacia, la risposta al quesito "cortesìa, disponibilità, professionalità del personale" registra un elevato gradimento, con 31 cittadini su 41 soddisfatti, 7 molto soddisfatti, 2 poco soddisfatti, 1 non soddisfatto.

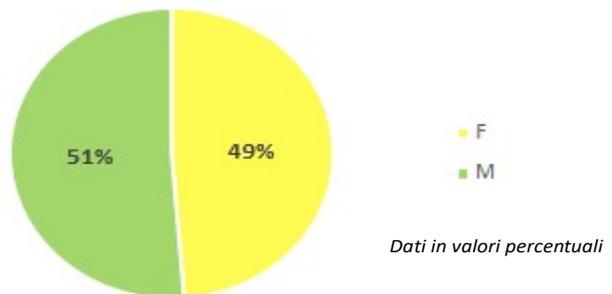
In relazione all'esperienza complessiva, al quesito "rispetto ad altri comuni questo servizio è", 15 cittadini hanno risposto "migliore", 19 "uguale", "non so, non ho avuto altre esperienze" 6, "peggiore" solo 1 cittadino.

**6.2.1 Analisi del campione degli intervistati**

**Sesso**

F	20
M	21

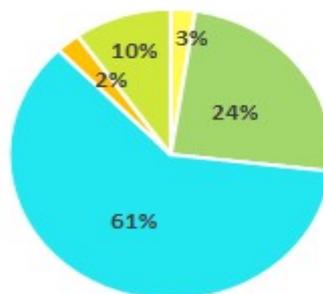
Dati in valori assoluti



### Età

Fino a 30 anni	1
Da 31 a 45 anni	10
Da 46 a 60 anni	25
Da 60 a 75 anni	1
Oltre i 75 anni	4

Dati in valori assoluti



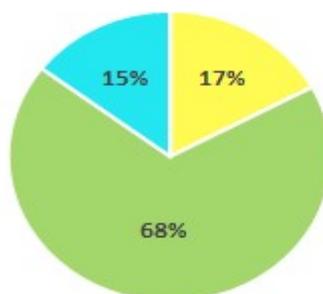
- Fino a 30 anni
- Da 31 a 45 anni
- Da 46 a 60 anni
- Da 60 a 75 anni
- Oltre i 75 anni

Dati in valori percentuali

### Titolo di studio

Laurea	7
Diploma di maturità	28
Licenza media	6
Licenza elementare	0

Dati in valori assoluti



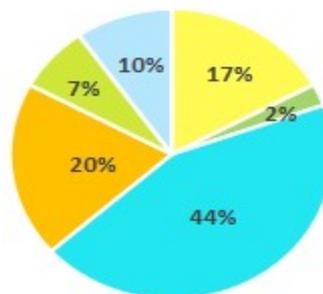
- Laurea
- Diploma di maturità
- Licenza media
- Licenza elementare

Dati in valori percentuali

### Professione

Altro	7
Dirigente	1
Impiegata/o	18
Libero Professionista	8
Operaia/o	3
Pensionata/o	4
Studente	0

Dati in valori assoluti



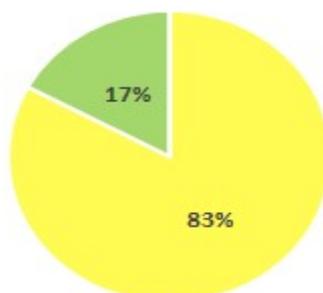
- Altro
- Dirigente
- Impiegata/o
- Libero Professionista
- Operaia/o
- Pensionata/o
- Studente

Dati in valori percentuali

### Nazionalità

Italiana	34
Comunitaria	7
Extracomunitaria	0

Dati in valori assoluti



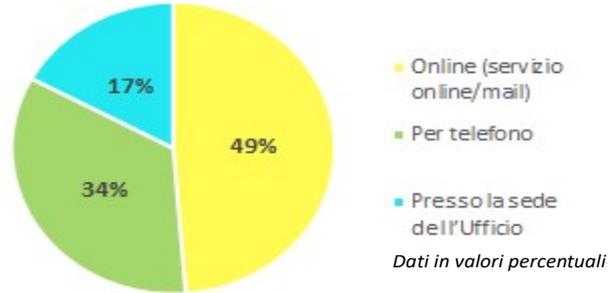
- Italiana
- Comunitaria
- Extracomunitaria

Dati in valori percentuali

**Modalità di richiesta del servizio/delle informazioni:**

Online (servizio online/mail)	20
Per telefono	14
Presso la sede dell'Ufficio	7

*Dati in valori assoluti*



In merito al campione dei rispondenti si nota un sostanziale equilibrio di genere, poiché hanno risposto al questionario 21 maschi e 20 femmine. La fascia di età che maggiormente connota il campione è quella dai 46 ai 60 anni, circa la nazionalità si registra la presenza di 34 cittadini italiani e 7 cittadini comunitari. Anche in questo caso si nota l'assenza tra i fruitori del questionario di cittadini extracomunitari.

Circa la modalità di richiesta del servizio/delle informazioni, 20 cittadini su 41 hanno utilizzato i servizi online/e-mail, 14 per telefono e 7 si sono recati in presenza presso l'ufficio.

**7. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: CORPO DI GUARDIA POLIZIA LOCALE- PIANTONE**

L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione ai fruitori del servizio di un questionario cartaceo in forma anonima, da autocompilare presso lo sportello.

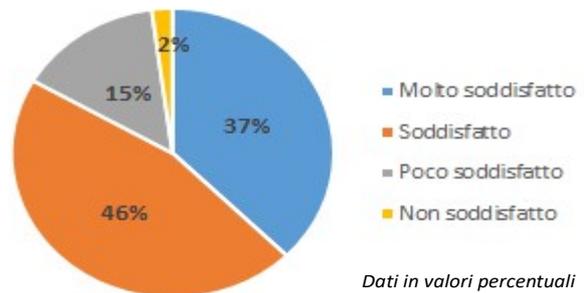
I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 48.

**7.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario**

**Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio**

Molto soddisfatto	18
Soddisfatto	22
Poco soddisfatto	7
Non soddisfatto	1

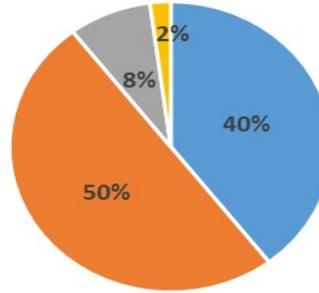
*Dati in valori assoluti*



**Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche**

Molto soddisfatto	19
Soddisfatto	24
Poco soddisfatto	4
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti



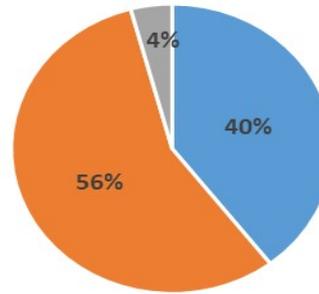
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Facilità nel trovare informazioni sul servizio**

Molto soddisfatto	19
Soddisfatto	27
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



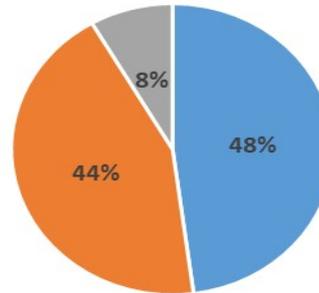
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Tempo di attesa per richiedere il servizio**

Molto soddisfatto	23
Soddisfatto	21
Poco soddisfatto	4
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



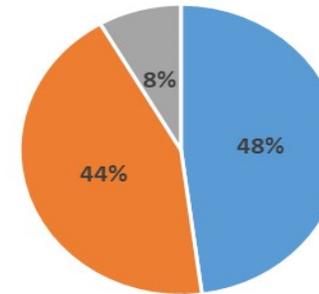
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Tempo per la conclusione del servizio richiesto**

Molto soddisfatto	23
Soddisfatto	21
Poco soddisfatto	4
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



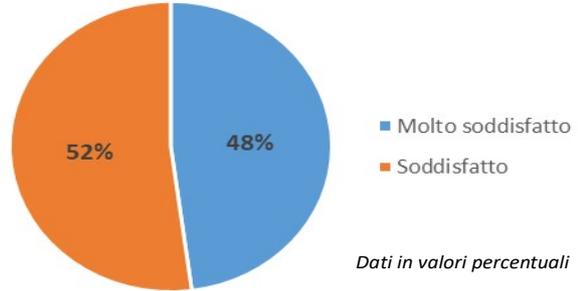
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi - procedura - costi etc)**

Molto soddisfatto	23
Soddisfatto	25
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

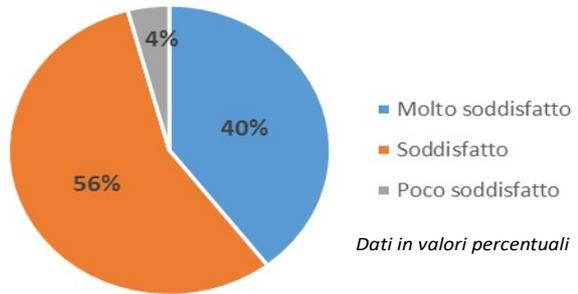


Dati in valori percentuali

**Modulistica/informazioni presenti sul sito web e/o presso l'ufficio**

Molto soddisfatto	19
Soddisfatto	27
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

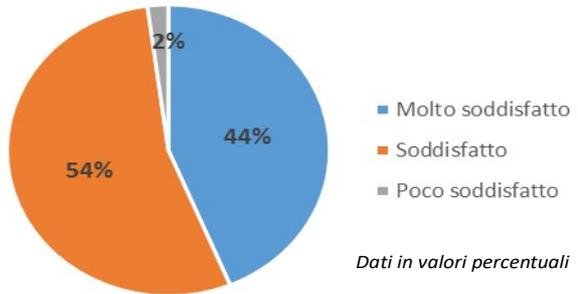


Dati in valori percentuali

**Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni**

Molto soddisfatto	21
Soddisfatto	26
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

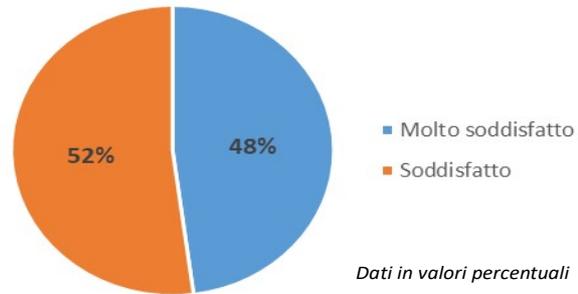


Dati in valori percentuali

**Cortesìa, disponibilità, professionalità del personale**

Molto soddisfatto	23
Soddisfatto	25
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

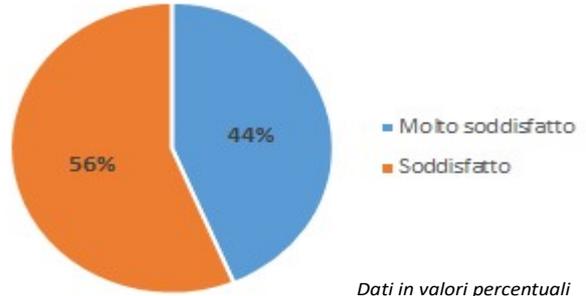


Dati in valori percentuali

**Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative**

Molto soddisfatto	21
Soddisfatto	27
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

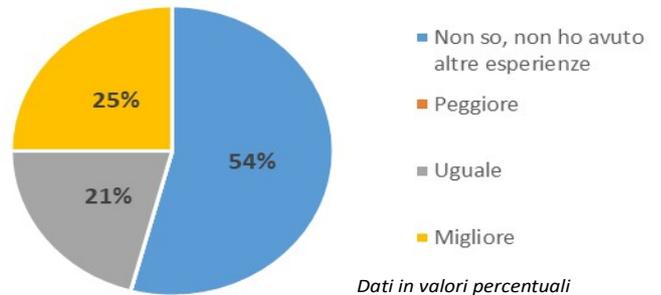


Dati in valori percentuali

**Rispetto al passato questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	26
Peggioro	0
Uguale	10
Migliore	12

Dati in valori assoluti

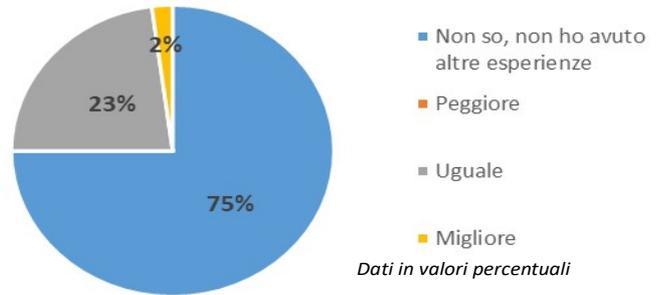


Dati in valori percentuali

**Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	36
Peggioro	0
Uguale	11
Migliore	1

Dati in valori assoluti



Dati in valori percentuali

**Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?**

NO	44
SI	4

Dati in valori assoluti

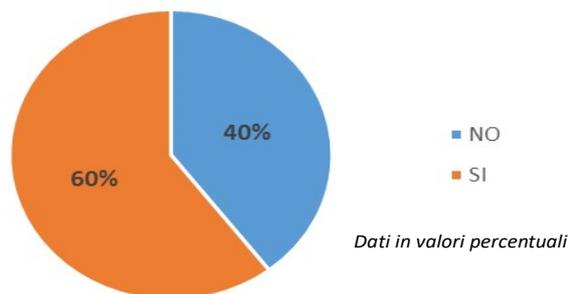


Dati in valori percentuali

### Utilizza i servizi online sul sito del Comune di Terni?

NO	19
SI	29

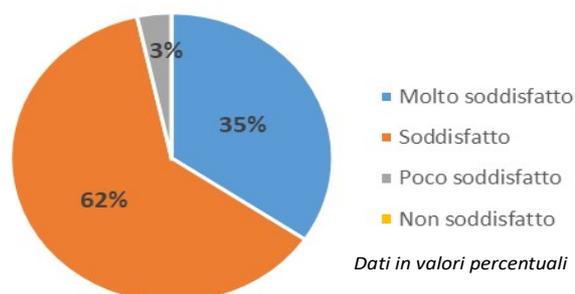
Dati in valori assoluti



### Semplicità di accedere al servizio online

Molto soddisfatto	10
Soddisfatto	18
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	0

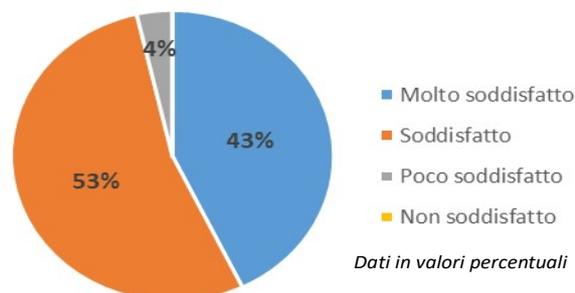
Dati in valori assoluti



### Semplicità di utilizzare il servizio online

Molto soddisfatto	12
Soddisfatto	15
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



## 7.2. Sintesi esiti dell'indagine 2024

In merito alla dimensione dell'accessibilità, particolarmente importante viste le caratteristiche del servizio, si rileva che alla domanda sulla "facilità di trovare informazioni sul servizio" la maggioranza dei rispondenti si è dichiarata "soddisfatto" con 27 risposte, "molto soddisfatto" con 19 risposte e solo 2 "poco soddisfatto", si rileva l'assenza di risposte "non soddisfatto". Una delle dimensioni particolarmente caratterizzanti il servizio esaminato è quella della tempestività nel richiedere e nel concludere il servizio. In entrambi i casi si rilevano gli stessi valori assoluti, 23 cittadini "molto soddisfatto", 21 "soddisfatto" e 4 "poco soddisfatto". Circa la dimensione della trasparenza, i cittadini hanno molto apprezzato la "chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi, procedure, costi, ecc.)",

dando 23 risposte “molto soddisfatto” e 25 risposte “soddisfatto”. Sono assenti valutazioni negative o non sufficienti.

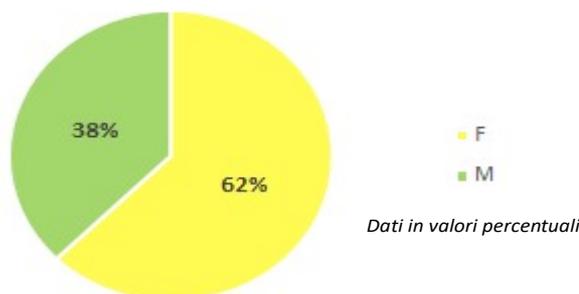
In merito all’efficacia del servizio, si conferma il giudizio positivo evidenziato dalle risposte alla domanda “accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle sue richieste/aspettative”, per 21 “soddisfatto” e 27 “molto soddisfatto”. Non sono presenti valutazioni negative o non sufficienti. Rispetto alla valutazione sulle esperienze legate all’utilizzo del servizio nel passato, i cittadini hanno dato le seguenti risposte, 10 “uguale”, 12 “migliore”, si rilevano 26 risposte di “non so, non ho avuto altre esperienze”. A conclusione dell’analisi sulla dimensione dell’efficacia si riporta il dato relativo ad eventuali disservizi nell’erogazione del servizio. Le risposte che hanno confermato l’assenza di disservizi sono state 44 su 48 rispondenti. Positivo anche il dato sul gradimento del personale impiegato.

### 7.2.1 Analisi del campione degli intervistati

#### Sesso

F	30
M	18

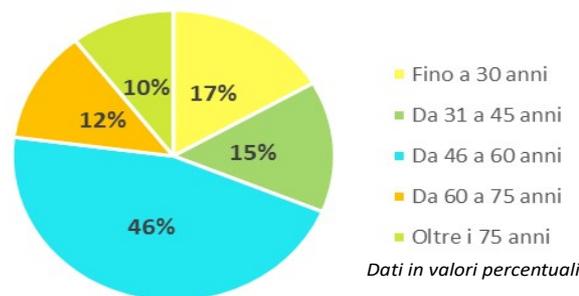
Dati in valori assoluti



#### Età

Fino a 30 anni	8
Da 31 a 45 anni	7
Da 46 a 60 anni	22
Da 60 a 75 anni	6
Oltre i 75 anni	5

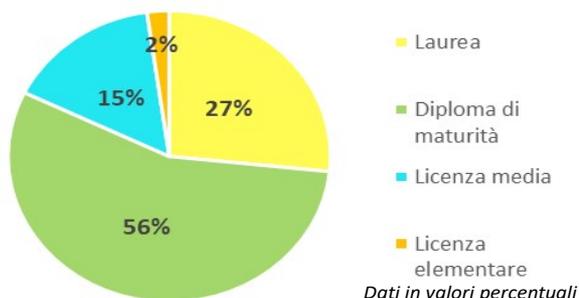
Dati in valori assoluti



#### Titolo di studio

Laurea	12
Diploma di maturità	25
Licenza media	7
Licenza elementare	1

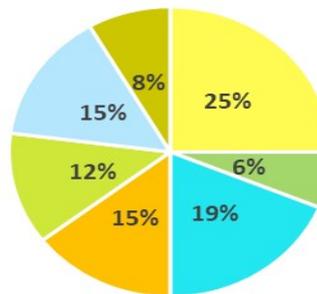
Dati in valori assoluti



**Professione**

Altro	12
Dirigente	3
Impiegata/o	9
Libero Professionista	7
Operaia/o	6
Pensionata/o	7
Studente	4

Dati in valori assoluti

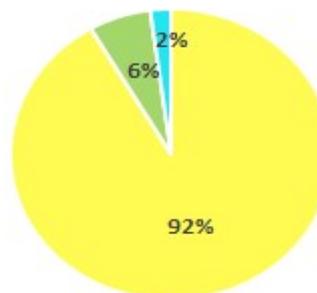


Dati in valori percentuali

**Nazionalità**

Italiana	44
Comunitaria	3
Extracomunitaria	1

Dati in valori assoluti

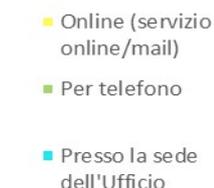
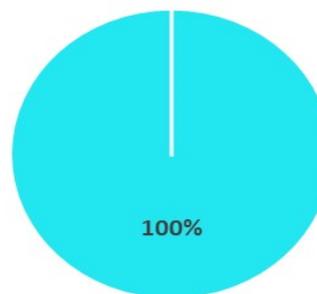


Dati in valori percentuali

**Modalità di richiesta del servizio/ delle informazioni:**

Online (servizio online/mail)	0
Per telefono	0
Presso la sede dell'Ufficio	48

Dati in valori assoluti



Dati in valori percentuali

Riguardo la fascia di età dei cittadini, quella più rappresentativa del campione va dai 46 ai 60 anni, con 22 cittadini su 48 totali.

Sono 25 i cittadini in possesso di un diploma di maturità e 12 di laurea. Molto variegate le risposte circa la professione, il valore più alto pari a 12 risposte è quello della categoria “altro”, segue la categoria “impiegata/o” con 9 risposte.

Si segnala il dato sulla nazionalità, infatti ben 44 su 48 rispondenti sono di nazionalità italiana. Infine, riguardo le modalità di richiesta del servizio o delle informazioni si nota la totalità del campione, 48 su 48 rispondenti, richiedere il servizio in presenza presso l’ufficio.

## 8. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: SERVIZI CIMITERIALI

L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione ai fruitori dei servizi cimiteriali di un questionario cartaceo in forma anonima, da autocompilare presso l'ufficio.

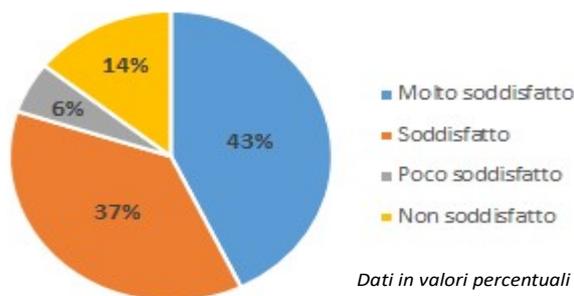
I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 36. Presso questo settore risultava consolidata la prassi della rilevazione del gradimento dei servizi erogati che avveniva tramite uno specifico questionario formulato ad hoc. Occorre quindi precisare che i dati di seguito si riferiscono pertanto solo all'utenza che ha risposto al questionario standard a partire dalla seconda metà del 2024.

### 8.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

#### Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio

Molto soddisfatto	15
Soddisfatto	13
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	5

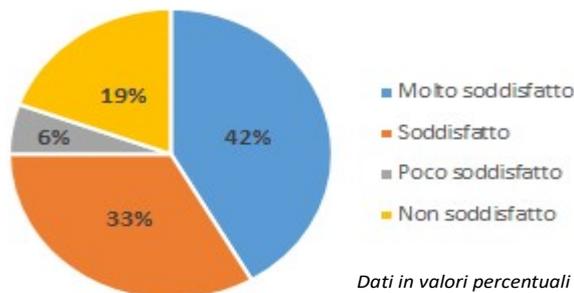
Dati in valori assoluti



#### Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche

Molto soddisfatto	15
Soddisfatto	12
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	7

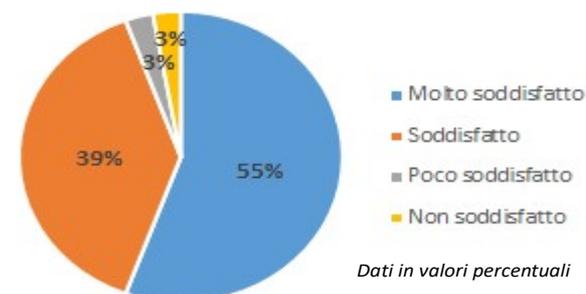
Dati in valori assoluti



#### Facilità nel trovare informazioni sul servizio

Molto soddisfatto	20
Soddisfatto	14
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	1

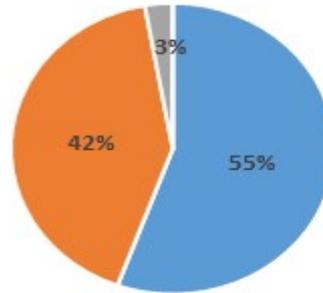
Dati in valori assoluti



**Tempo di attesa per richiedere il servizio**

Molto soddisfatto	20
Soddisfatto	15
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



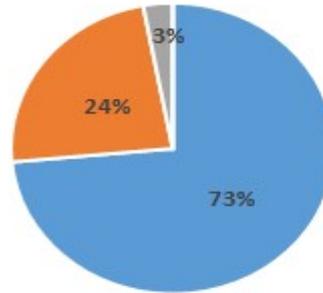
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Tempo per la conclusione del servizio richiesto**

Molto soddisfatto	25
Soddisfatto	8
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



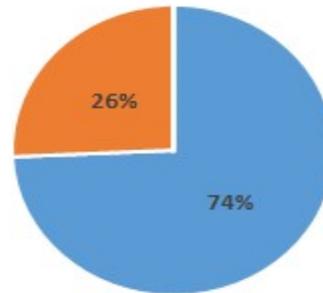
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi - procedura - costi etc)**

Molto soddisfatto	26
Soddisfatto	9
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



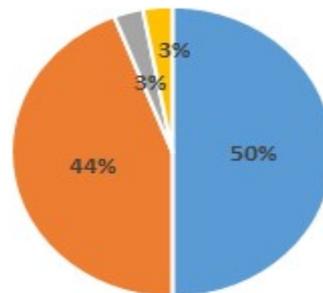
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Modulistica/informazioni presenti sul sito web e/o presso l'ufficio**

Molto soddisfatto	17
Soddisfatto	15
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti



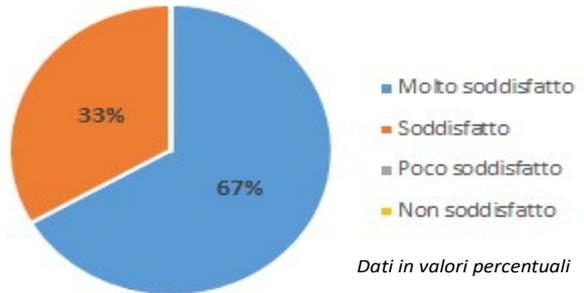
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni**

Molto soddisfatto	22
Soddisfatto	11
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

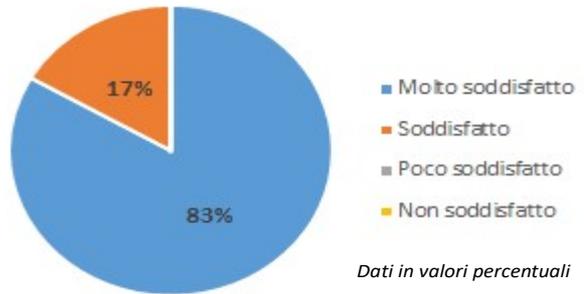


Dati in valori percentuali

**Cortesìa, disponibilità, professionalità del personale**

Molto soddisfatto	30
Soddisfatto	6
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

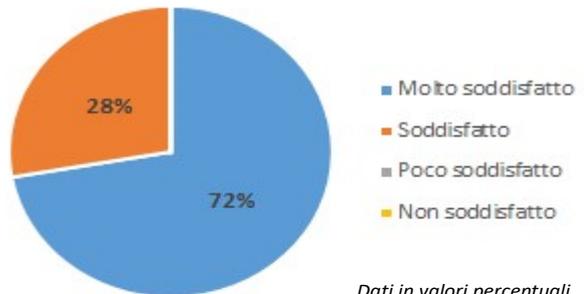


Dati in valori percentuali

**Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative**

Molto soddisfatto	26
Soddisfatto	10
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

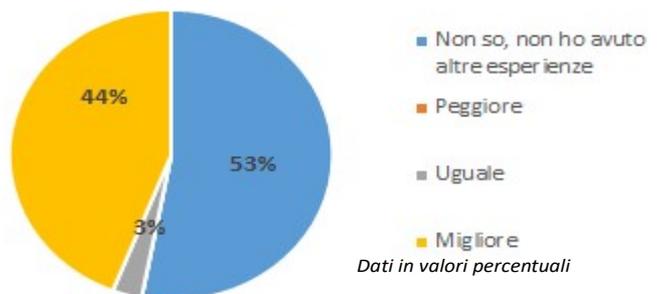


Dati in valori percentuali

**Rispetto al passato questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	18
Peggior	0
Uguale	1
Migliore	15

Dati in valori assoluti

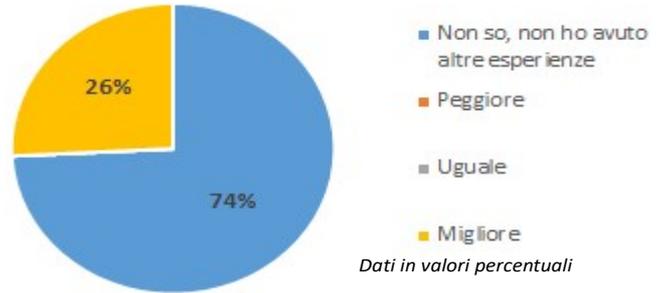


Dati in valori percentuali

**Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	23
Peggior	0
Uguale	0
Migliore	8

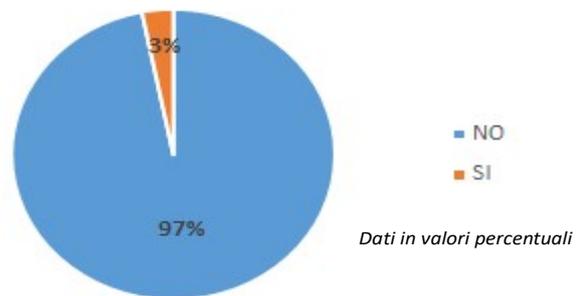
*Dati in valori assoluti*



**Ci sono stati disservizi nel corso della erogazione del servizio?**

NO	31
SI	1

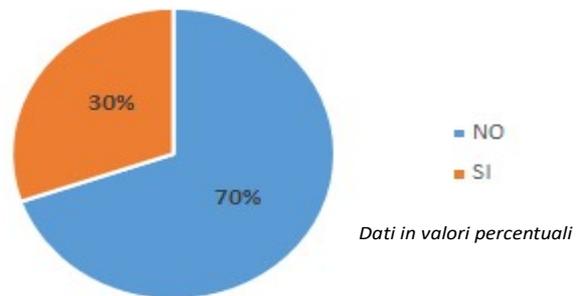
*Dati in valori assoluti*



**Utilizza i servizi online sul sito del Comune di Terni?**

NO	23
SI	10

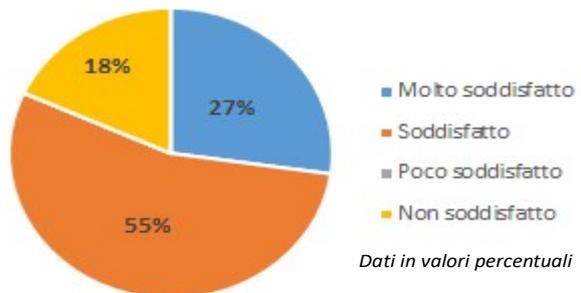
*Dati in valori assoluti*



**Semplicità di accedere al servizio online**

Molto soddisfatto	3
Soddisfatto	6
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	2

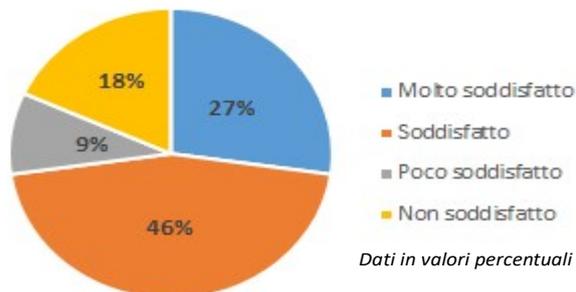
*Dati in valori assoluti*



### Semplicità di utilizzare il servizio online

Molto soddisfatto	3
Soddisfatto	5
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	2

Dati in valori assoluti



### Segnalazioni/Suggerimenti sul servizio

Sul totale di 36 rispondenti un cittadino suggerisce la possibilità di fissare gli appuntamenti.

## 8.2. Sintesi esiti dell'indagine 2024

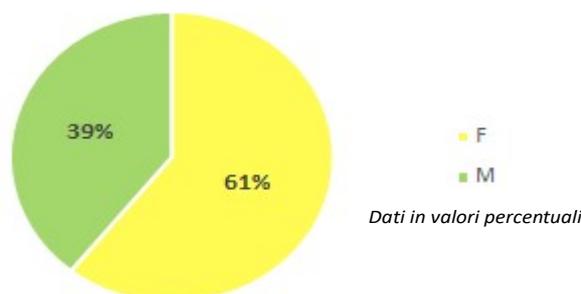
Per l'accessibilità, quale prima dimensione indagata, si sono esaminati i risultati del quesito "facilità nel trovare informazioni sul servizio" con risultati molto soddisfacenti, nello specifico con 20 cittadini che si sono dichiarati "molto soddisfatto", 14 "soddisfatto", 1 "poco soddisfatto" ed uno "non soddisfatto". Circa la dimensione della tempestività si sottolineano gli ottimi risultati ottenuti nella rilevazione del quesito "tempo per la conclusione del servizio richiesto" da cui emergono 25 risposte "molto soddisfatto", 8 "soddisfatto", 1 "poco soddisfatto" e nessun "non soddisfatto". In merito alla dimensione della trasparenza, il quesito "chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi, procedura, costi, ecc..)" conferma l'elevato livello di gradimento con i seguenti risultati: "molto soddisfatto" 26 cittadini, "soddisfatto" 10 cittadini, su un totale di 36 rispondenti. Riguardo l'efficacia si conferma il trend assolutamente positivo per i risultati del quesito "cortesia, disponibilità, professionalità del personale", che ha visto 30 cittadini su 36 dirsi "molto soddisfatto" e 6 "soddisfatto", registrando, anche rispetto alle esperienze passate, un miglioramento del servizio. A conclusione della valutazione sull'efficacia, si riportano i dati del quesito "ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio" a cui hanno risposto NO 31 cittadini e solo 1 cittadino ha risposto SI.

### 8.2.1 Analisi del campione degli intervistati

#### Sesso

F	17
M	11

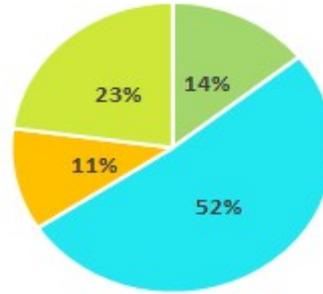
Dati in valori assoluti



**Età**

Fino a 30 anni	0
Da 31 a 45 anni	5
Da 46 a 60 anni	18
Da 61 a 75 anni	4
Oltre i 75 anni	8

Dati in valori assoluti

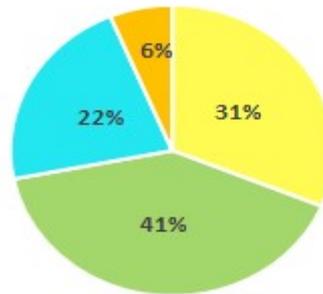


Dati in valori percentuali

**Titolo di studio**

Laurea	10
Diploma di maturità	13
Licenza media	7
Licenza elementare	2

Dati in valori assoluti

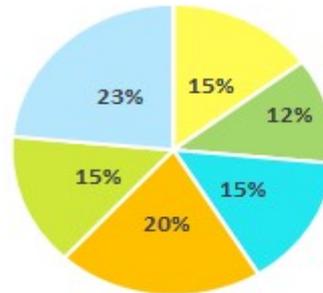


Dati in valori percentuali

**Professione**

Altro	5
Dirigente	4
Impiegata/o	5
Libero Professionista	7
Operaia/o	5
Pensionata/o	8
Studente	0

Dati in valori assoluti

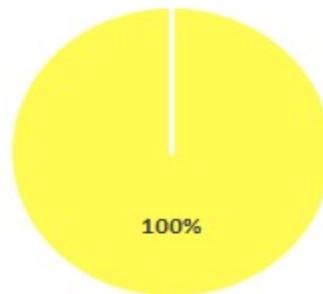


Dati in valori percentuali

**Nazionalità**

Italiana	32
Comunitaria	0
Extracomunitaria	0

Dati in valori assoluti

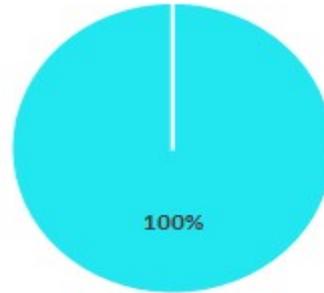


Dati in valori percentuali

**Modalità di richiesta del servizio/ delle informazioni:**

Online (servizio online/mail)	0
Per telefono	0
Presso la sede dell'Ufficio	35

Dati in valori assoluti



- Online (servizio online/mail)
- Per telefono
- Presso la sede dell'Ufficio

Dati in valori percentuali

Riguardo la fascia di età, la più rappresentata nel campione degli intervistati è quella compresa tra i 46 e 60 anni, con 18 cittadini su 36 totali. La nazionalità dei richiedenti il servizio è nella totalità italiana.

Circa la modalità di richiesta del servizio e delle informazioni, si rileva l'accesso totale presso la sede dell'ufficio in considerazione delle circostanze e della tipologia del servizio offerto al cittadino.

**9. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: [SERVIZIO BABY NEWSLETTER](#)**

L'indagine è stata condotta attraverso l'invio a mezzo newsletter del questionario da autocompilare accedendo alla relativa sezione del sito istituzionale.

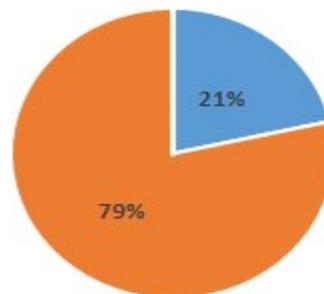
I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 14 su un totale di circa 40 famiglie che hanno ricevuto la baby newsletter dall'anno 2024, in quanto neo-genitori.

**9.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario**

**Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio**

Molto soddisfatto	3
Soddisfatto	11
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



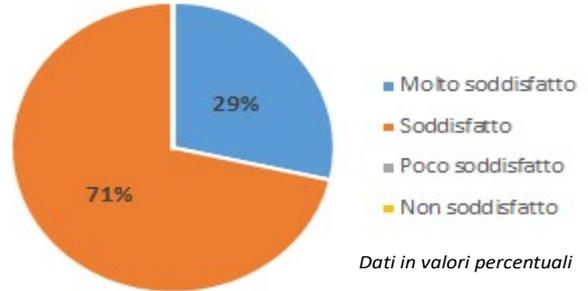
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche**

Molto soddisfatto	4
Soddisfatto	10
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

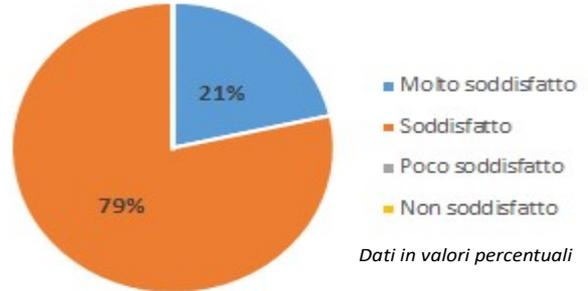


Dati in valori percentuali

**Facilità nel trovare informazioni sul servizio**

Molto soddisfatto	3
Soddisfatto	11
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



Dati in valori percentuali

**Tempo di attesa per richiedere il servizio**

Molto soddisfatto	4
Soddisfatto	10
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

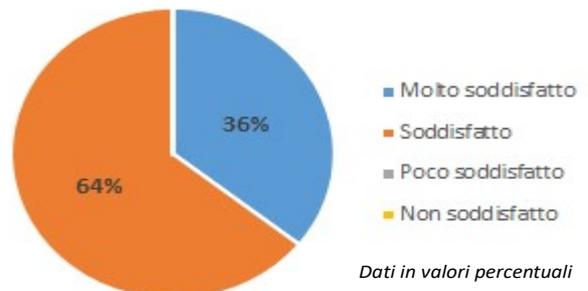


Dati in valori percentuali

**Tempo per la conclusione del servizio richiesto**

Molto soddisfatto	5
Soddisfatto	9
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

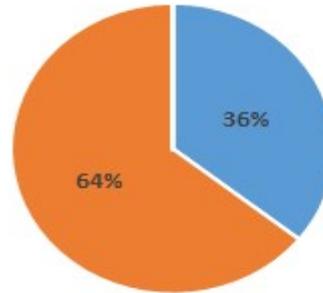


Dati in valori percentuali

**Chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi - procedura - costi etc)**

Molto soddisfatto	5
Soddisfatto	9
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



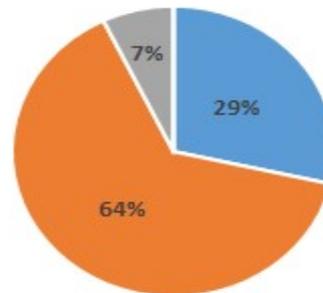
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Modulistica/informazioni presenti sul sito web e/o presso l'ufficio**

Molto soddisfatto	4
Soddisfatto	9
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



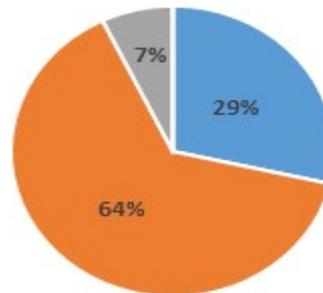
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni**

Molto soddisfatto	4
Soddisfatto	9
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



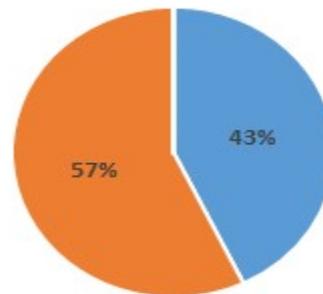
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Cortesia, disponibilità, professionalità del personale**

Molto soddisfatto	6
Soddisfatto	8
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



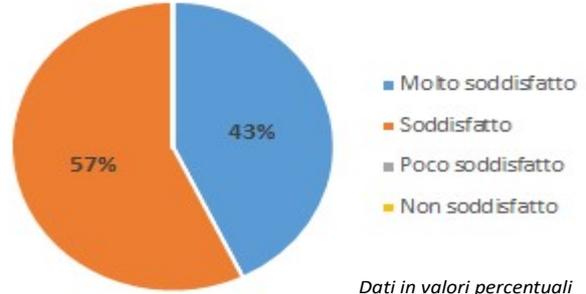
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative**

Molto soddisfatto	6
Soddisfatto	8
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

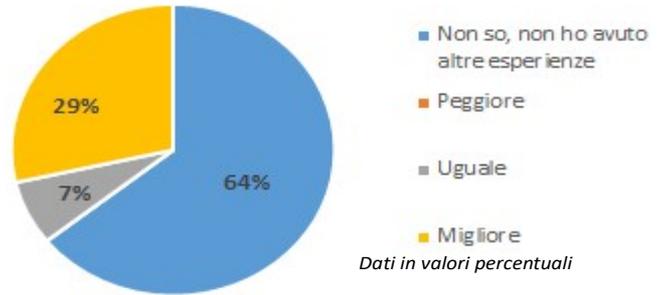


Dati in valori percentuali

**Rispetto al passato questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	9
Peggioro	0
Uguale	1
Migliore	4

Dati in valori assoluti

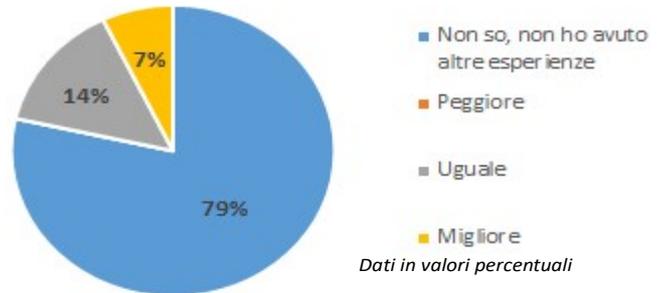


Dati in valori percentuali

**Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	11
Peggioro	0
Uguale	2
Migliore	1

Dati in valori assoluti

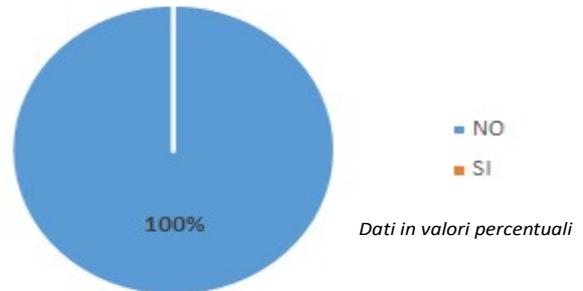


Dati in valori percentuali

**Ci sono stati disservizi nel corso della erogazione del servizio?**

NO	14
SI	0

Dati in valori assoluti

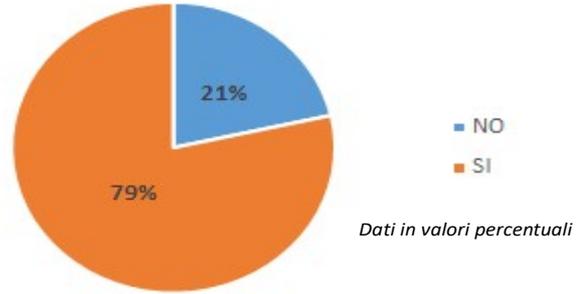


Dati in valori percentuali

**Utilizza i servizi online sul sito del Comune di Terni?**

NO	3
SI	11

Dati in valori assoluti

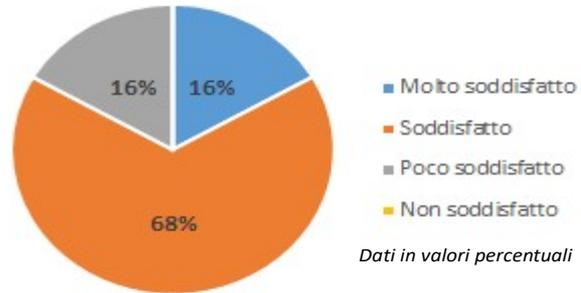


Dati in valori percentuali

**Semplicità di accedere al servizio online**

Molto soddisfatto	2
Soddisfatto	8
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

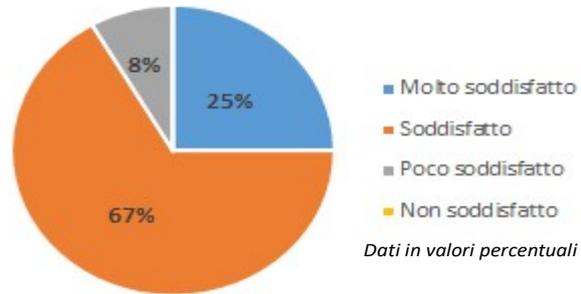


Dati in valori percentuali

**Semplicità di utilizzare il servizio online**

Molto soddisfatto	3
Soddisfatto	8
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



Dati in valori percentuali

**9.2. Sintesi esiti dell'indagine 2024**

La prima dimensione indagata è quella dell'accessibilità, attraverso i dati contenuti nel quesito "facilità nel trovare informazioni sul servizio", su cui si sono dichiarati "molto soddisfatto" 3 cittadini e "soddisfatto" 11. Circa la dimensione della tempestività, al quesito "tempo di attesa per richiedere il servizio" hanno risposto 10 cittadini "molto soddisfatto" e 4 "soddisfatto".

In merito alla dimensione della trasparenza, alla domanda "chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi, procedura, costi, ecc..)" hanno risposto 9 "soddisfatto" e 5 "molto soddisfatto".

L'ultima dimensione indagata è quella dell'efficacia, in particolare al quesito "accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato, rispetto alle sue richieste/aspettative" 8 cittadini hanno risposto "soddisfatto" e 6 "molto soddisfatto". A completare il quadro dell'efficacia, si aggiunge il

dato relativo al quesito “ci sono stati disservizi nel corso dell’erogazione del servizio”. Il totale del campione, 14 su 14, ha risposto “No”.

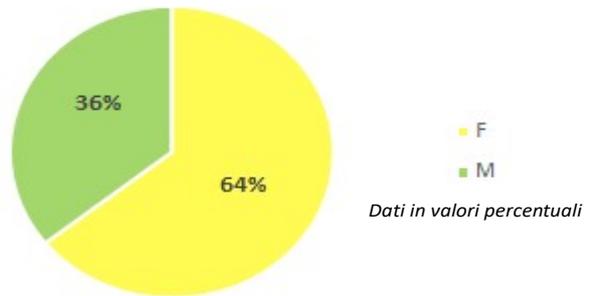
Dalla lettura delle risposte al questionario, si conferma un livello di apprezzamento buono, in maniera uniforme in tutte le dimensioni indagate, da parte dell’utenza verso il servizio erogato.

### 9.2.1 Analisi del campione degli intervistati

#### Sesso

F	9
M	5

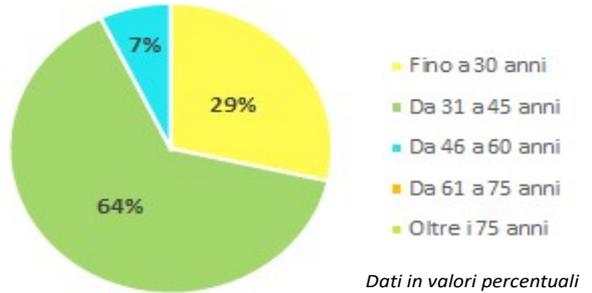
*Dati in valori assoluti*



#### Età

Fino a 30 anni	4
Da 31 a 45 anni	9
Da 46 a 60 anni	1
Da 61 a 75 anni	0
Oltre i 75 anni	0

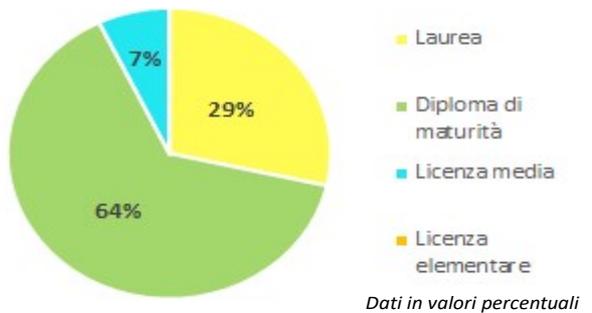
*Dati in valori assoluti*



#### Titolo di studio

Laurea	4
Diploma di maturità	9
Licenza media	1
Licenza elementare	0

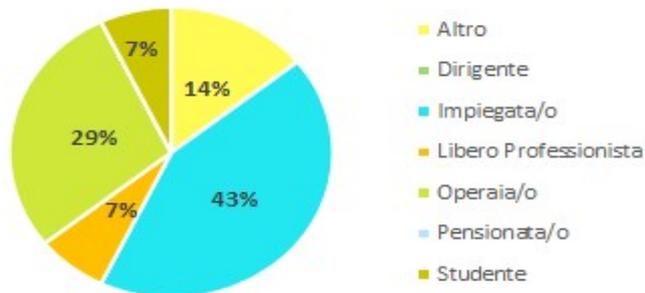
*Dati in valori assoluti*



**Professione**

Altro	2
Dirigente	0
Impiegata/o	6
Libero Professionista	1
Operaia/o	4
Pensionata/o	0
Studente	1

*Dati in valori assoluti*

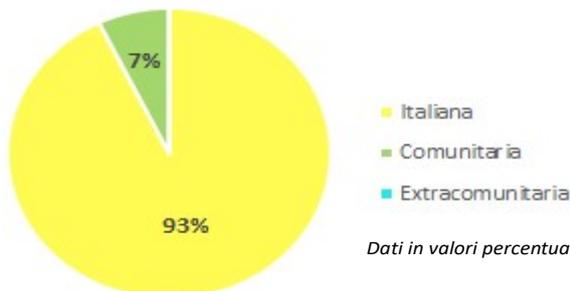


*Dati in valori percentuali*

**Nazionalità**

Italiana	13
Comunitaria	1
Extracomunitaria	0

*Dati in valori assoluti*

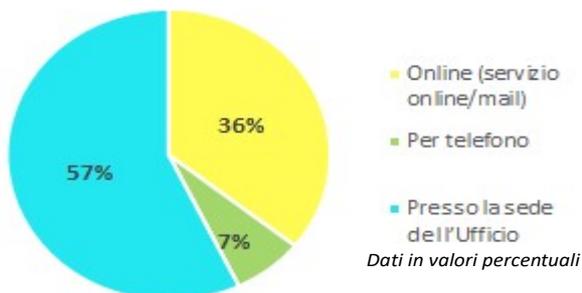


*Dati in valori percentuali*

**Modalità di richiesta del servizio/  
delle informazioni:**

Online (servizio online/mail)	5
Per telefono	1
Presso la sede dell'Ufficio	8

*Dati in valori assoluti*



*Dati in valori percentuali*

Rispetto al campione degli intervistati, per il dato inerente il sesso dei rispondenti, si registrano 9 femmine e 5 maschi. La fascia di età maggiormente rappresentata è quella dai 31 ai 45 anni, con 9 rispondenti su 14. La nazionalità dei cittadini è italiana per 13 rispondenti su 14.

**10. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: SERVIZIO ADOZIONI**

L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione ai fruitori del servizio adozioni del questionario autocompilato in forma anonima a mezzo sito web.

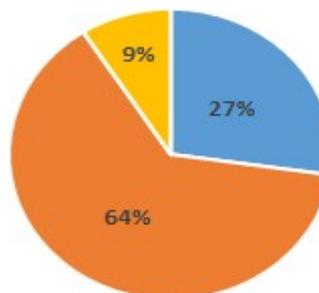
I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 11 su un totale di 20 famiglie che si sono rivolte al servizio adozioni nell'anno 2024.

### 10.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

#### Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio

Molto soddisfatto	3
Soddisfatto	7
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti

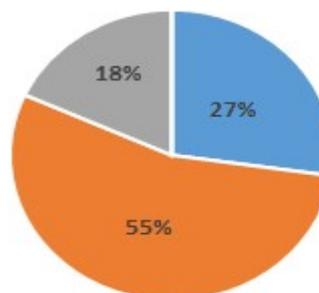


Dati in valori percentuali

#### Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche

Molto soddisfatto	3
Soddisfatto	6
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

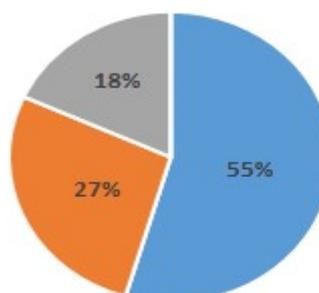


Dati in valori percentuali

#### Facilità nel trovare informazioni sul servizio

Molto soddisfatto	6
Soddisfatto	3
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

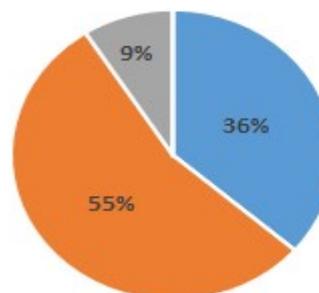


Dati in valori percentuali

#### Tempo di attesa per richiedere il servizio

Molto soddisfatto	4
Soddisfatto	6
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

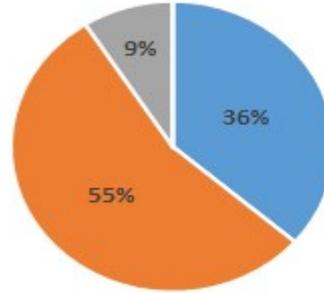


Dati in valori percentuali

**Tempo per la conclusione del servizio richiesto**

Molto soddisfatto	4
Soddisfatto	6
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



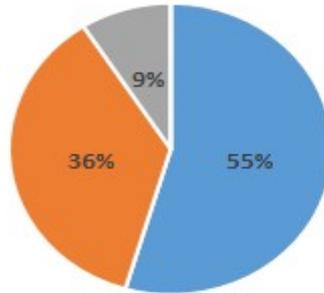
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi - procedura - costi etc)**

Molto soddisfatto	6
Soddisfatto	4
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



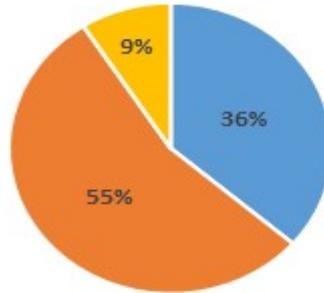
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Modulistica/informazioni presenti sul sito web e/o presso l'ufficio**

Molto soddisfatto	4
Soddisfatto	6
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti



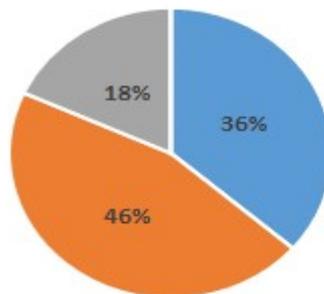
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni**

Molto soddisfatto	4
Soddisfatto	5
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



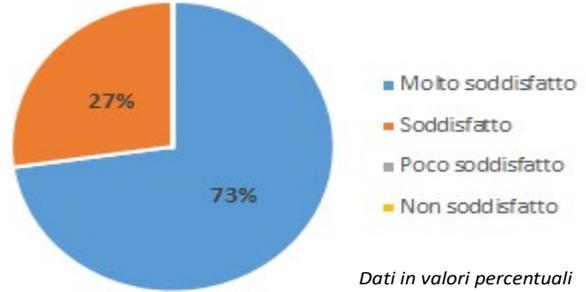
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Cortesìa, disponibilit , professionalit  del personale**

Molto soddisfatto	8
Soddisfatto	3
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

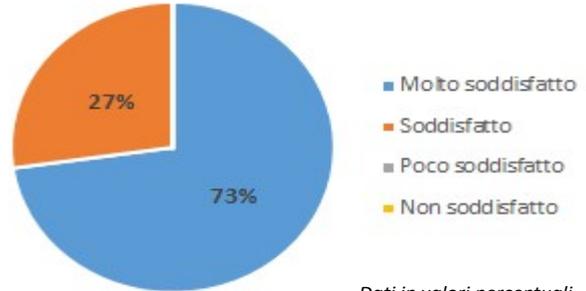


Dati in valori percentuali

**Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative**

Molto soddisfatto	8
Soddisfatto	3
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

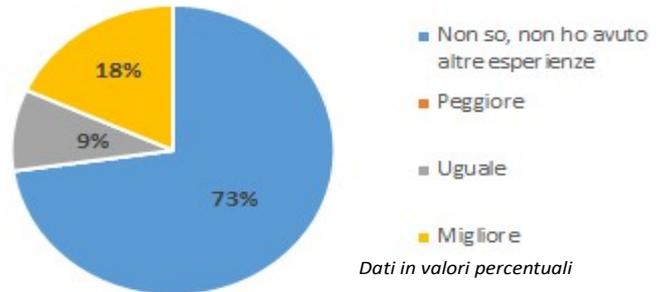


Dati in valori percentuali

**Rispetto al passato questo servizio  :**

Non so, non ho avuto altre esperienze	8
Peggior e	0
Uguale	1
Migliore	2

Dati in valori assoluti

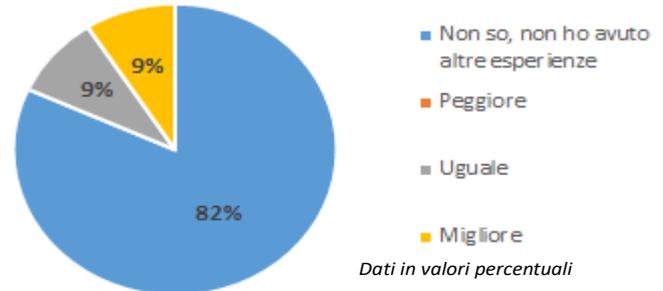


Dati in valori percentuali

**Rispetto ad altri Comuni questo servizio  :**

Non so, non ho avuto altre esperienze	9
Peggior e	0
Uguale	1
Migliore	1

Dati in valori assoluti

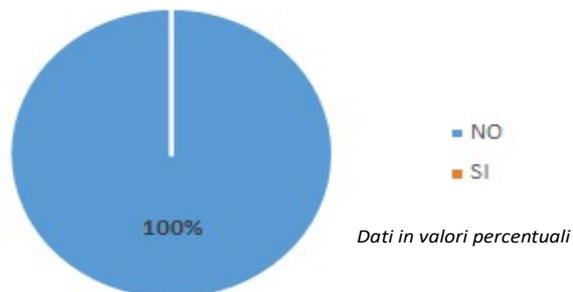


Dati in valori percentuali

**Ci sono stati disservizi nel corso della erogazione del servizio?**

NO	11
SI	0

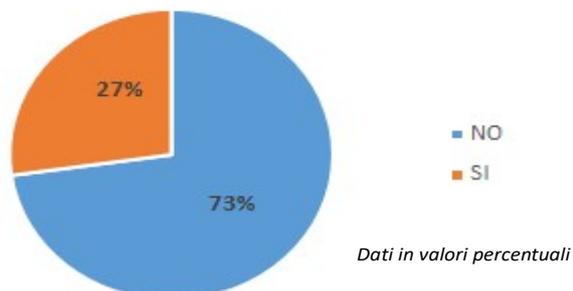
Dati in valori assoluti



**Utilizza i servizi online sul sito del Comune di Terni?**

NO	8
SI	3

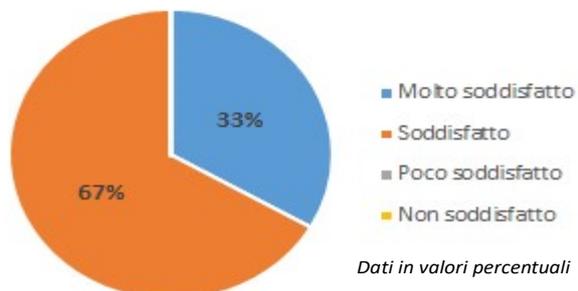
Dati in valori assoluti



**Semplicità di accedere al servizio online**

Molto soddisfatto	1
Soddisfatto	2
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

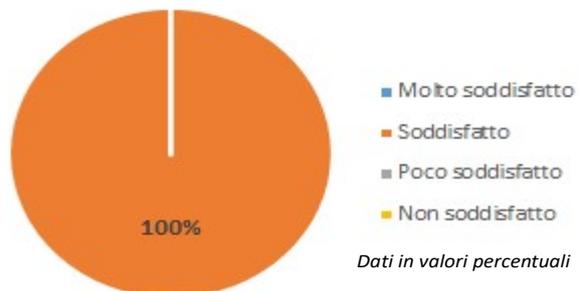
Dati in valori assoluti



**Semplicità di utilizzare il servizio online**

Molto soddisfatto	0
Soddisfatto	3
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



**Segnalazioni/Suggerimenti sul servizio**

Sul totale di 11 rispondenti un cittadino esprime apprezzamento rispetto agli incontri organizzati dal servizio per le famiglie di genitori adottivi e un altro apprezzamento anche rispetto alle risposte fornite dal personale telefonicamente.

## 10.2. Sintesi esiti dell'indagine 2024

In merito alla dimensione dell'accessibilità, si registrano le seguenti risposte al quesito "facilità nel trovare informazioni sul servizio": su 11 rispondenti, 6 si sono dichiarati "molto soddisfatto", 3 "soddisfatto", 2 "poco soddisfatto", nessun "non soddisfatto", rilevando quindi un elevato grado di soddisfazione da parte dei cittadini. Per quanto riguarda la dimensione della tempestività, la risposta al quesito "tempo di attesa per richiedere il servizio", ha dato il seguente esito: "molto soddisfatto" 4, "soddisfatto" 6, "poco soddisfatto" 1 e nessun "non soddisfatto". Tali risultati sono in linea con quanto espresso nella Carta Servizi dell'Ente (vedi **Tabella 4**).

Per la dimensione della trasparenza si rileva che al quesito "chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi, procedura, costi, ecc...)" 6 cittadini hanno risposto "molto soddisfatto", 4 "soddisfatto", 1 "poco soddisfatto" e nessuno "non soddisfatto".

L'ultima dimensione indagata riguarda l'efficacia. Al quesito inerente la "cortesìa, disponibilità, professionalità del personale", aspetto particolarmente rilevante per le caratteristiche intrinseche del servizio, 8 cittadini hanno risposto "molto soddisfatto" e 3 "soddisfatto".

Da segnalare che il trend positivo rilevato nella dimensione dell'efficacia viene confermato anche con le risposte al quesito "ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio" cui risponde "NO" il totale del campione.

**Tabella 4 – Standard di qualità del servizio Adozioni**

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'ufficio	<i>numero segnali</i>	N 1 esterno all'edificio e 2 interni
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>numero</i>	2: email, n. telefonico
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n. giorni</i>	4 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n. giorni</i>	8 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le	Indicazione nel sito web dei tempi di erogazione del servizio	<i>si/no</i>	si

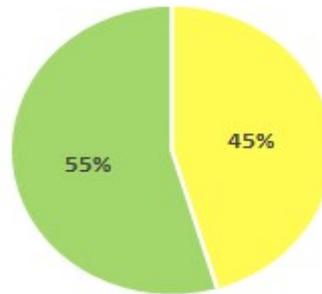
	informazioni online sul servizio			
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	si/no	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	frequenza corsi di aggiornamento	annuale

### 10.2.1 Analisi del campione degli intervistati

#### Sesso

F	5
M	6

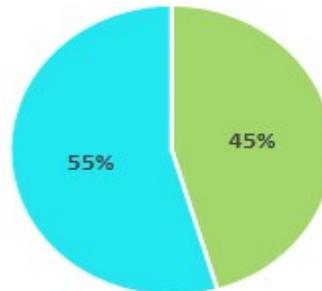
*Dati in valori assoluti*



#### Età

Fino a 30 anni	0
Da 31 a 45 anni	5
Da 46 a 60 anni	6
Da 61 a 75 anni	0
Oltre i 75 anni	0

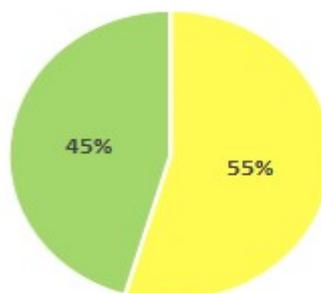
*Dati in valori assoluti*



### Titolo di studio

Laurea	6
Diploma di maturità	5
Licenza media	0
Licenza elementare	0

Dati in valori assoluti



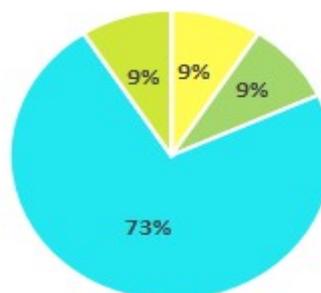
- Laurea
- Diploma di maturità
- Licenza media
- Licenza elementare

Dati in valori percentuali

### Professione

Altro	1
Dirigente	1
Impiegata/o	8
Libero Professionista	0
Operaia/o	1
Pensionata/o	0
Studente	0

Dati in valori assoluti



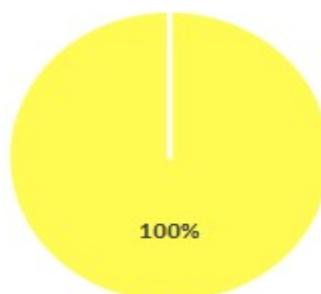
- Altro
- Dirigente
- Impiegata/o
- Libero Professionista
- Operaia/o
- Pensionata/o
- Studente

Dati in valori percentuali

### Nazionalità

Italiana	11
Comunitaria	0
Extracomunitaria	0

Dati in valori assoluti



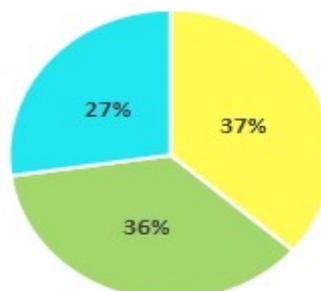
- Italiana
- Comunitaria
- Extracomunitaria

Dati in valori percentuali

### Modalità di richiesta del servizio/ delle informazioni:

Online (servizio online/mail)	4
Per telefono	4
Presso la sede dell'Ufficio	3

Dati in valori assoluti



- Online (servizio online/mail)
- Per telefono
- Presso la sede dell'Ufficio

Dati in valori percentuali

Riguardo il genere del campione degli intervistati, 5 sono femmine e 6 maschi. Nel campione sono presenti solo due fasce di età, dai 31 ai 45, 5 cittadini e dai 46 ai 60 anni, 6 cittadini. Il campione è costituito da cittadini in possesso di laurea con 6 unità ed in possesso di diploma di maturità con 5 unità. La nazionalità rappresentata è solo quella italiana.

## 11. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

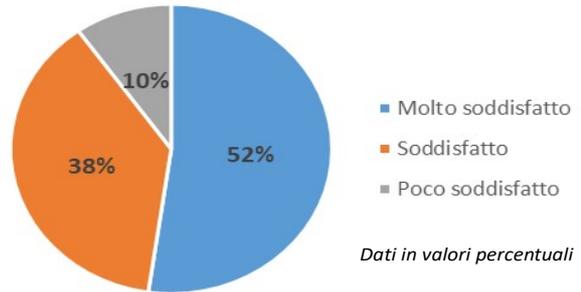
L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione ai fruitori dei servizi erogati dall'ufficio Urp del questionario cartaceo in forma anonima, da autocompilare presso lo sportello. I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 153.

### 11.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

#### Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio

Molto soddisfatto	80
Soddisfatto	58
Poco soddisfatto	15
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

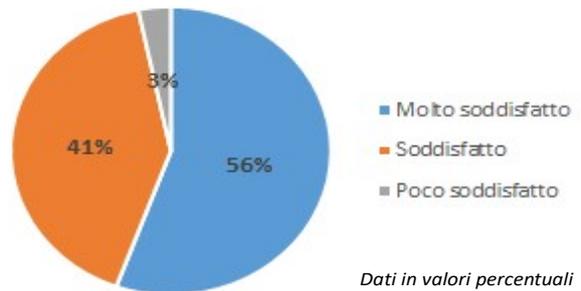


Dati in valori percentuali

#### Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche

Molto soddisfatto	85
Soddisfatto	63
Poco soddisfatto	5
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

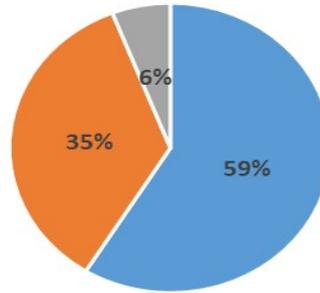


Dati in valori percentuali

**Facilità nel trovare informazioni sul servizio**

Molto soddisfatto	90
Soddisfatto	54
Poco soddisfatto	9
Non soddisfatto	0

*Dati in valori assoluti*



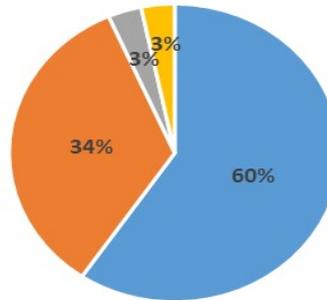
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto

*Dati in valori percentuali*

**Tempo di attesa per richiedere il servizio**

Molto soddisfatto	91
Soddisfatto	52
Poco soddisfatto	5
Non soddisfatto	5

*Dati in valori assoluti*



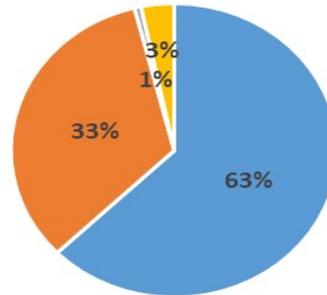
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

*Dati in valori percentuali*

**Tempo per la conclusione del servizio richiesto**

Molto soddisfatto	96
Soddisfatto	51
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	5

*Dati in valori assoluti*



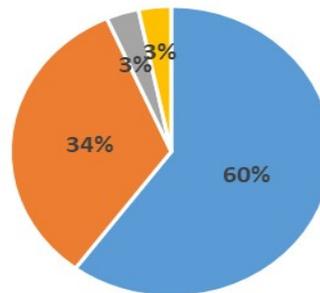
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

*Dati in valori percentuali*

**Chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi - procedura - costi etc)**

Molto soddisfatto	92
Soddisfatto	51
Poco soddisfatto	5
Non soddisfatto	5

*Dati in valori assoluti*



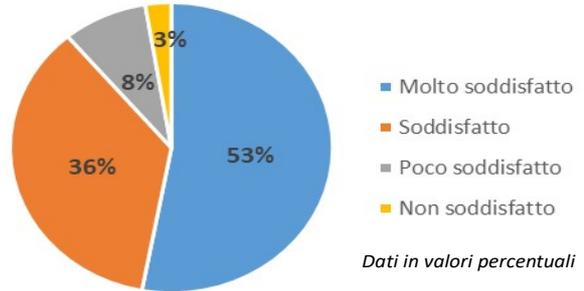
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

*Dati in valori percentuali*

**Modulistica/informazioni presenti sul sito web e/o presso l'ufficio**

Molto soddisfatto	81
Soddisfatto	55
Poco soddisfatto	13
Non soddisfatto	4

Dati in valori assoluti

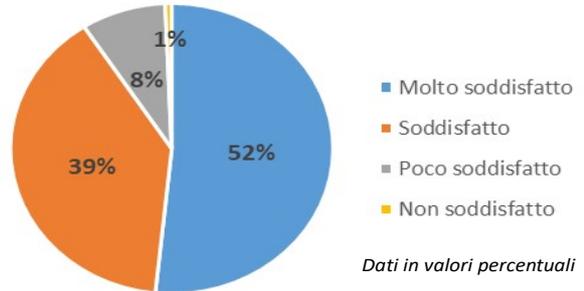


Dati in valori percentuali

**Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni**

Molto soddisfatto	79
Soddisfatto	60
Poco soddisfatto	13
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti

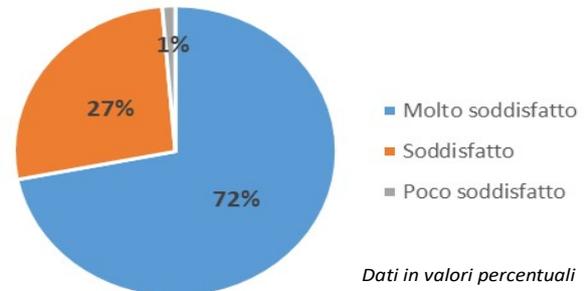


Dati in valori percentuali

**Cortesìa, disponibilità, professionalità del personale**

Molto soddisfatto	110
Soddisfatto	41
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

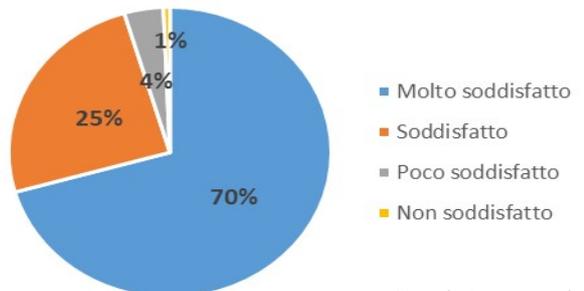


Dati in valori percentuali

**Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative**

Molto soddisfatto	108
Soddisfatto	38
Poco soddisfatto	6
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti

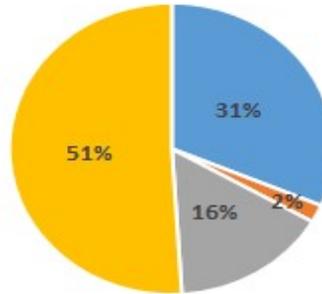


Dati in valori percentuali

**Rispetto al passato questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	48
Peggioro	3
Uguale	24
Migliore	78

Dati in valori assoluti

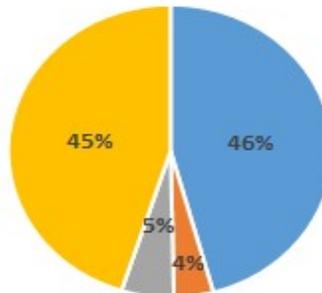


Dati in valori percentuali

**Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	70
Peggioro	6
Uguale	8
Migliore	69

Dati in valori assoluti

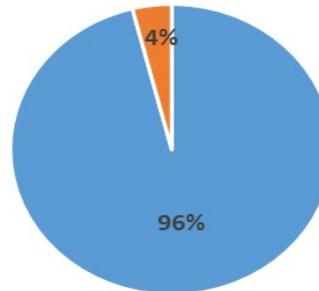


Dati in valori percentuali

**Ci sono stati disservizi nel corso della erogazione del servizio?**

NO	147
SI	6

Dati in valori assoluti

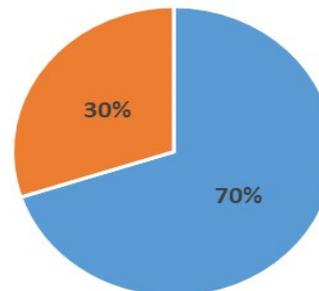


Dati in valori percentuali

**Utilizza i servizi online sul sito del Comune di Terni?**

NO	107
SI	46

Dati in valori assoluti

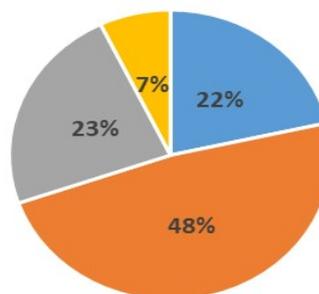


Dati in valori percentuali

### Semplicità di accedere al servizio online

Molto soddisfatto	12
Soddisfatto	27
Poco soddisfatto	13
Non soddisfatto	4

Dati in valori assoluti



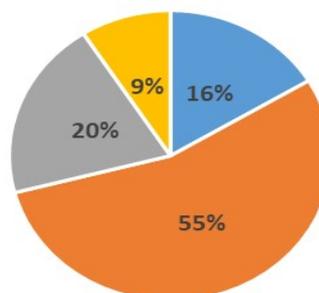
■ Molto soddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Poco soddisfatto  
 ■ Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

### Semplicità di utilizzare il servizio online

Molto soddisfatto	9
Soddisfatto	30
Poco soddisfatto	11
Non soddisfatto	5

Dati in valori assoluti



■ Molto soddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Poco soddisfatto  
 ■ Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

## 11.2. Sintesi esiti dell'indagine 2024

Con riferimento all'accessibilità fisica, si evidenzia un diffuso apprezzamento da parte dei cittadini, in particolare in merito alla "facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche" sul campione di 153 risposte, 85 si sono dichiarati "molto soddisfatto" 63 "soddisfatto" e nessuno "non soddisfatto", in coerenza con gli standard di qualità indicati nella Carta dei Servizi dell'Ente (vd. **Tabella 5**). Per quanto riguarda l'accessibilità ai servizi online dell'ente, si rileva un buon livello di soddisfazione, infatti sul campione di coloro che li utilizzano, ristretto rispetto al totale dei cittadini che accedono fisicamente all'Urp, 12 si sono dichiarati "molto soddisfatto" e 27 "soddisfatto". Per la tempestività, in particolare rispetto ai tempi per la conclusione dei servizi richiesti, si sono dichiarati "molto soddisfatto" 96 cittadini, 51 "soddisfatto", 1 "poco soddisfatto" e 5 "non soddisfatto". Per la dimensione valutativa della trasparenza, tenuto conto che su questa dimensione svolgono un ruolo diretto i singoli settori tematici, si rilevano al quesito sulla presenza della modulistica /informazioni sul sito web e/o presso l'ufficio 13 risposte "poco soddisfatto" e 4 "non soddisfatto" sul totale dei 153 rispondenti. Questo quesito potrà essere verificato in futuro soprattutto considerata la recente implementazione del nuovo sito istituzionale. L'esame della dimensione riguardante l'efficacia dei servizi erogati registra la migliore performance tra tutte le dimensioni indagate, raggiungendo il maggior numero di "molto soddisfatto" in assoluto pari a 147 su 153, dato che consolida l'importanza degli elementi relazionali ed immateriali propri del servizio al pubblico in presenza, a fronte di una sempre crescente riduzione degli sportelli tematici fisici. Occorre inoltre

evidenziare l'utilità e l'efficacia, per rispondere ad una domanda variegata di assistenza, della presenza di un'equipe pluriprofessionale presente nell'ufficio che vede affiancarsi ai dipendenti di ruolo dell'Ente Locale anche i giovani del servizio civile digitale, i professionisti degli sportelli dei consumatori e del "Punto digitale Facile" in risposta alla necessità di fornire ad un'ampia fascia di utenti gli strumenti e le competenze utili per poter essere autonomi nell'uso dei servizi digitali, ormai modalità prevalente di erogazione anche in ambito pubblico.

Le domande relative all'esperienza già testata nell'utilizzo dei servizi dell'Urp di Terni hanno rilevato un significativo miglioramento rispetto all'esperienza passata con 78 risposte "migliore" e di 69 "migliore" in confronto allo stesso servizio fruito presso altri comuni.

**Tabella 5 – Standard di qualità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>numero</i>	3 (online - telefono - sportello fisico)
	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>ubicazione</i>	ufficio posto al piano terra e privo di barriere
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>numero giorni</i>	immediato o comunque entro orario lavorativo giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo assegnazione ad altro ufficio competente	<i>numero giorni</i>	entro 2 giorni lavorativi
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>si/no</i>	sì
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni generali sullo sportello fisico	<i>si/no</i>	sì

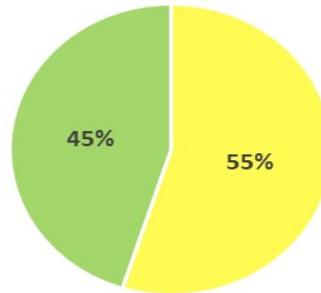
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Indagini sulla soddisfazione dell'utenza	numero indagini	una l'anno

### 11.2.1 Analisi del campione degli intervistati

#### Sesso

F	84
M	69

Dati in valori assoluti

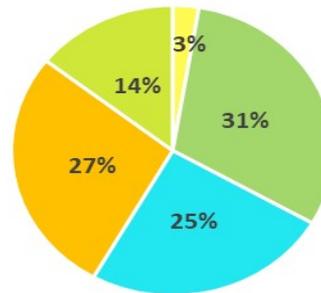


Dati in valori percentuali

#### Età

Fino a 30 anni	4
Da 31 a 45 anni	47
Da 46 a 60 anni	38
Da 61 a 75 anni	42
Oltre i 75 anni	22

Dati in valori assoluti

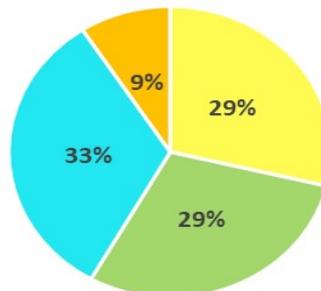


Dati in valori percentuali

#### Titolo di studio

Laurea	44
Diploma di maturità	45
Licenza media	50
Licenza elementare	14

Dati in valori assoluti

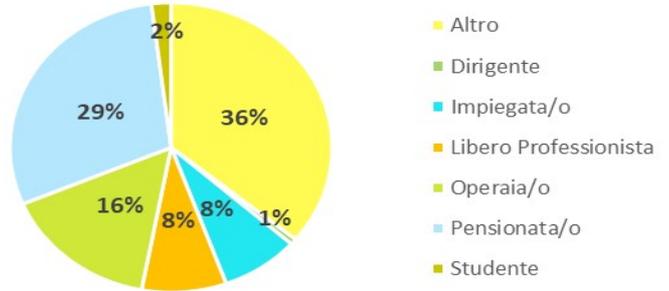


Dati in valori percentuali

### Professione

Altro	55
Dirigente	1
Impiegata/o	12
Libero Professionista	13
Operaia/o	24
Pensionata/o	45
Studente	3

Dati in valori assoluti

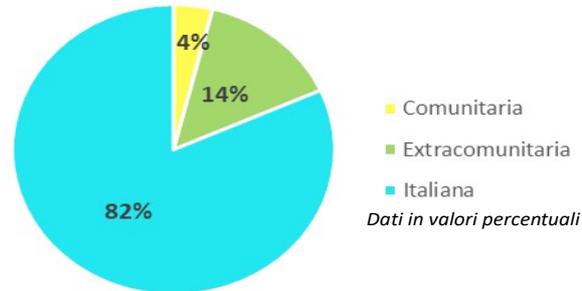


Dati in valori percentuali

### Nazionalità

Comunitaria	6
Extracomunitaria	22
Italiana	125

Dati in valori assoluti

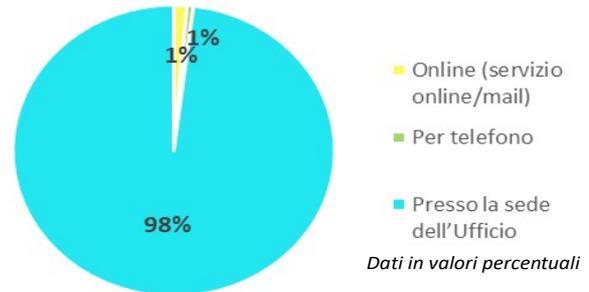


Dati in valori percentuali

### Modalità di richiesta del servizio/ delle informazioni:

Online (servizio online/mail)	2
Per telefono	1
Presso la sede dell'Ufficio	150

Dati in valori assoluti



Dati in valori percentuali

I dati della sezione anagrafica riportano la prevalenza della presenza del genere femminile per un numero di 84 contro i 69 maschi. Le due fasce di età che fruiscono maggiormente dei servizi Urp sono quelle dai 31 ai 45 anni, con 47 risposte e quella dai 60 ai 75 con 42 risposte ai questionari somministrati. Tra i 153 cittadini che hanno risposto al questionario in oggetto, ben 125 su 153 sono di nazionalità italiana. Nei fatti la popolazione extracomunitaria afferisce ai servizi Urp in maniera più consistente rispetto a quanto rilevato dal questionario, ma presenta livelli di conoscenza della lingua italiana basici che di fatto ne impediscono la comprensione e l'accesso al questionario. Tale ostacolo potrebbe essere superato tramite la traduzione del questionario in diverse lingue e l'attivazione a carattere permanente di uno sportello immigrati che riduca il divario linguistico facilitando quindi anche l'accesso ai servizi.

## 12. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: Bct – BIBLIOTECA COMUNALE DI TERNI

L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione ai fruitori dei servizi erogati dalla Bct del questionario cartaceo in forma anonima, da autocompilare.

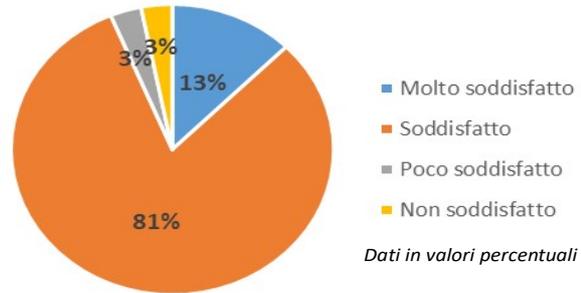
I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 32.

### 12.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

#### Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio

Molto soddisfatto	4
Soddisfatto	26
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	1

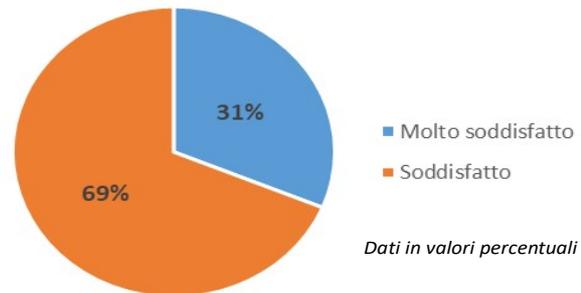
*Dati in valori assoluti*



#### Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche

Molto soddisfatto	10
Soddisfatto	22
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	0

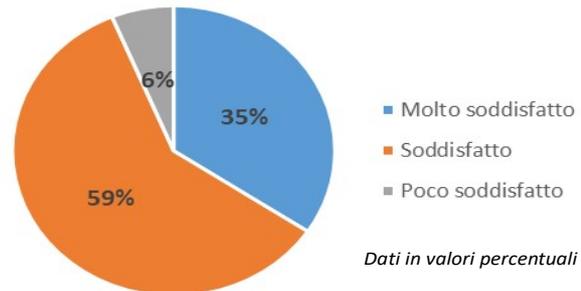
*Dati in valori assoluti*



#### Facilità nel trovare informazioni sul servizio

Molto soddisfatto	11
Soddisfatto	19
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	0

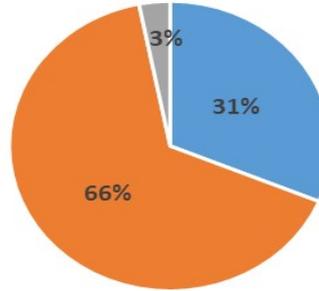
*Dati in valori assoluti*



**Tempo di attesa per richiedere il servizio**

Molto soddisfatto	10
Soddisfatto	21
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



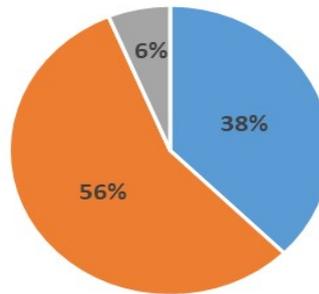
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Tempo per la conclusione del servizio richiesto**

Molto soddisfatto	12
Soddisfatto	18
Poco soddisfatto	2
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti



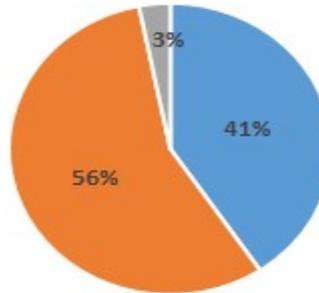
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi - procedura - costi etc)**

Molto soddisfatto	13
Soddisfatto	18
Poco soddisfatto	0
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti



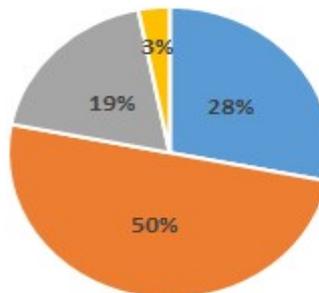
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Modulistica/informazioni presenti sul sito web e/o presso l'ufficio**

Molto soddisfatto	9
Soddisfatto	16
Poco soddisfatto	6
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti



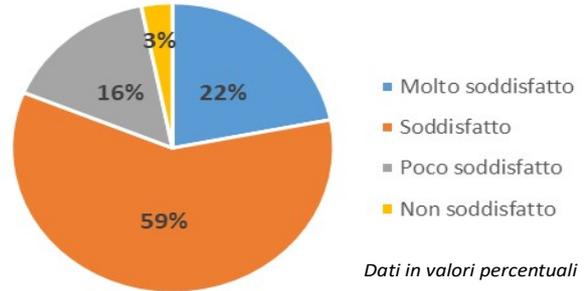
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Non soddisfatto

Dati in valori percentuali

**Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni**

Molto soddisfatto	7
Soddisfatto	19
Poco soddisfatto	5
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti

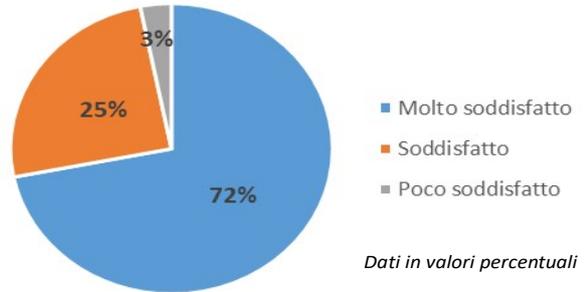


Dati in valori percentuali

**Cortesìa, disponibilità, professionalità del personale**

Molto soddisfatto	23
Soddisfatto	8
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

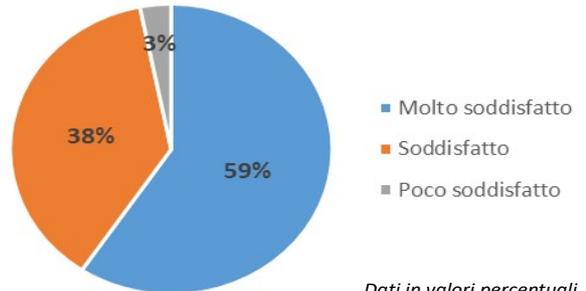


Dati in valori percentuali

**Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative**

Molto soddisfatto	19
Soddisfatto	12
Poco soddisfatto	1
Non soddisfatto	0

Dati in valori assoluti

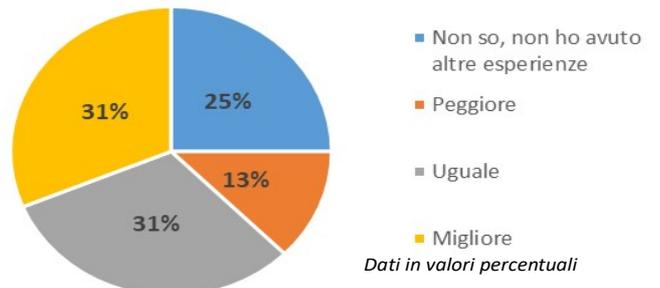


Dati in valori percentuali

**Rispetto al passato questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	8
Peggior	4
Uguale	10
Migliore	10

Dati in valori assoluti

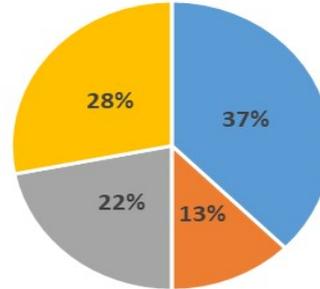


Dati in valori percentuali

**Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:**

Non so, non ho avuto altre esperienze	12
Peggior	4
Uguale	7
Migliore	9

*Dati in valori assoluti*

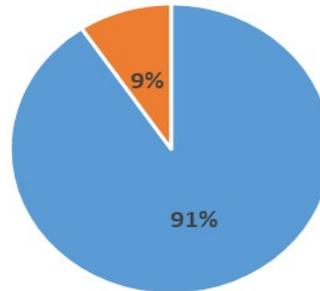


■ Non so, non ho avuto altre esperienze  
 ■ Peggior  
 ■ Uguale  
 ■ Migliore  
*Dati in valori percentuali*

**Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?**

NO	29
SI	3

*Dati in valori assoluti*

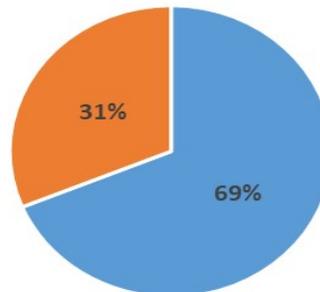


■ NO  
 ■ SI  
*Dati in valori percentuali*

**Utilizza i servizi online sul sito del Comune di Terni?**

NO	22
SI	10

*Dati in valori assoluti*

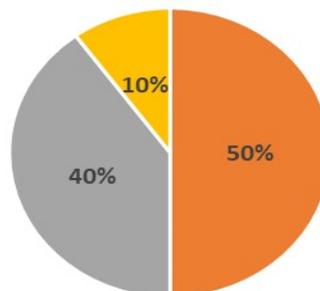


■ NO  
 ■ SI  
*Dati in valori percentuali*

**Semplicità di accedere al servizio online**

Molto soddisfatto	0
Soddisfatto	5
Poco soddisfatto	4
Non soddisfatto	1

*Dati in valori assoluti*

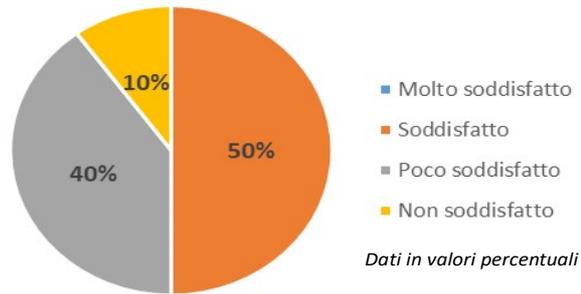


■ Molto soddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Poco soddisfatto  
 ■ Non soddisfatto  
*Dati in valori percentuali*

### Semplicità di utilizzare il servizio online

Molto soddisfatto	0
Soddisfatto	5
Poco soddisfatto	4
Non soddisfatto	1

Dati in valori assoluti



### Segnalazioni/Suggerimenti sul servizio

Sul totale di 32 rispondenti tre cittadini esprimono la necessità di una pulizia più accurata dei bagni, un cittadino di intervenire sull'aria condizionata e di aumentare/rinnovare le prese elettriche, due cittadini di potenziare il wifi. Un cittadino di incrementare il personale e ampliare la collezione di quotidiani anche con quelli sportivi insieme a quelli locali per allargare le fasce d'età. Un cittadino esprime apprezzamento per il luogo accogliente, gli spazi ricreativi e il bar.

## 12.2. Sintesi esiti dell'indagine 2024

In merito alla dimensione dell'accessibilità agli uffici e all'assenza di barriere architettoniche, si registra complessivamente un livello elevato di apprezzamento con 10 risposte "molto soddisfatto" e 22 "soddisfatto". Pressoché analogo il risultato per la dimensione della tempestività, infatti al quesito inerente "tempo per la conclusione del servizio richiesto" si ottengono 12 risposte "molto soddisfatto", 18 "soddisfatto" e solo 2 "poco soddisfatto" sul campione totale.

Per la trasparenza, circa le informazioni /modulistica presenti sul sito web, si sono ottenute 9 risposte "molto soddisfatto", 16 "soddisfatto", 6 "poco soddisfatto" ed 1 "non soddisfatto".

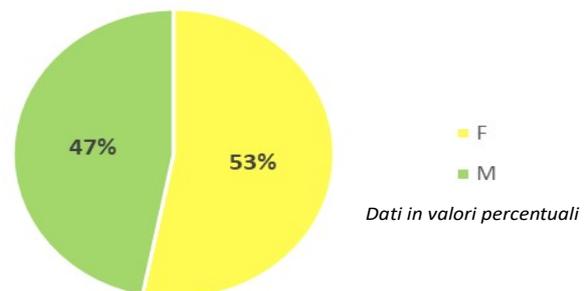
La lettura dei dati inerenti l'efficacia restituisce in merito al quesito sull'"accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle sue richieste/aspettative" un diffuso apprezzamento testimoniato dalle 19 risposte "molto soddisfatto", 12 "soddisfatto" e solo 1 "poco soddisfatto". A conferma dell'efficacia dei servizi erogati dalla Bct, al quesito che sonda se "ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio", ben 29 cittadini hanno risposto "no" e solo 3 "si". Decisamente positivo anche il livello di apprezzamento del personale.

### 12.2.1 Analisi del campione degli intervistati

#### Sesso

F	17
M	15

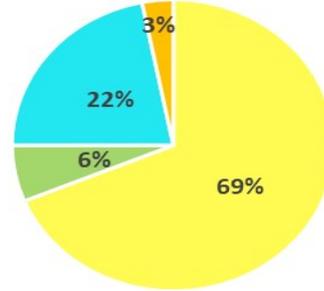
Dati in valori assoluti



**Età**

Fino a 30 anni	22
Da 31 a 45 anni	2
Da 46 a 60 anni	7
Da 61 a 75 anni	0
Oltre i 75 anni	1

Dati in valori assoluti

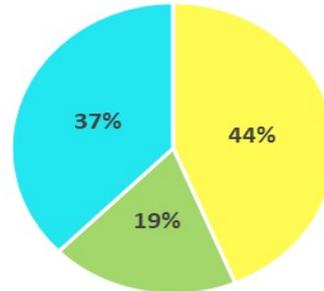


Dati in valori percentuali

**Titolo di studio**

Laurea	14
Diploma di maturità	6
Licenza media	12
Licenza elementare	0

Dati in valori assoluti

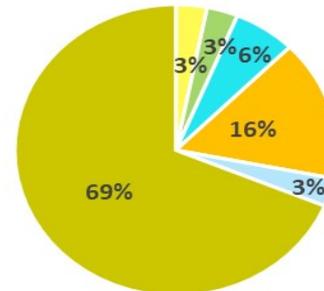


Dati in valori percentuali

**Professione**

Altro	1
Dirigente	1
Impiegata/o	2
Libero Professionista	5
Operaia/o	0
Pensionata/o	1
Studente	22

Dati in valori assoluti

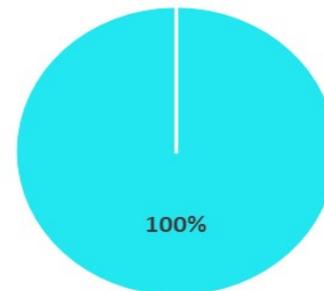


Dati in valori percentuali

**Nazionalità**

Comunitaria	0
Extracomunitaria	0
Italiana	32

Dati in valori assoluti

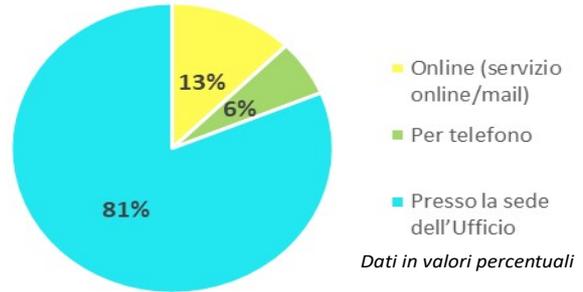


Dati in valori percentuali

**Modalità di richiesta del servizio/ delle informazioni:**

Online (servizio online/mail)	4
Per telefono	2
Presso la sede dell'Ufficio	26

Dati in valori assoluti



I dati della sezione anagrafica indicano che la grande maggioranza delle risposte proviene da persone con età fino a 30 anni con 22 risposte sul campione totale di 32, tra loro ci sono ben 22 persone che hanno lo status di studenti. La totalità dei rispondenti è di nazionalità italiana.

13. FOCUS SERVIZI ONLINE

L'attuale spinta e processo verso la piena *transizione digitale* della PA con la formulazione a livello nazionale di un modello unico di interfaccia da applicare per lo sviluppo, con le risorse PNRR, dei nuovi portali istituzionali e dei servizi erogati online come implementato anche a Terni, consentirà, al netto del necessario periodo di assestamento, di eseguire un confronto sistematico tra i servizi sia a livello di singolo ente sia tra enti. Tale recente novità permetterà infatti in prospettiva, a parità di contesto e caratteristiche tecniche standard, di rilevare dati oggettivi comparabili e quindi di poter effettuare analisi significative contribuendo in tal modo ad alimentare percorsi di miglioramento continuo anche dei servizi pubblici online.

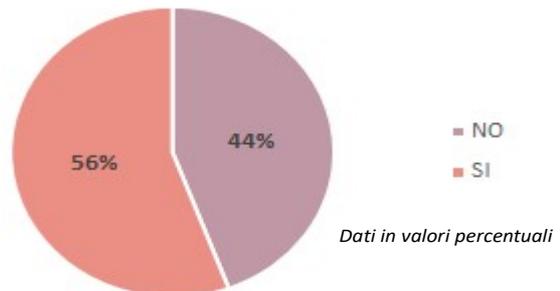
13.1. Dettaglio risultati

Alla luce di quanto sopra riportato e tenuto conto dell'aumento dell'utilizzo dei servizi in modalità digitale si ritiene utile proporre una lettura complessiva dei risultati registrati in riferimento alle domande poste sui servizi online. Complessivamente sono stati acquisiti ed esaminati 821 questionari.

**Utilizza i servizi online sul sito del Comune di Terni?**

NO	384
SI	437

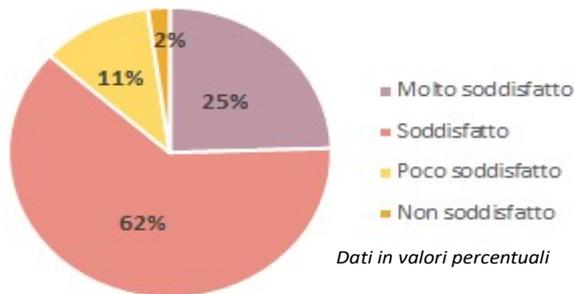
Dati in valori assoluti



**Semplicità di accedere al servizio online**

Molto soddisfatto	112
Soddisfatto	284
Poco soddisfatto	51
Non soddisfatto	10

Dati in valori assoluti

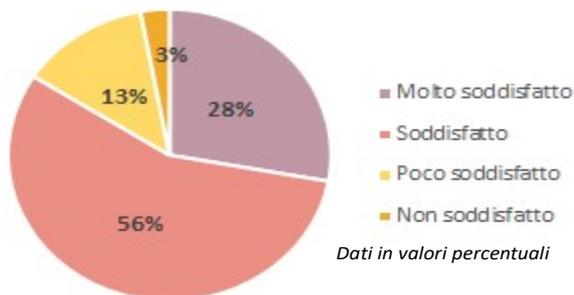


Dati in valori percentuali

**Semplicità di utilizzare il servizio online**

Molto soddisfatto	126
Soddisfatto	254
Poco soddisfatto	59
Non soddisfatto	13

Dati in valori assoluti



Dati in valori percentuali

13.2. Esiti dell'indagine

Dall'analisi delle risposte al quesito "utilizza i servizi online del Comune di Terni" emerge che il 56% del totale dei rispondenti li utilizza a testimonianza di come sia ormai irreversibile il processo di digitalizzazione anche nella PA. Fermo restando il fatto che la maggior parte degli utenti che ha compilato il questionario lo ha fatto presso gli sportelli fisici, si registra comunque la presenza di una porzione molto rilevante di utenti che non fruisce mai dei servizi digitali e si ritiene pertanto necessario valutarne approfonditamente le ragioni per poter quindi mettere in campo azioni mirate di accompagnamento-supporto.

Tra coloro che dichiarano di utilizzare i servizi online, l'esperienza viene valutata con le risposte fornite ai due quesiti: "Semplicità di accedere al servizio online" e "Semplicità di utilizzare il servizio online".

Per quel che riguarda il primo aspetto emerge un quadro molto positivo con 112 utenti che si dichiarano "molto soddisfatti" e 284 "soddisfatti". Da ciò si evince che l'87% del campione non ha avuto problemi ad orientarsi all'interno del sito web del Comune nella versione del 2024 e ad accedere alla sezione desiderata. Per contro, si registrano 51 utenti "poco soddisfatti" e 10 "non soddisfatti", fascia che fa rilevare ad oggi un margine significativo di potenziale miglioramento. Per quanto attiene l'utilizzazione del servizio, anche in questo caso, i risultati possono essere interpretati molto positivamente. Ben 126 utenti, infatti, si sono dichiarati "molto soddisfatti" e 254 si dicono "soddisfatti". Si registra comunque la necessità di proseguire nell'evoluzione dei sistemi digitali, tenuto conto che tra i cittadini che li usano sussiste una quota di utenti poco soddisfatta in riferimento alla semplicità di impiego, aspetto coerente con lo scenario attuale dell'orientamento

alla transizione digitale quale dimensione centrale dello sviluppo complessivo nella pubblica amministrazione (per ulteriori approfondimenti si rimanda al paragrafo 15).

## 14. ANALISI DI BENCHMARKING

Il confronto sistematico con altre Amministrazioni<sup>1</sup> è stato eseguito sia in relazione al tema della **qualità effettiva dei servizi in riferimento agli standard di qualità/carta dei servizi sia della qualità percepita in riferimento alle indagini sulla soddisfazione dell'utenza dei servizi.**

Si è proceduto attraverso la ricerca e l'esame della documentazione in materia pubblicata da altre Amministrazioni sui loro siti istituzionali, sia nella sezione "*amministrazione trasparente*" sia in sezioni tematiche varie. Quest'ultimo elemento, come rilevato nel referto dell'anno 2023 e riscontrato anche da altri Enti, costituisce un fattore di criticità preliminare che incide sulla comparazione e in generale sullo scambio di buone prassi.

Si ritiene fondamentale rilevare che l'analisi tra i livelli raggiunti da diverse amministrazioni non possa prescindere preliminarmente da una quanto più possibile disamina dei sistemi elaborati ed utilizzati da ciascuna pur in presenza di una cornice normativa unitaria, quale fattore condizionante della successiva significatività scaturente dalla comparazione.

Più specificatamente, in esito al **confronto inerente la qualità effettiva**, si sottolinea:

- la difficoltà di reperire online documentazioni aggiornate di altre Amministrazioni poiché non sussiste un cronoprogramma uniforme di riferimento;
- la complessità di eseguire, quindi, un confronto sistematico tra i livelli di qualità definiti - perseguiti - raggiunti, tenuto conto che ogni Amministrazione imposta discrezionalmente, in base allo scenario normativo nazionale e alla propria organizzazione, il metodo e sistema di lavoro sul tema qualità effettiva e percepita nonché la relativa documentazione prodotta. Su questo aspetto occorre tuttavia rilevare, negli ultimi anni, un graduale allineamento metodologico quantomeno interno alle singole amministrazioni dettato dalla primaria necessità di produrre elementi informativi significativi in primis nel complesso dei servizi erogati da ciascun ente. Nel Comune di Terni la recente introduzione di una metodologia comune tra i settori tematici ha consentito di avviare un processo di miglioramento del sistema generale teso al progressivo superamento di quanto riportato nei referti pubblicati da altre Amministrazioni dove si rileva in diversi casi la necessità di "*...sviluppare una metodologia uniforme per tutti i settori, con preventiva definizione dei parametri dimensionali della qualità da sottoporre poi a monitoraggio...*" e ancora "*...in considerazione dell'attività di benchmarking si ritiene opportuno avviare un processo continuo e sistematico, previa individuazione di uno o più Enti interessati con i quali condividere più indicatori di misurazione dei livelli di qualità raggiunti*";

---

<sup>1</sup> tra quelle esaminate si riportano in particolare considerazioni in riferimento ai sistemi dei Comuni di Genova, Verona, Venezia, Cremona, Parma, Provincia di Sassari

- la diffusa approvazione in molte amministrazioni di Carte tematiche solo per alcuni servizi;
- la progressiva implementazione da parte degli enti di un'unica Carta dei servizi generalmente con durata pluriennale, salvo i necessari monitoraggi ed aggiornamenti;
- le Carte sono sostanzialmente uniformate negli ultimi anni nel template e articolate in sezioni analoghe a quelle impiegate da Terni (vd. *Allegato 1.*) per quanto concerne la descrizione del servizio compresa la previsione di indicatori, sostanzialmente omogenei, sviluppati per ciascuna delle quattro dimensioni essenziali della qualità (*accessibilità – tempestività – trasparenza – efficacia*) consentendo in linea teorica, poiché ogni ente decide autonomamente come tradurre a livello concreto la propria “fotografia” dei servizi, la confrontabilità a parità di tipologia di servizio (vd. *Allegato 2.*);
- in alcune Carte è prevista un'ulteriore dimensione denominata “rassicurazione” i cui correlati indicatori riguardano sostanzialmente componenti immateriali del servizio afferenti alla capacità di ascolto e cortesia del personale impiegato presso lo sportello fisico;
- relativamente al numero di indicatori elaborati e previsti per ciascuna delle quattro dimensioni di cui sopra, si registra solitamente la scelta di associarne due, come per Terni;
- in riferimento alla mappatura dei *servizi* e relativi indicatori standard, è necessario sottolineare come si differenzi il livello di dettaglio degli stessi, prevedendo nella maggior parte dei casi esaminati il livello dell'unità organizzativa (ufficio) e non le singole prestazioni erogate da ciascuno che pure possono prevedere diversi indicatori di qualità in base alle specifiche caratteristiche (ad es. in termini di *accessibilità* fisica uno stesso ufficio che eroga più prestazioni ha, su questa dimensione, analoghi indicatori mentre per la *tempestività* può diversificarli in base alle peculiarità della prestazione erogata).

Relativamente alla **dimensione della qualità percepita** e ai correlati sistemi - strumenti implementati - risultati raggiunti da diverse amministrazioni esaminate, è possibile riscontrare che:

- analogamente a Terni, nella maggior parte delle indagini di customer satisfaction viene impiegato lo strumento del questionario anonimo compilato dall'utente e in pochissime esperienze anche il focus group;
- il questionario è generalmente composto da analoghe sezioni di interesse ma è anche molto spesso personalizzato in base alla tipologia di servizio/prestazione oggetto di indagine, non consentendo quindi di poter sempre eseguire a posteriori un esame comparativo tra i servizi-prestazioni oggetto di indagine;
- l'indagine viene eseguita solitamente per la durata di alcuni mesi l'anno, come per Terni, ma anche limitata a periodi maggiormente circoscritti;
- analogamente a quanto fatto da Terni, il questionario è distribuito presso la sede fisica dei diversi sportelli al pubblico ed è altresì disponibile sul portale web in apposita sezione;
- solo poche amministrazioni commissionano la conduzione delle indagini a soggetti esterni;
- l'indagine, nella totalità delle amministrazioni esaminate, viene generalmente effettuata su alcuni servizi rispetto al totale di quelli erogati e, si registra, anche in riferimento a specifiche iniziative pubbliche - progettualità, probabilmente di particolare interesse per l'Ente;

- tra i servizi oggetto di indagine, oltre l'Urp, si rintracciano in via prioritaria quelli inerenti il settore scolastico, i servizi delle biblioteche, gli sportelli di informazione turistica, i servizi di anagrafe e stato civile;
- tra le tipologie dei servizi oggetto di indagine, non solo per obbligo normativo, negli ultimi anni si sta sempre più consolidando la valutazione dei servizi erogati in modalità online, stante anche la modifica comportamentale diffusa nella fruizione dei servizi pubblici;
- per quanto concerne l'articolazione del questionario, è sempre presente una sezione di profilazione dell'utente inerente le caratteristiche sociodemografiche, mentre, a parità di dimensioni indagate (accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia), la formulazione delle domande varia così come la scala di punteggio assegnabile nelle risposte;
- nelle relazioni esaminate, dal punto di vista del numero complessivo dei feedback/questionari acquisiti, si registra un campione limitato rispetto al totale dell'utenza fruitrice dei servizi, realisticamente in quanto la compilazione del questionario riveste carattere volontario;
- le relazioni esaminate dal punto di vista della "restituzione" dei risultati delle indagini condotte, prevedono quasi esclusivamente la presenza di grafici con dati quantitativi a cui si associa meno di frequente un'esposizione articolata sulle singole risposte fornite dai fruitori alle specifiche domande e più spesso quella inerente il giudizio complessivo reso sul servizio. Si rileva talvolta anche la presenza di analisi sul trend conseguito (*cd. benchmarking verticale*) dal singolo servizio e raramente proposte di correttivi da apportare/indicazioni di miglioramento dello stesso laddove utile – necessario.

Per quanto concerne l'impianto complessivo elaborato relativamente alle dimensioni della qualità effettiva e percepita nonché alla correlazione tra le due, dall'analisi di altre Amministrazioni, è possibile registrare casi di circuiti evoluti e virtuosi che alla mappatura dei servizi/prestazioni e delle relative "dimensioni" della qualità, associano indicatori di misurazione e quindi definiscono standard da garantire e monitorare nel tempo, attraverso i quali innestare, nella logica del miglioramento continuo, obiettivi-azioni di sviluppo dei servizi, combinando però solo in alcuni casi anche gli esiti dell'ascolto del cittadino/utente. A titolo esemplificativo si rileva che *"...da alcuni anni il Comune ha adottato la Carta di qualità dei servizi, al fine di fornire ai cittadini informazioni sui servizi offerti e sui livelli di qualità prefissati"* e *"La Relazione annuale prodotta, comprensiva dell'allegato sugli Standard di qualità, fornisce una panoramica sull'applicazione di quanto stabilito, in particolare sul mantenimento degli standard e sul raggiungimento degli obiettivi, come pure su eventuali disservizi riscontrati e sui reclami pervenuti. Fornisce, inoltre, indicazioni sui sondaggi effettuati e sulle azioni intraprese per migliorare con continuità i servizi offerti"*.

Generalmente, sulla base degli indicatori della carta/e dei servizi, viene impiegata una griglia che monitora a cadenza periodica il raggiungimento o meno (anche con eventuale motivazione) dei valori standard garantiti/previsti per i servizi, indicando altresì la formula di calcolo impiegata, se necessaria.

## 15. CONSIDERAZIONI E PROSPETTIVE DI LAVORO

Con riferimento al tema della *Qualità dei servizi* dell'Ente e alle correlate attività, **si evidenzia dal 2024 un significativo e positivo segnale di attenzione da parte delle direzioni di settore che, in breve tempo e pur nella necessità di una stabilizzazione e verifica del percorso promosso e del sistema definito, costituisce di per sé un importante risultato raggiunto.**

In relazione agli **esiti complessivi** dell'indagine sulla soddisfazione dell'utenza, in un quadro di generale soddisfazione in riferimento all'universo dei servizi valutati per l'anno 2024 (vd. Allegato 3), si rileva quanto segue.

Tra gli aspetti che hanno ottenuto i risultati più positivi:

- il personale erogante i servizi in merito a cortesia, disponibilità e professionalità;
- il rapporto, espresso con un giudizio sintetico, tra servizio erogato e richieste/aspettative;
- il livello di chiarezza delle informazioni sui servizi;
- il tempo impiegato per la conclusione del servizio richiesto;
- il miglioramento dell'esperienza di fruizione dei servizi per oltre la metà di coloro che li avevano già utilizzati in passato.

Tra gli aspetti che hanno conseguito un buon gradimento:

- l'accessibilità fisica degli uffici;
- i tempi di attesa per accedere ai servizi.

Tra gli aspetti per cui si riscontra l'utilità di miglioramento (o comunque di prosecuzione del lavoro avviato):

- la chiarezza della segnaletica che indica gli uffici;
- la facilità di trovare informazioni sui servizi;
- la modulistica/informazioni presenti sul sito web e/o presso gli uffici (*per quanto riguarda il sito web si è di recente intervenuti attraverso l'aggiornamento delle informazioni tenuto conto del nuovo portale online dalla fine del 2024*);
- le informazioni su come poter effettuare reclami e/o segnalazioni (*per le aree di interesse quali verde pubblico – segnaletica e manutenzioni stradali – illuminazione pubblica – decoro urbano – cura del patrimonio immobiliare, l'Amministrazione è intervenuta con un potenziamento informativo garantito dalla recente implementazione di un'apposta sezione nel sito web nella quale vengono forniti contatti utili oltre che pubblicati e costantemente aggiornati gli interventi eseguiti dal Comune, si evidenzia inoltre la presenza di una specifica funzionalità attivabile dal nuovo sito istituzionale "segnala disservizio"*).

Per quanto riguarda il sistema dei servizi erogati online occorre precisare che, in esito ad uno specifico finanziamento del PNRR, è stato implementato da pochi mesi il nuovo sito web istituzionale sviluppato secondo le Linee guida nazionali in materia prodotte dall'Agenzia per l'Italia digitale (Agid) che ha così avviato a livello nazionale un percorso di standardizzazione delle "caratteristiche" obbligatorie dei servizi digitali erogati dalle pubbliche amministrazioni, facilitandone sostanzialmente, dopo una prima fisiologica fase di conoscenza e assestamento, la fruizione da parte dei richiedenti. Questo percorso di graduale uniformazione consentirà nel tempo anche una

confrontabilità tra i servizi digitali erogati da diverse pubbliche amministrazioni, facilitando quindi il benchmarking. In relazione alla percentuale di utilizzo, come più sopra specificatamente riportato, il fatto che dall'indagine del 2024 emerga come ancora una significativa fascia di cittadini non impieghi i servizi digitali, fa ritenere particolarmente utile agire mediante le leve dell'informazione e del rafforzamento di specifiche competenze specie per alcune tipologie di utenza potenziale, tenendo anche presente l'ostacolo della corretta comprensione della lingua italiana e quindi, oltre alla previsione di una grafica intuitiva, la necessità da parte degli uffici di predisporre indicazioni sui passaggi da eseguire con un linguaggio semplice, fattori verso i quali si potrebbe agire anche attraverso l'implementazione di specifiche FAQ e/o video tutorial. La rapida diffusione dei servizi online in qualunque ambito di vita, accompagnata dalla progressiva chiusura di punti di accesso fisico ai servizi, costituisce un cambiamento epocale dei comportamenti e fa emergere con sempre maggiore evidenza la crucialità di costruire un ecosistema di servizi accessibili, inclusivi, omogenei e, per gli utenti, di acquisire la capacità di utilizzarli.

Con riferimento **al sistema delle indagini** sulla soddisfazione si rileva che sarebbe opportuno, in collaborazione con le direzioni comunali di settore competenti per materia:

- proseguire, come avviato dal 2024, nell'estensione dell'indagine al maggior numero possibile di servizi erogati;
- agire sulla motivazione dei fruitori dei servizi a partecipare all'indagine;
- implementare un sistema informatizzato per le successive fasi di analisi dei dati;
- affiancare al tradizionale metodo di somministrazione del questionario ulteriori strumenti di valutazione come ad esempio il focus group, soprattutto con riferimento a specifiche tipologie di servizio ad alto contenuto relazionale;
- prevedere indagini destinate anche a specifiche iniziative di particolare interesse per l'Ente e/o a tipologie di utenza alternative e aggiuntive a quelle del cittadino singolo.

## ALLEGATO. 1 – MODELLO IMPIEGATO PER LA MAPPATURA DEI SERVIZI/PRESTAZIONI AL PUBBLICO E RELATIVI INDICATORI PER LA DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

### SCHEDA A\_ Mappatura dei servizi

#### Scheda sintetica per Servizio/Prestazione erogata

##### DESCRIZIONE

**Prevede una descrizione del servizio/prestazione**

##### A CHI È RIVOLTO

Indica i destinatari del servizio. Chi può usufruire della prestazione.

##### COME FARE

Descrive la procedura da seguire per usufruire del servizio

##### COSA SERVE

Indica l'elenco di ciò che occorre per richiedere la prestazione

##### COSTI

Indica eventuale costo della prestazione a carico dell'utente

##### MODULISTICA

Indica l'elenco della modulistica necessaria per richiedere il servizio e dove poterla reperire

##### ACCEDI AL SERVIZIO

Indica sede e orari del servizio nel caso di sportello fisico o se il servizio è online

##### CONTATTI

Numero di telefono e/o email

##### UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Indica l'ufficio responsabile

## SCHEMA B\_Definizione degli standard

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'ufficio		
		Facilità di accedere all'ufficio		
		Assenza di barriere architettoniche		
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico		
		Tempi di attesa per richiedere il servizio/le informazioni		
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)		
		Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online		
		Disponibilità di canali per attivare il servizio (online, telefono, sportello)		
	TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	
Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni				
Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio		Tempo di erogazione del servizio		
		Tempo medio di erogazione del servizio		
		Tempo di risposta alle segnalazioni/disservizi/reclami		
		Tempo assegnazione ad altro ufficio competente		
Frequenza di erogazione		Frequenza di erogazione (solo se servizio ripetitivo)		
TRASPARENZA		Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	
	Presenza allo sportello di documentazione informativa sui servizi erogati			
	Presenza allo sportello di documentazione informativa multilingue			
	Indicazione allo sportello dei costi del servizio (solo per servizi a pagamento)			
	Indicazione allo sportello modalità per presentare reclamo			
	Semplicità per l'utente di reperire e	Presenza nel sito web di informazioni generali sullo sportello fisico		

	comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati		
		Indicazione nel sito web dei costi del servizio (per servizi a pagamento)		
		Presenza nel sito web della modulistica		
		Indicazione nel sito web dei tempi di erogazione del servizio		
		Indicazione nel sito web dei documenti da produrre per ottenere il servizio		
		Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio		
		Frequenza aggiornamento delle informazioni sul sito web		
		Indicazione nel sito web delle modalità per presentare reclamo		
<b>EFFICACIA</b>	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/ N° di richieste pervenute		
		N° reclami /N° totale delle richieste di servizio		
		Garanzia della privacy presso l'ufficio		
		Formazione del personale		
		Indagini sulla soddisfazione dell'utenza		

## ALLEGATO 2. ESEMPIO SCHEDE DEFINIZIONE DEGLI STANDARD PER ANALOGO SERVIZIO

Estratto da Carta dei Servizi Comune di Terni \_ Standard di qualità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>numero</i>	3 (online - telefono - sportello fisico)
	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>ubicazione</i>	ufficio posto al piano terra e privo di barriere
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>numero giorni</i>	immediato o comunque entro orario lavorativo giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo assegnazione ad altro ufficio competente	<i>numero giorni</i>	entro 2 giorni lavorativi
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>si/no</i>	sì
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni generali sullo sportello fisico	<i>si/no</i>	sì
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>%</i>	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Indagini sulla soddisfazione dell'utenza	<i>numero indagini</i>	una l'anno

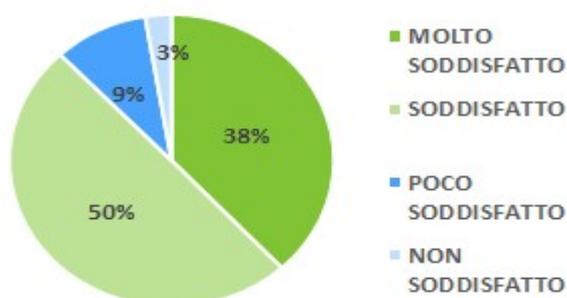
## Estratto da Carta dei Servizi Comune di Verona Standard di qualità Ufficio Relazioni con il pubblico

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni rese
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione	Presenza di uffici al piano terra e assenza di barriere architettoniche	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini
	Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	24 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi erogabili telefonicamente oppure <i>on line</i>	Almeno 2 per segnalazioni <i>online</i>
	Informazioni su accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari e aggiornati
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Disponibilità di materiale informativo e di modulistica in espositori negli spazi aperti al pubblico	Costante e aggiornata
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta a segnalazioni e reclami relativi all'URP  Tempo di risposta a segnalazioni e reclami relativi ad altre Unità organizzative	Entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento  Inoltre agli uffici competenti, i quali rispondono entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità
<b>Efficacia</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato dall'URP nell'anno solare	Al massimo 0,2 per mille dei contatti
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Adeguata informazione da parte degli operatori  Formazione e aggiornamento del personale	Quotidiana  Tutti a turno almeno una volta all'anno
<b>Efficienza</b>	Tempestività e livelli di produttività	Tempo medio di attesa per accedere allo sportello	Entro 10 minuti dall'orario di appuntamento
	Criteri di economicità e risparmio	Presenza costante di operatori presso front office, back office e centralino	Adeguata programmazione dei turni del personale presso le postazioni
<b>Rassicurazione</b>	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di operatori in grado di fornire assistenza relativamente alle domande poste	Valutazione media dell'indicatore almeno buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio personalizzato	Valutazione media dell'indicatore almeno buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza

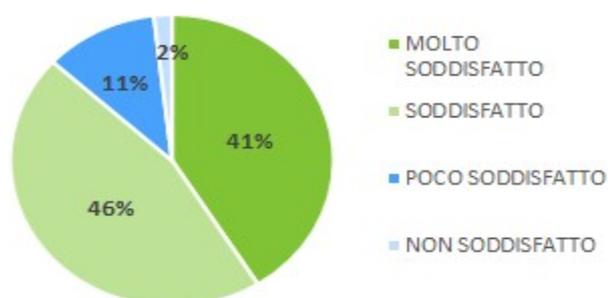
### ALLEGATO 3. SINTESI RISULTATO CONSEGUITO PER SERVIZIO

SERVIZI	Risultato complessivo conseguito (valori in percentuale)				TOTALE
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	NON SODDISFATTO	
1. servizi anagrafici	38%	50%	9%	3%	100%
2. servizio attività produttive - SCIA di apertura, modifica e cessazione delle strutture ricettive	41%	46%	11%	2%	100%
3. ufficio unico delle entrate	56%	40%	3%	0%	100%
4. polizia amministrativa - rilascio autorizzazioni	41%	54%	5%	1%	100%
5. segreteria comando polizia locale	10%	66%	24%	0%	100%
6. polizia locale - infortunistica stradale	15%	77%	6%	2%	100%
7. corpo di guardia polizia locale - piantone	44%	51%	5%	0%	100%
8. servizi cimiteriali	62%	32%	2%	4%	100%
9. servizio baby newsletter	31%	68%	1%	0%	100%
10. servizio adozioni	45%	45%	8%	2%	100%
11. ufficio relazioni con il pubblico (urp)	60%	34%	5%	1%	100%
12. bct - biblioteca comunale di Terni	37%	56%	6%	1%	100%

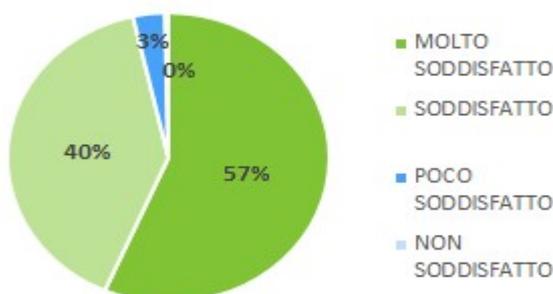
Servizi Anagrafici



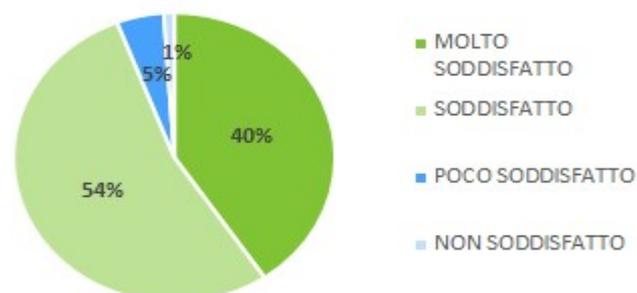
Servizio attività produttive - SCIA di apertura, modifica e cessazione delle strutture ricettive



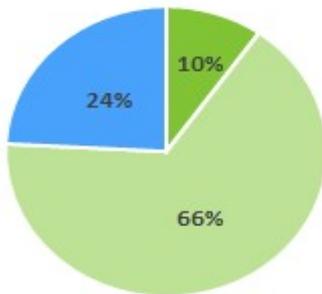
Ufficio unico delle entrate



Polizia amministrativa - rilascio autorizzazioni

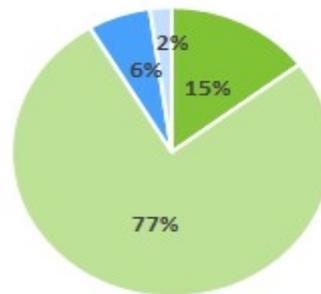


Segreteria comando polizia locale



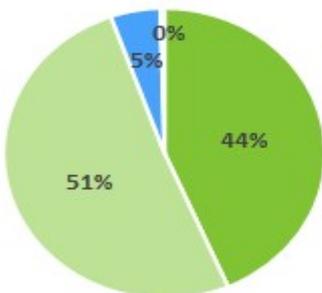
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- NON SODDISFATTO

Polizia locale - infortunistica stradale



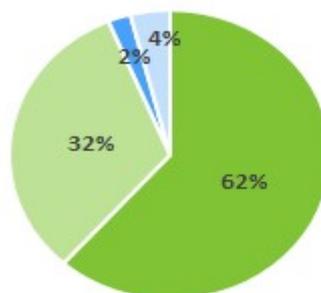
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- NON SODDISFATTO

Corpo di guardia polizia locale - piantone



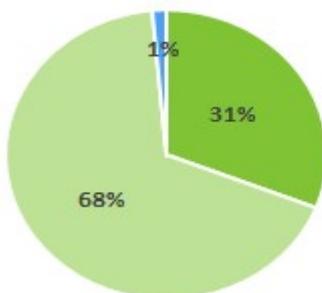
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- NON SODDISFATTO

Servizi cimiteriali



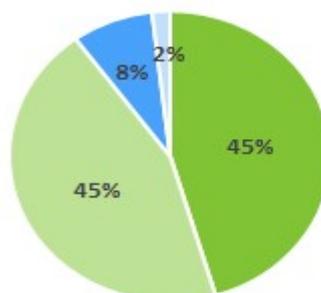
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- NON SODDISFATTO

Servizio baby newsletter



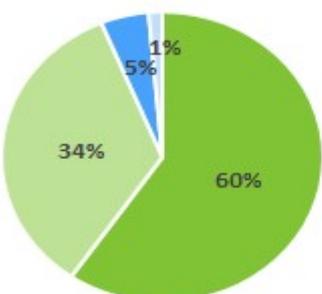
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- NON SODDISFATTO

Servizio adozioni



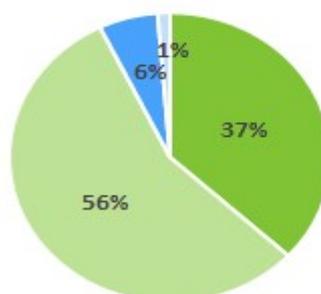
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- NON SODDISFATTO

Ufficio relazioni con il pubblico (URP)



- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- NON SODDISFATTO

Bct - biblioteca comunale di Terni



- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- NON SODDISFATTO