

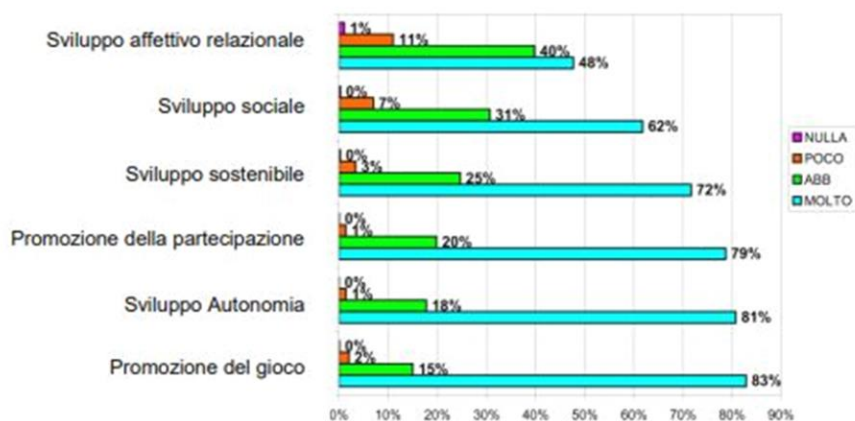


CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Settore 1

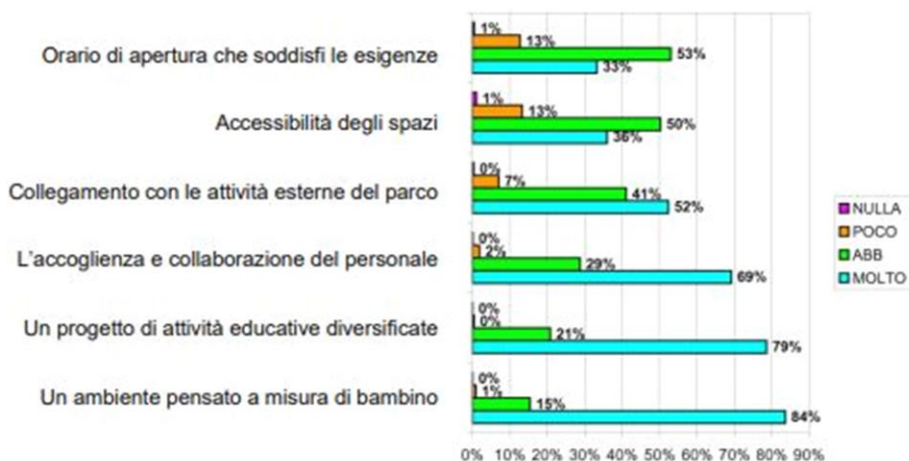
GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CITTADINI PER LE ATTIVITÀ DEL LABORATORIO CITTÀ DEI BAMBINI E DELLE BAMBINE

"Tra le finalità educative e politiche del Laboratorio Città dei bambini e delle bambine quale ritiene più importante?"



GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CITTADINI PER VILLA FALANGA SEDE DEL LABORATORIO CITTÀ DEI BAMBINI E DELLE BAMBINE

"Quanto ritiene importanti a suo parere i seguenti aspetti di funzionamento di Villa Falanga sede del laboratorio Città dei bambini e delle bambine?"

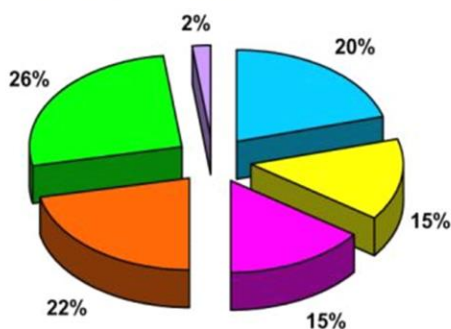




CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

GRADO DI SODDISFAZIONE DEI DOCENTI PER LE ATTIVITÀ
DEL LABORATORIO CITTÀ DEI BAMBINI E DELLE BAMBINE

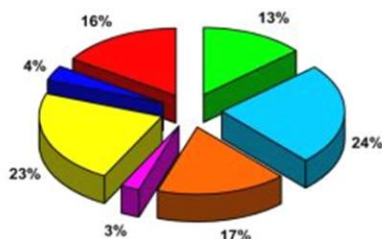
"Quali sono i principali motivi per cui i docenti scelgono di fruire dei progetti e delle iniziative del Laboratorio Città dei bambini e delle bambine?"



- Ampliamento dell'offerta formativa con personale esperto e specializzato
- Organizzazione delle attività e degli spazi dialogo proficuo con la segreteria
- Modalità di accoglienza da parte degli operatori
- Possibilità di coprogettare le attività e confrontarsi con il Coord. Educativo
- Partecipazione dei bambini come protagonisti
- Esperienza educativa in contesto diverso esterno alla scuola

GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI ALUNNI PER LE ATTIVITÀ
DEL LABORATORIO CITTÀ DEI BAMBINI E DELLE BAMBINE

"Secondo te quale è la cosa più importante nelle attività che puoi fare al Laboratorio Città dei bambini e delle bambine?"



- Lavorare tutti insieme senza che nessuno prevale
- Imparare giocando
- Esprimere il proprio parere
- Avere momenti in autonomia per lavorare in gruppo senza adulti
- Essere ascoltati
- Esperienza educativa in contesto diverso esterno alla scuola
- Fare un'attività diversa dalla scuola



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Settore 2

Il Settore 2 include una particolare tipologia di servizi per la gran parte riferibili al 2° servizio connessi alla tenuta in efficienza del patrimonio comunale e scolastico, mediante apposita manutenzione. Al Servizio 1, sono invece ascrivibili per la gran parte lavori, intesi quali grandi opere e tenuta in efficienza delle strade e della p.i.

La tipologia di attività del Settore è quindi di tipo strumentale agli altri Settori, e quindi solo in parte può essere oggetto di valutazione ai fini del controllo della qualità dei servizi nei termini sopra indicati, considerato che non si concretizzano sempre in un servizio all'utenza esterna.

Pertanto, l'indagine di Customer satisfaction dei servizi erogati dal 2° Settore ha un raggio d'azione che si rivolge soprattutto verso l'interno dell'Ente ovvero verso i suoi dipendenti.

Tuttavia, volendo considerare quali clienti esterni le istituzioni scolastiche è possibile riferire ad esse una certa attività di customer satisfaction. Grazie al nuovo sistema di gestione delle segnalazioni di esigenze manutentive, attivo dal mese di marzo 2023, sia per gli Uffici comunali che per gli Istituti scolastici di competenza comunale, è stato canalizzato il flusso di richieste in due indirizzi mail che vengono gestiti direttamente dal servizio competente, evitando il ripetersi di segnalazioni a mezzo protocollo, pec o telefono che rendevano poco efficiente ed efficace la gestione. Detta soluzione, con ben 260 segnalazioni trasmesse dalle scuole e gestite e oltre 48 trasmesse dagli Uffici e gestite – ha portato notevoli miglioramenti nei tempi di risposta alle richieste di intervento.

Anche in relazione alla gestione degli impianti di P.I. - grazie al contratto di gestione con Enel-X e ai diversi incontri volti ad assicurare la migliore gestione dello stesso – è oggi attivo un numero verde e un portale web per le segnalazioni provenienti dai cittadini, con una notevole riduzione dei tempi di intervento. Quanto al servizio di manutenzione delle strade lo stesso prevede costante monitoraggio della viabilità per lo svolgimento di interventi di ordinaria manutenzione.

Inoltre, dal mese di giugno si è provveduto ad avviare una riorganizzazione nella gestione dei procedimenti di autorizzazione allo svolgimento di lavori sulla viabilità comunale da parte degli enti gestori dei sottoservizi, al fine di ridurre i tempi di relativo rilascio ed intensificare i controlli sull'adeguato ripristino. In tale ambito, si riscontrano miglioramenti qualitativi nella gestione delle pratiche e nel controllo degli interventi sul territorio comunale

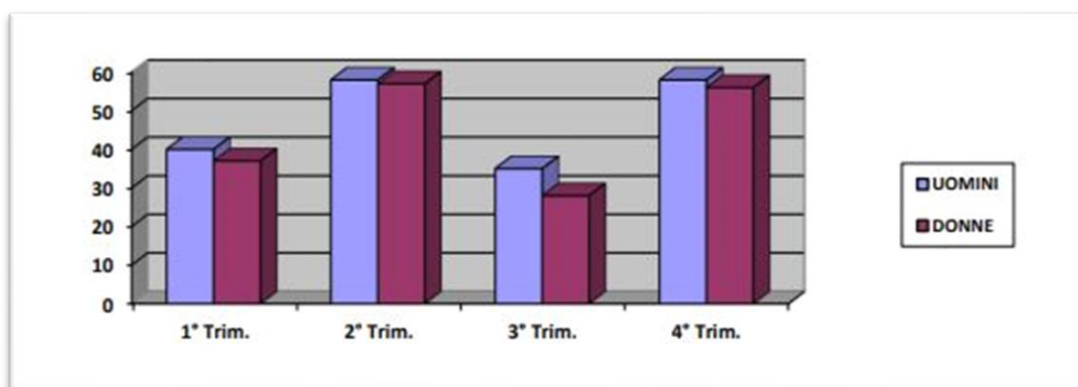


CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

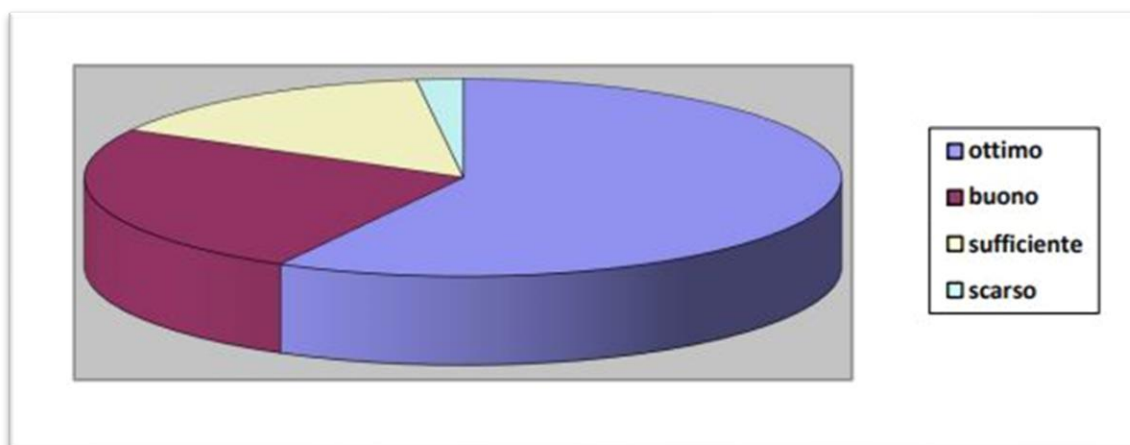
Settore 3

Servizio Tributi

I cittadini sottoposti a monitoraggio della soddisfazione sono stati complessivamente 198, la divisione per sesso è riportata nel grafico sottostante:



Il grado di soddisfazione complessivamente rilevato è invece individuato nel grafico:





CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Settore 4

Occorre innanzitutto evidenziare che il IV Settore è composto da una pluralità di Servizi quali l'Edilizia privata, la Protezione civile, l'Igiene Urbana, i Servizi Demografici e il SUAP) che, per la peculiarità delle attività di competenza, hanno quotidianamente rapporti con l'utenza, occupandosi di problematiche rilevanti sia per la gestione del territorio che per i servizi diretti alla persona:

- Sul rispetto dei tempi si è registrato il massimo della soddisfazione da parte degli utenti, così come può ritenersi soddisfacente il giudizio avuto sulla chiarezza delle informazioni fornite e riscontro alle varie istanze, sia per quanto concerne, ad esempio, l'edilizia privata che nell'attività di supporto ai cittadini in tema di corretto smaltimento dei rifiuti e distribuzione kit buste.
- Giudizi positivi sulla competenza del personale, sulla qualità del servizio offerto e sulla tempestività si è avuto anche sulle attività poste in essere dal gruppo comunale di Protezione Civile.
- Buono anche il risultato relativo ai tempi di erogazione dei servizi anagrafici (certificazioni anagrafiche, autenticazioni di firma, di copia, di fotografia, rilascio carte di identità per l'Italia/per l'estero, ecc) e sull'orario di apertura al pubblico degli uffici, atteso che è stata ampliata la fascia oraria di apertura degli sportelli dei Servizi Demografici. Per non parlare del fatto che spesso il personale incardinato nel IV Settore ha ricevuto il pubblico e dato risposte anche al di fuori dell'orario di apertura al pubblico.



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Settore 5

Il controllo sulla qualità dei servizi investe prevalentemente il Servizio 6 Ufficio di Polizia Amministrativa, destinato al rilascio dei contrassegni per i diversamente abili, delle autorizzazioni OSAP e dei provvedimenti temporanei di viabilità.

Dagli esiti della somministrazione del modulo di customer satisfaction all'utenza dell'ufficio di Polizia Amministrativa, si rileva:

- un buon grado di apprezzamento dei servizi, essendo garantiti tempi di conclusione delle procedure ristretti e agevole accesso agli atti sia in termini strutturali che procedurali.
- Si attesta, in via generale, il rispetto degli standard di qualità e delle modalità di erogazione dei servizi offerti rilevando un livello di customer satisfaction *BUONO* per il V Settore.

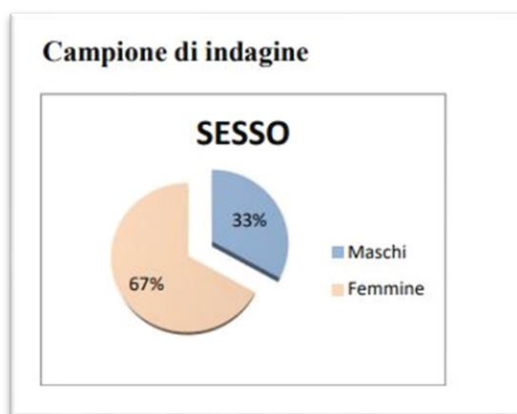


CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

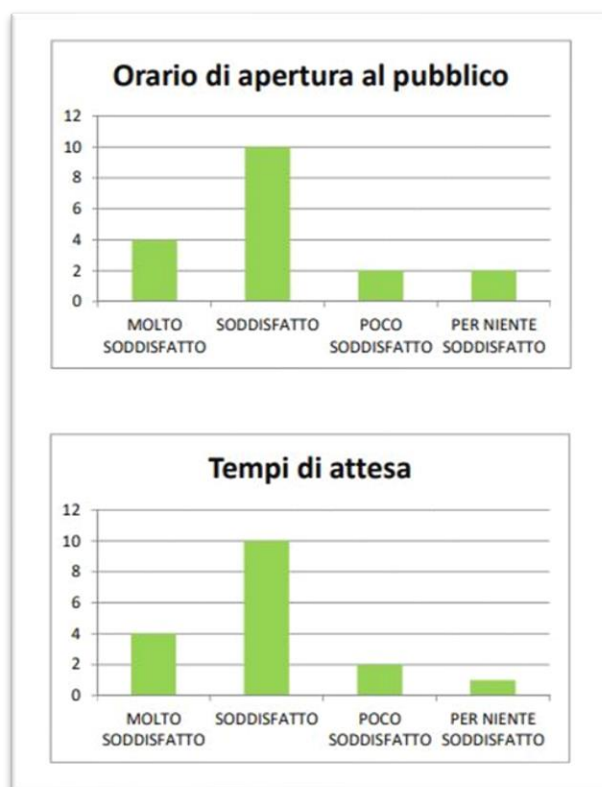
SETTORE 6

Servizio Scuola

Sono stati raccolti n. 18 moduli:



Dati relativi al grado di soddisfacimento riscontrato per i diversi parametri:

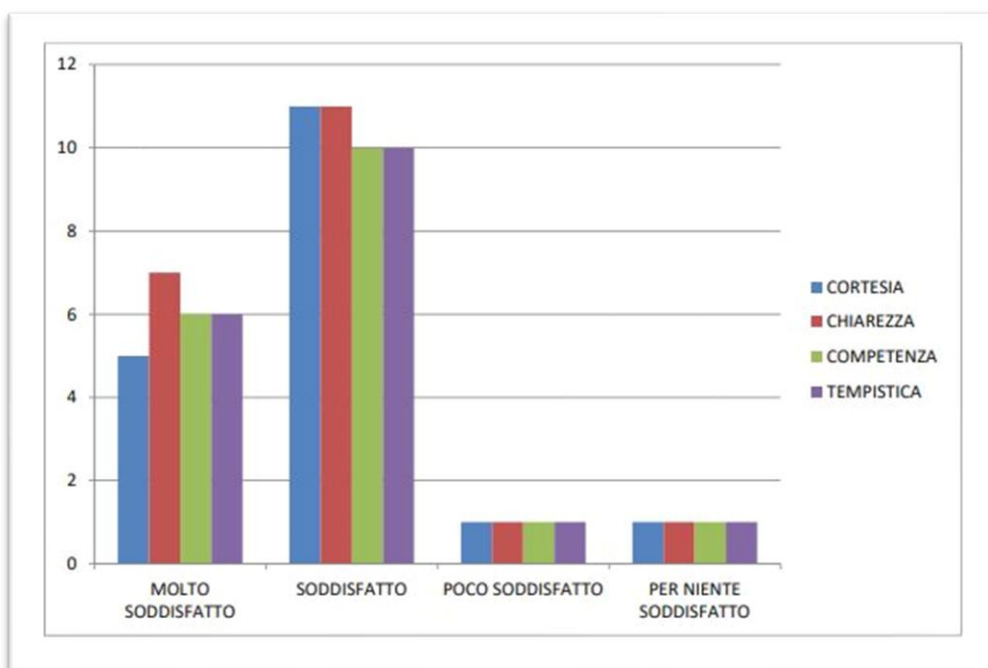




CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO



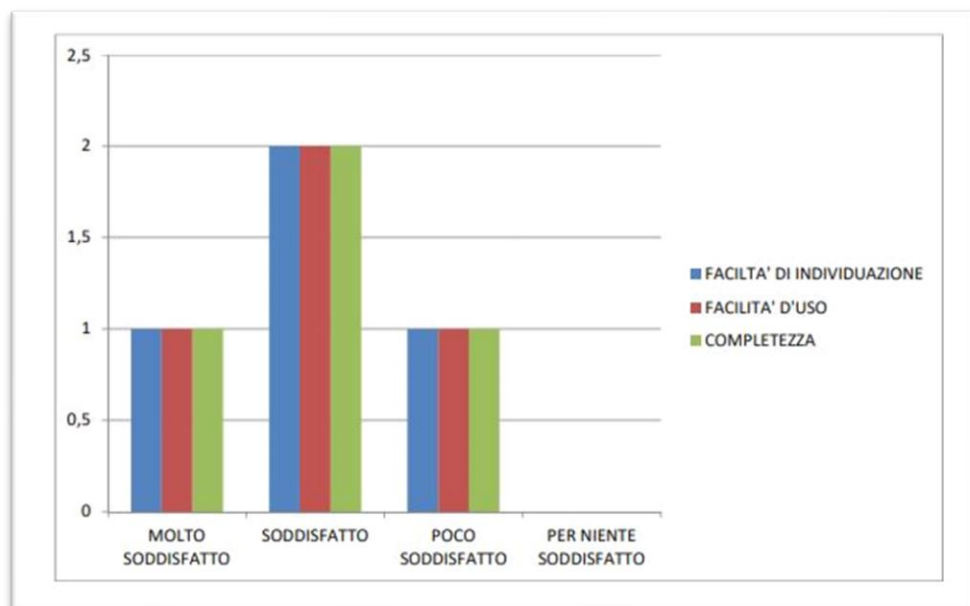
Le domande riferite alla cortesia e alla competenza del personale, alla chiarezza delle informazioni ricevute e alla tempistica relativa al completamento della pratica hanno avuto il presente riscontro:



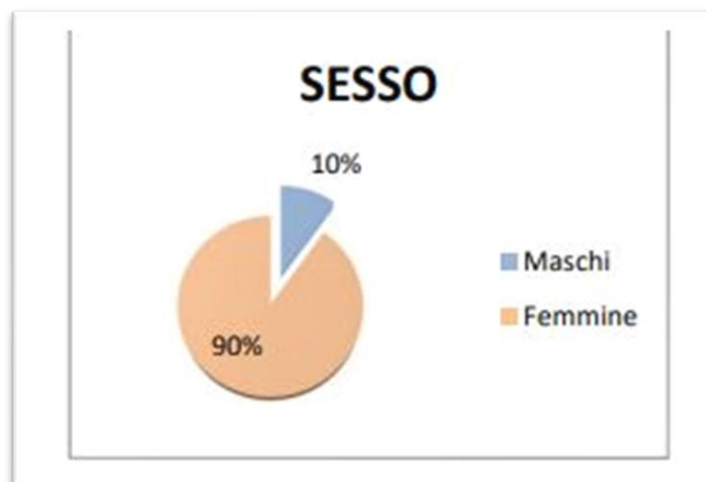


CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Alle domande riguardanti l'accesso ai servizi online hanno dato riscontro soltanto n. 6 cittadini/utenti su 18. Queste, attinenti la facilità di individuazione del sito, la facilità d'uso dello stesso e la completezza dei servizi offerti, hanno avuto il seguente riscontro:



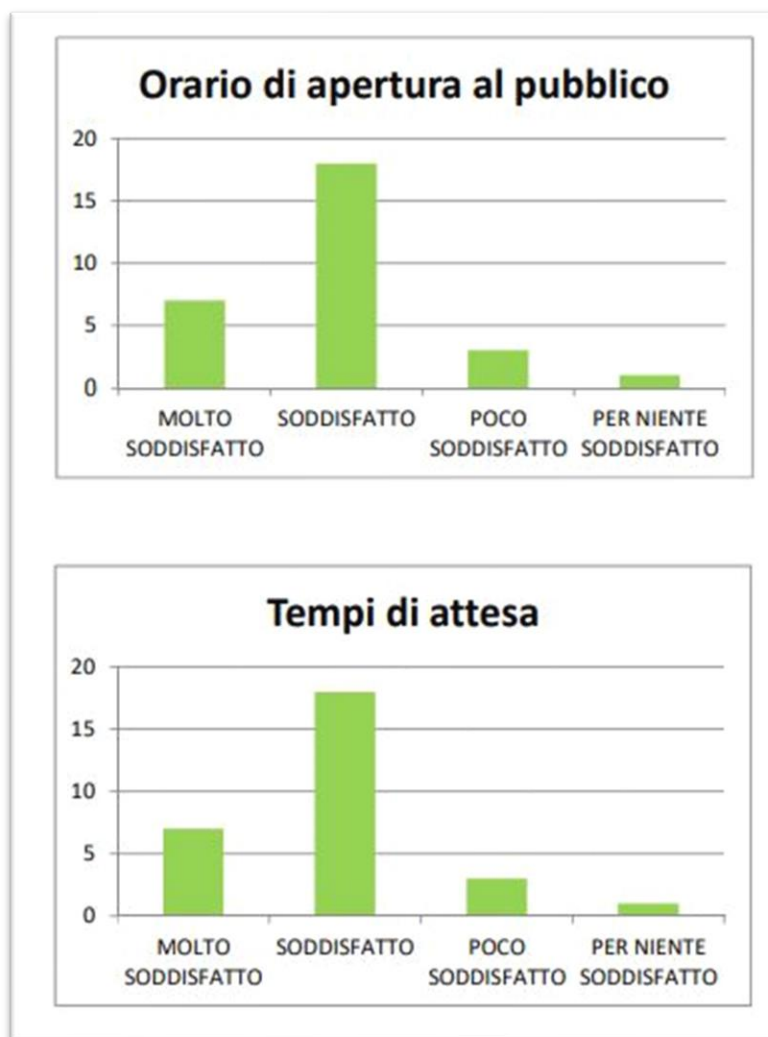
Servizio Politiche Sociali, Giovanili, Femminili, Lgbt
Sono stati raccolti n. 29 moduli.





CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

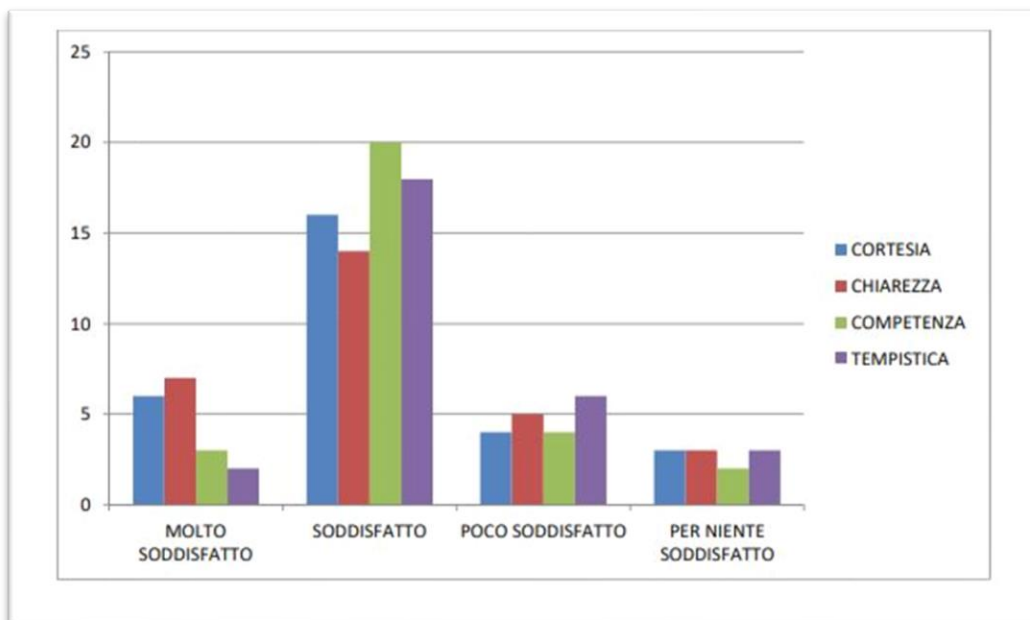
Di seguito i dati relativi al grado di soddisfazione riscontrato per i diversi parametri:



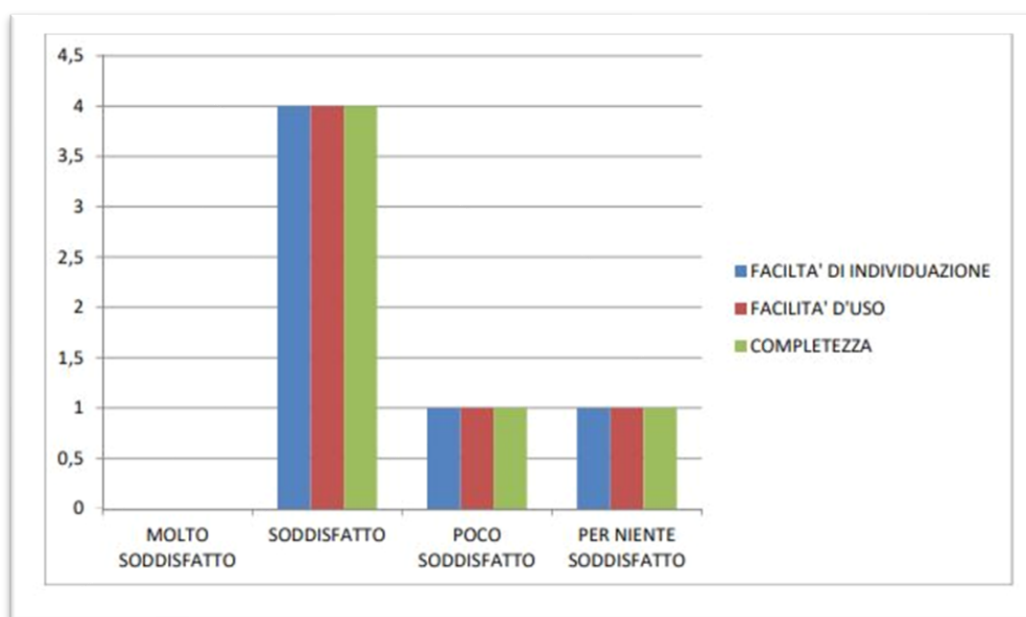


CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Le domande riferite alla cortesia e alla competenza del personale, alla chiarezza delle informazioni ricevute e alla tempistica relativa al completamento della pratica hanno avuto il presente riscontro:



Alle domande riguardanti l'accesso ai servizi online hanno dato riscontro soltanto n. 6 cittadini/utenti su 29. Queste, riguardanti la facilità di individuazione del sito, la facilità d'uso dello stesso e la completezza dei servizi offerti, hanno avuto il seguente riscontro:

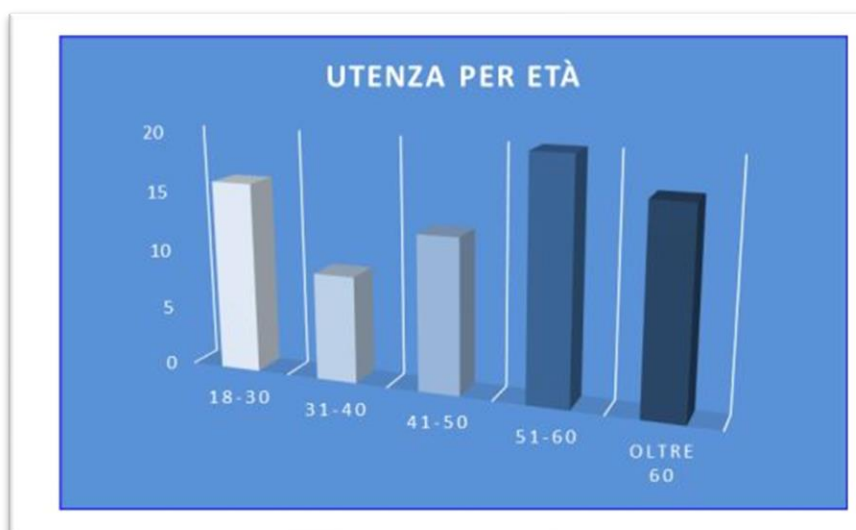
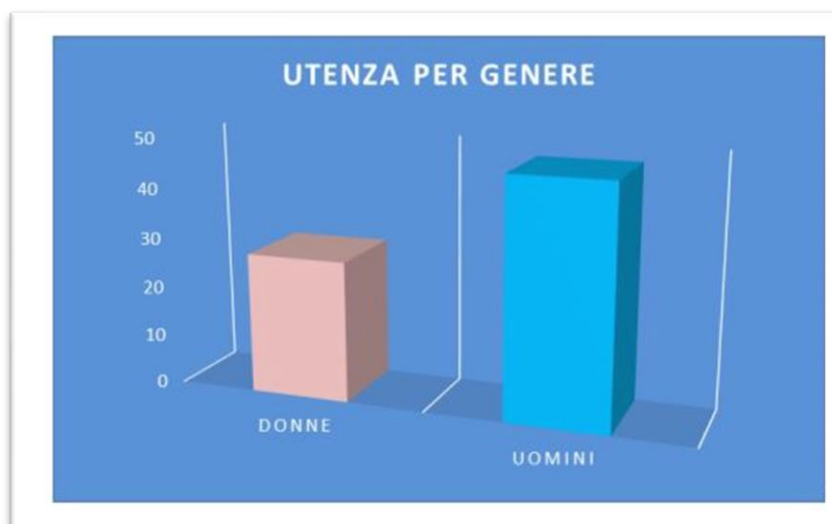




CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Settore 7

Servizio URP e Controllo di Qualità





CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

