



Comune di Cittadella

Cittadella Città d'Arte
Provincia di Padova



ESITI INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO SERVIZIO ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

Nel 2023 l'Amministrazione Comunale, nell'ambito del controllo di qualità dell'Ente, ha deciso di rilevare la soddisfazione dell'utenza nei confronti del servizio di accoglienza del pubblico, ufficio che non era ancora stato interessato da indagini di customer satisfaction e che è stato individuato in considerazione del ruolo di visibilità e continuo contatto con il cittadino.

Con deliberazione di Giunta Comunale n. 304 del 18.9.2023 sono state approvate le linee di indirizzo per la realizzazione dell'indagine e la scheda di questionario da sottoporre all'utenza.

Le schede per l'indagine, unitamente alla cassetta per la raccolta dei questionari compilati, sono state messe a disposizione del pubblico per tutto il mese di ottobre e fino a metà novembre in un luogo di facile accesso, ossia su un supporto nella zona dedicata agli sportelli per il ricevimento del pubblico.

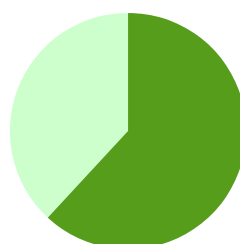
Hanno partecipato all'indagine n. 21 persone. Di seguito i risultati dell'indagine:

Rappresentazione grafica dei risultati dell'indagine

**AMBIENTE IN CUI SI TROVA
L'UFFICIO** (facilità di accesso, spazi,
luminosità, temperatura, pulizia)

Insufficiente: 0
Appena Sufficiente: 0
Sufficiente: 0
Buono: 8
Ottimo: 13

Ambiente in cui si trova l'Ufficio

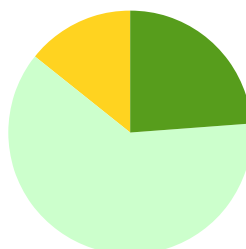


■ Insufficiente
■ Appena Sufficiente
■ Sufficiente
■ Buono
■ Ottimo

2. ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Insufficiente: 0
Appena Sufficiente: 0
Sufficiente: 3
Buono: 13
Ottimo: 5

Orari di apertura al pubblico

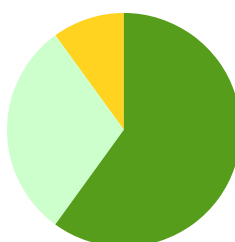


■ Insufficiente
■ Appena Sufficiente
■ Sufficiente
■ Buono
■ Ottimo

3. TEMPI DI ATTESA

Insufficiente: 0
Appena Sufficiente: 0
Sufficiente: 2
Buono: 6
Ottimo: 1

Tempi di attesa

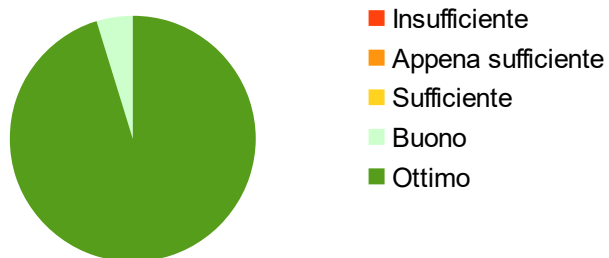


■ Insufficiente ■ Appena Sufficiente
■ Sufficiente ■ Buono
■ Ottimo

4. GENTILEZZA/CORTESIA DEL PERSONALE

Insufficiente: 0
Appena Sufficiente: 0
Sufficiente: 0
Buono: 1
Ottimo: 20

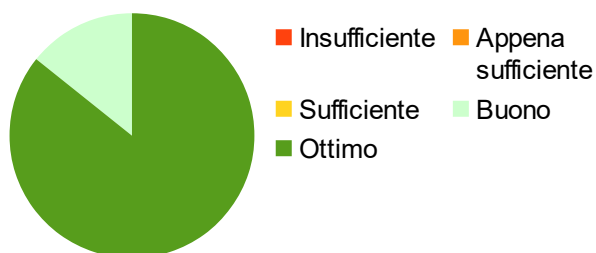
Gentilezza/Cortesia del personale:



Preparazione del personale

5. PREPARAZIONE DEL PERSONALE

Insufficiente: 0
Appena Sufficiente: 0
Sufficiente: 0
Buono: 3
Ottimo: 18



Sono state utili le indicazioni ricevute?

6. SONO STATE UTILI LE INDICAZIONI RICEVUTE?

Insufficiente: 0
Appena Sufficiente: 0
Sufficiente: 0
Buono: 4
Ottimo: 17



Le risposte pervenute sono quindi in massima parte positive e di apprezzamento sia del servizio svolto sia delle modalità con cui lo stesso viene prestato.