

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SPORTELLO SOCIALE AL CITTADINO****Nell'anno 2019 sono stati compilati 366 questionari su 987 pari al 37% degli intervistati**

Si espongono di seguito le risposte alle domande che sono state sintetizzate per facilità di lettura.

Quesito:	VOTO
Come valuta la cortesìa e disponibilità degli operatori nei confronti dell'utenza?	9
Come valuta la chiarezza e completezza delle risposte degli operatori?	9
La modulistica adottata risulta chiara e facilmente comprensibile?	9
Si ritiene soddisfatto degli accorgimenti che consentono la salvaguardia della privacy degli utenti ?	9
Come valuta l' adeguatezza del sistema di ricevimento su appuntamento (lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 10:00 alle 12:45 – lunedì e giovedì dalle 15:30 alle 17:30)?	8
Come valuta il sistema di prenotazione degli appuntamenti ?	9
Se sì, come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni contenute?	9
Come valuta complessivamente il servizio erogato dallo Sportello sociale al cittadino?	9

Quesito:	Come valuta la cortesia e disponibilità degli operatori nei confronti dell'utenza?										Voto 9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	2	1	1	2	5	5	30	74	65	178	3
% voti espressi	1,64%			2,73%			94,81%				0,82%



Quesito:	Come valuta la chiarezza e completezza delle risposte degli operatori?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	0	2	0	5	7	33	68	78	169	3
% voti espressi	0,82%			3,28%			95,08%				0,82%



Quesito:	La modulistica adottata risulta chiara e facilmente comprensibile?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	2	0	0	1	3	10	38	74	76	159	3
% voti espressi	0,82%			3,55%			94,81%				0,82%



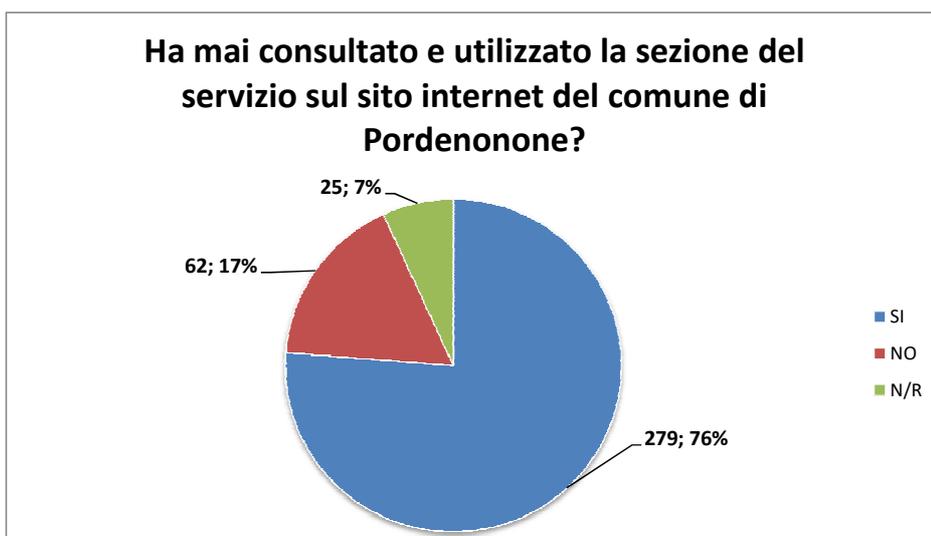
Quesito:	Si ritiene soddisfatto degli accorgimenti che consentono la salvaguardia della privacy degli utenti ?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	0	1	2	3	14	34	71	78	156	6
% voti espressi	1,09%			4,64%			92,62%				1,64%



Quesito:	Come valuta l' adeguatezza del sistema di ricevimento su appuntamento (lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 10:00 alle 12:45 – lunedì e giovedì dalle 15:30 alle 17:30)?										8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	2	1	3	4	16	30	44	58	55	114	39
% voti espressi	2,73%			12,57%			74,04%				10,66%

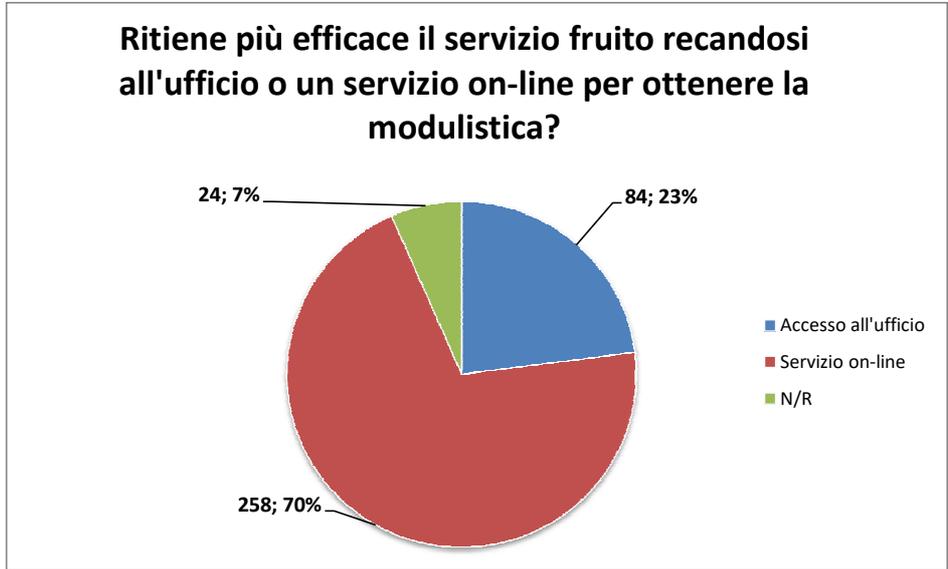
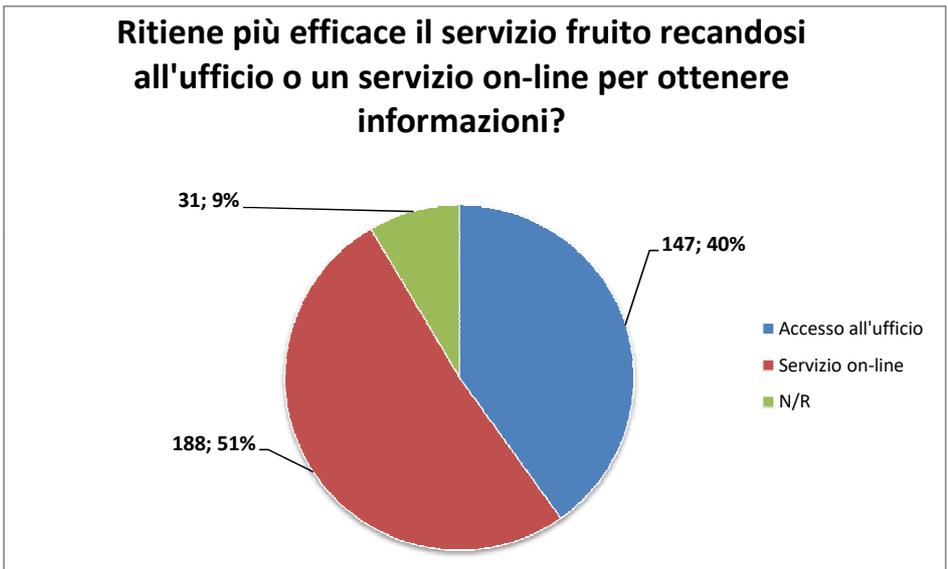
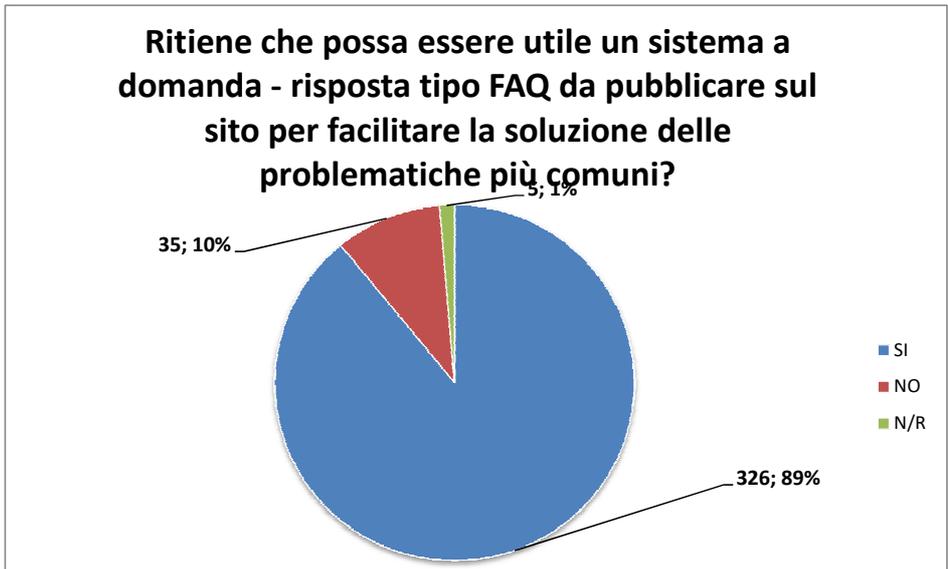


Quesito:	Come valuta il sistema di prenotazione degli appuntamenti ?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	5	1	0	1	11	25	35	80	61	141	6
% voti espressi	1,91%			9,84%			86,61%				1,64%

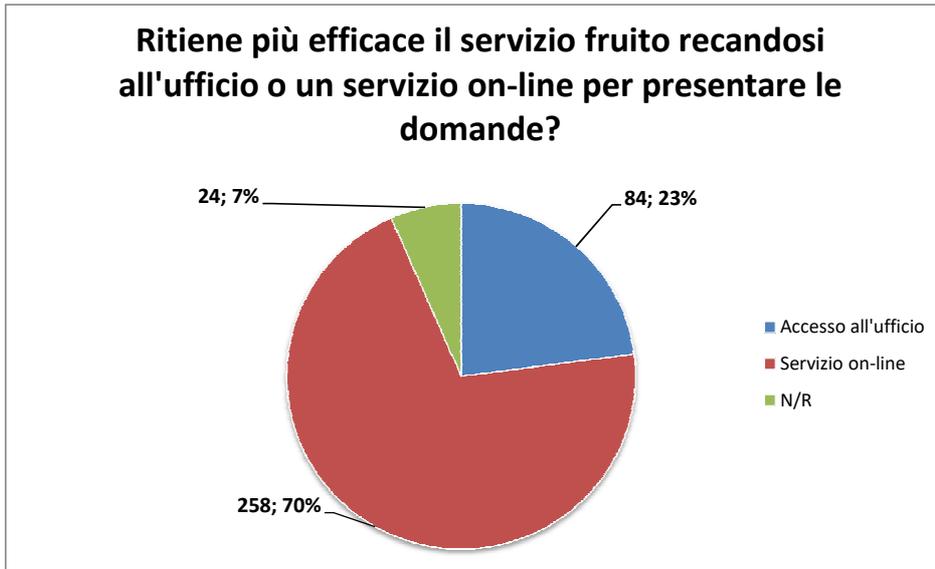




Quesito:	Se sì, come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni contenute?										Voto
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	0	2	2	8	9	37	83	60	98	66
% voti espressi	1,37%			4,64%			75,96%				18,03%



N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda



Quesito:	Come valuta complessivamente il servizio erogato dallo Sportello sociale al cittadino?										Voto
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	1	0	0	5	6	26	68	92	157	10
% voti espressi	0,55%				3,01%		93,72%				2,73%



RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SPORTELLO SOCIALE AL CITTADINO
Anno 2019

1. Sesso	N.	%
Maschio	135	36,89%
Femmina	225	61,48%
N/R	6	1,64%

2. Età	N.	%
18-30	23	6,28%
31-45	202	55,19%
46-65	131	35,79%
65 epiù	4	1,09%
N/R	6	1,64%

3. Livello di istruzione	N.	%
Nessun titolo di studio	2	0,55%
Medie inferiori	55	15,03%
Medie superiori	184	50,27%
Università	119	32,51%
N/R	6	1,64%

4. Professione	N.	%
Artigiano/commerciante	8	2,19%
Casalinga	24	6,56%
Disoccupato	27	7,38%
Impiegato/Insegnante	157	42,90%
Imprenditore	0	0,00%
Libero professionista/dirigente	12	3,28%
Operaio	62	16,94%
Pensionato	6	1,64%
Studente	1	0,27%
Altro	63	17,21%
N/R	6	1,64%

5. Cittadinanza	N.	%
Italiana	316	86,34%
Unione europea	21	5,74%
Altro	23	6,28%
N/R	6	1,64%

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SPORTELLO SOCIALE AL CITTADINO
Anno 2019

6. Nell'ambito di quale pratica si è rivolto all'ufficio?	N.	%
Anagrafe canina	0	0,00%
Assegno di maternità statale	3	0,82%
Bonus elettrico regionale	121	33,06%
Bonus idrico, gas e luce	24	6,56%
Carta famiglia (regionale)	162	44,26%
Assegno famiglie numerose (almeno 3 figli minori)	4	1,09%
Incentivo regionale alla natalità	20	5,46%
Rimborso affitti	10	2,73%
Attestazioni per DSU finalizzate ad ottenere l'ISEE	2	0,55%
Morosi incolpevoli	0	0,00%
Richiesta di informazioni	2	0,55%
N/R	18	4,92%

7. Com'è venuto a conoscenza dell'ufficio? (più risposte)	N.
Dall'elenco del telefono	1
Da altri uffici del comune	90
Guardando internet	145
Da amici/conoscenti	97
Da altri uffici	13
Dal CAF / Patronato	34
N/R	1

8. Per quale motivo si è rivolto all'ufficio?	N.	%
Per sapere cosa è necessario fare per inoltrare una pratica	35	9,56%
Per presentare una domanda	312	85,25%
Per richiedere modulistica	10	2,73%
Per fare un reclamo	0	0,00%
Per conoscere a che punto è l'iter di una sua pratica	0	0,00%
N/R	9	2,46%

9. Come è avvenuto il primo contatto?	N.	%
Andandoci di persona	213	58,20%
Per telefono	65	17,76%
Per fax	0	0,00%
Per posta	2	0,55%
Per posta elettronica	81	22,13%
N/R	5	1,37%