

Comune di Roncade

Analisi della performance organizzativa e della Citizen Satisfaction

Gennaio 2012

QUAERIS S.r.l.

Chi è stato intervistato?

Un campione di 420 soggetti maggiorenni che risiedono nel Comune di Roncade.

Il campione è stato stratificato per sesso ed età.

Sesso	%
Maschio	49,3
Femmina	50,7

Classe di età	%
18 - 24 anni	7,9
25 - 34 anni	14,1
35 - 44 anni	22,7
45 - 54 anni	18
55 - 64 anni	15,4
65 anni e oltre	21,9

Titolo di studio	%
Nessuno/elementare	3,7
Media inferiore	37,9
Media superiore	51,4
Laurea o titolo di studio maggiore	7,0

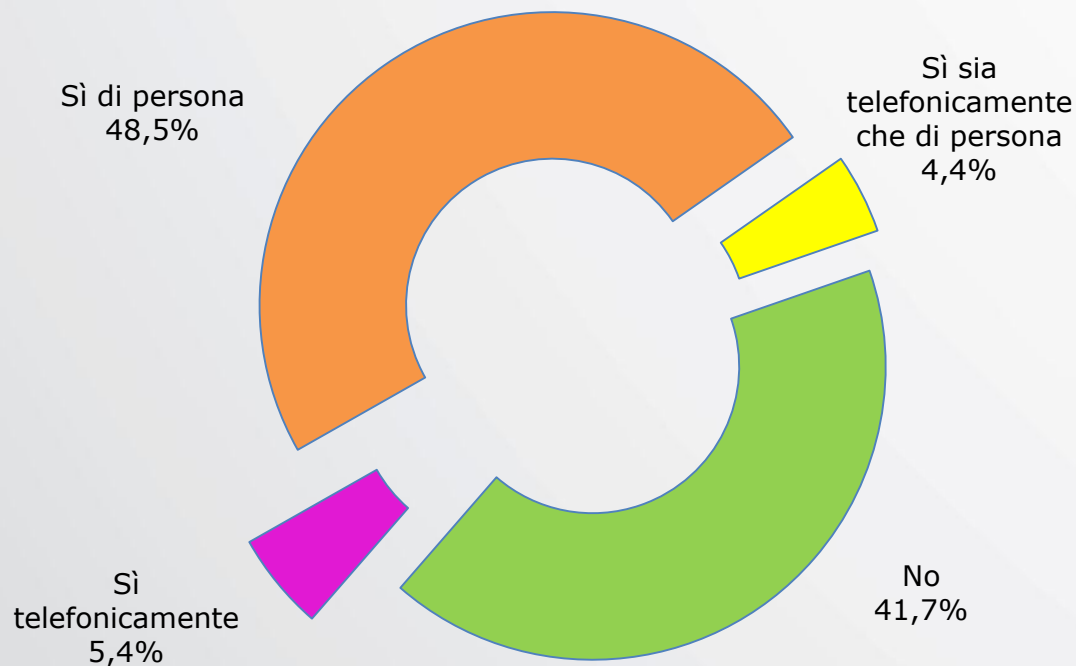
Area	%
Roncade	32,2
San Cipriano	25,5
Biancade	21,5
Musestre	11,6
Vallio	6,0
Ca tron	3,2

Anni di residenza nel Comune	%
Meno di 5 anni	8,0
Da 5 a 10 anni	18,0
Da 11 a 20 anni	13,1
Oltre 20 anni	60,9

Analisi della performance organizzativa

Contatto con gli uffici comunali

Nel corso dell'ultimo anno, Lei si è mai rivolto/a agli uffici del Comune di Roncade, telefonicamente o di persona?



Nota metodologica: le prossime domande relative alla soddisfazione del servizio sono state poste solo a coloro che hanno contattato gli uffici.



A quali sportelli e/o servizi del Comune di Roncade si è rivolto?



Nota metodologica: la somma percentuale supera il 100,0% in quanto erano ammesse risposte multiple.

A quali sportelli e/o servizi del Comune di Roncade si è rivolto?

E approssimativamente quante volte?

	1 sola volta	2 -3 volte	4-5 volte	> di 5 volte	Non sa / non risponde
Segreteria del Sindaco e della Giunta	68,0	32,0	-	-	-
Uff. anagrafe statistica, elettorale, leva stato civile	75,9	22,8	1,3	-	-
Ufficio atti amministrativi (informatica, delibere, determine, punto informa, progetti..)	59,7	40,3	-	-	-
Ufficio contratti	30,8	59,3	9,9	-	-
Ufficio protocollo (anche centralino) e messo comunale	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Ufficio I.C.I., Canoni, Imposte e Tasse	46,7	53,3	-	-	-
Ufficio Ragioneria, Entrate ed Economato	22,8	59,9	17,3	-	-

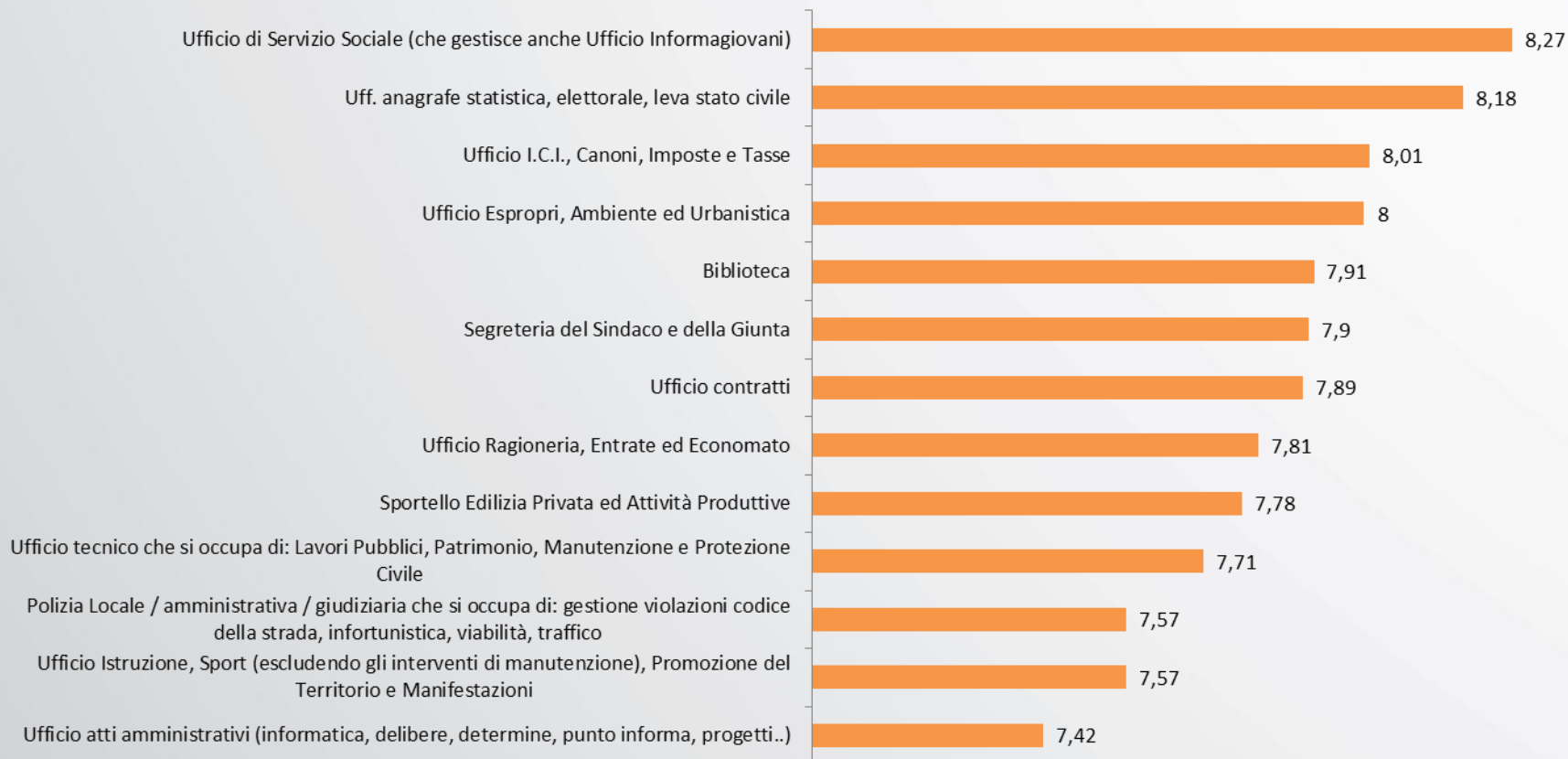
A quali sportelli e/o servizi del Comune di Roncade si è rivolto?

E approssimativamente quante volte?

	1 sola volta	2 -3 volte	4-5 volte	> di 5 volte	Non sa / non risponde
Ufficio di Servizio Sociale (che gestisce anche Ufficio Informagiovani)	14,2	41,9	28,1	15,8	-
Ufficio Istruzione, Sport (escludendo gli interventi di manutenzione), Promozione del Territorio e Manifestazioni	15,6	68,9	15,5	-	-
Ufficio Espropri, Ambiente ed Urbanistica	100,0	-	-	-	-
Ufficio tecnico che si occupa di: Lavori Pubblici, Patrimonio, Manutenzione e Protezione Civile	18,3	81,7	-	-	-
Polizia Locale / amministrativa / giudiziaria che si occupa di: gestione violazioni codice della strada, infortunistica, viabilità, traffico	58,4	26,3	15,3	-	-
Sportello Edilizia Privata ed Attività Produttive	21,7	59,9	18,4	-	-
Biblioteca	46,8	28,2	11,4	9,6	4,0

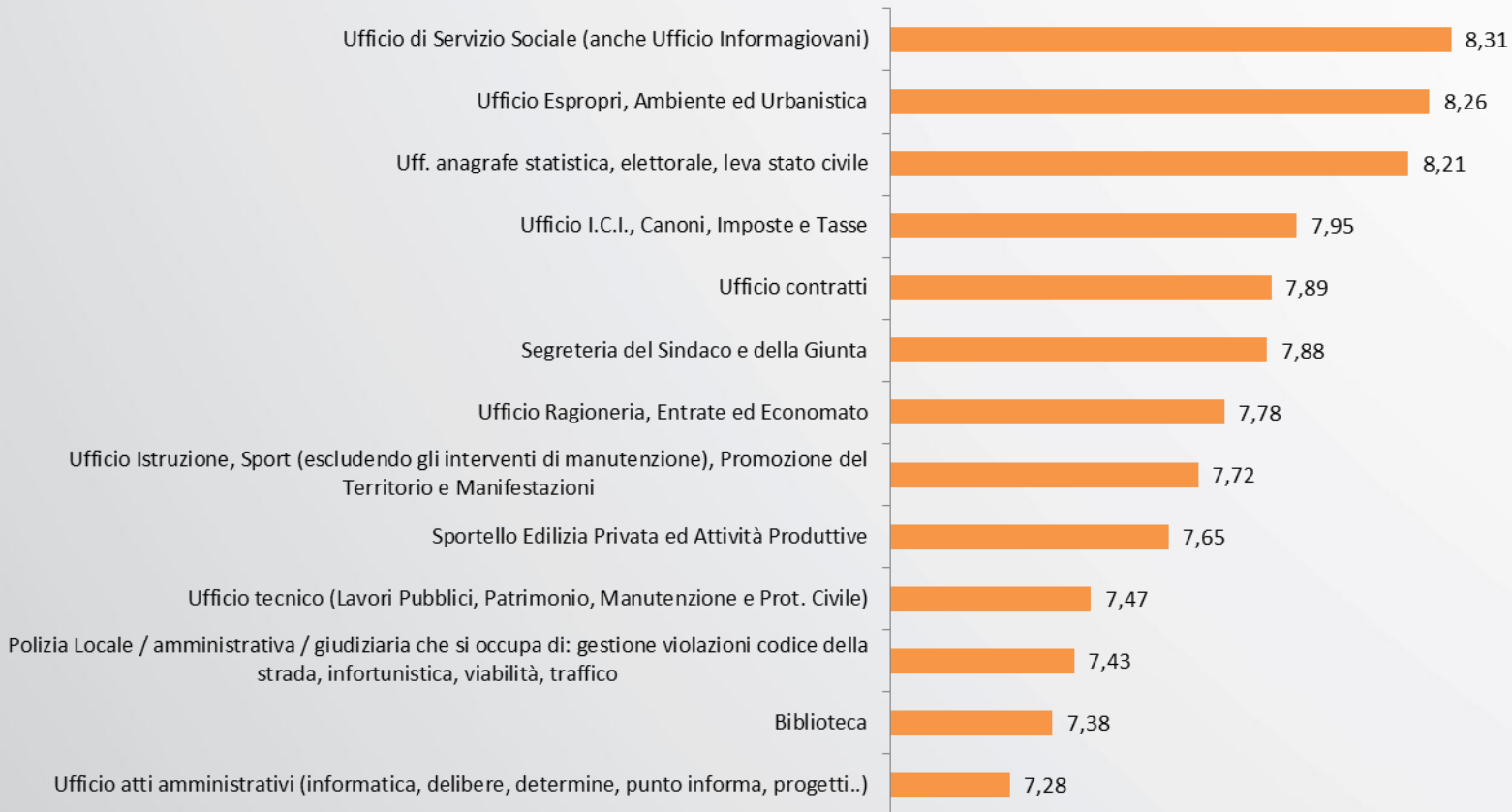
Tempestività nell'accogliere le richieste

In particolare, quanto è stato soddisfatto in una scala che va da "molto soddisfatto-a" a "per nulla soddisfatto-a" della tempestività nell'accogliere le Sue richieste e/o nell'avviare la pratica che ha richiesto? (Classifica delle medie. Media Generale: 7,84)

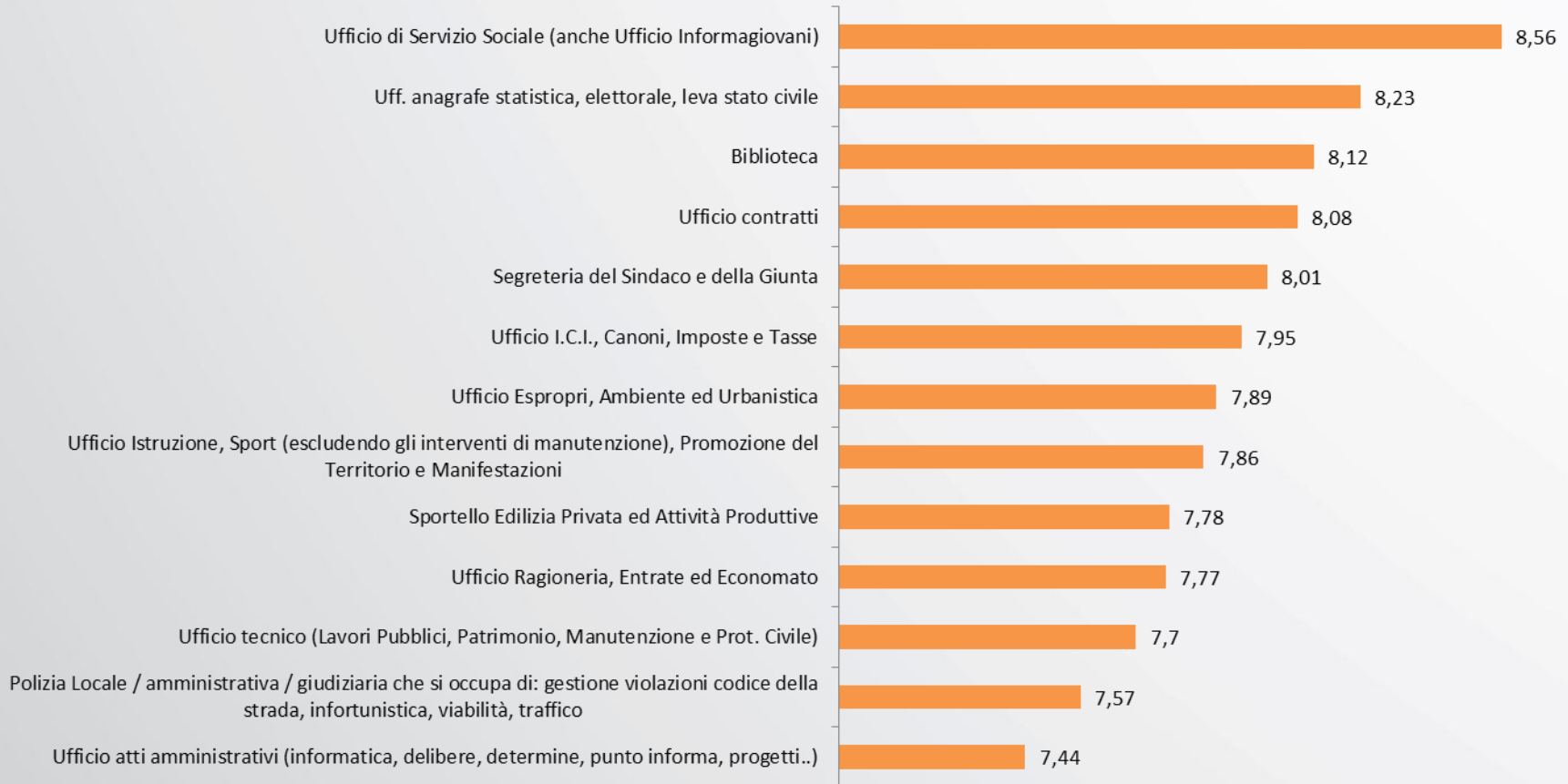


Velocità di disbrigo della pratica avviata

*E quanto è stato soddisfatto in una scala che va da "molto soddisfatto-a" a "per nulla soddisfatto-a" della velocità di disbrigo della pratica avviata?
(Classifica delle medie. Media Generale: 7,81)*

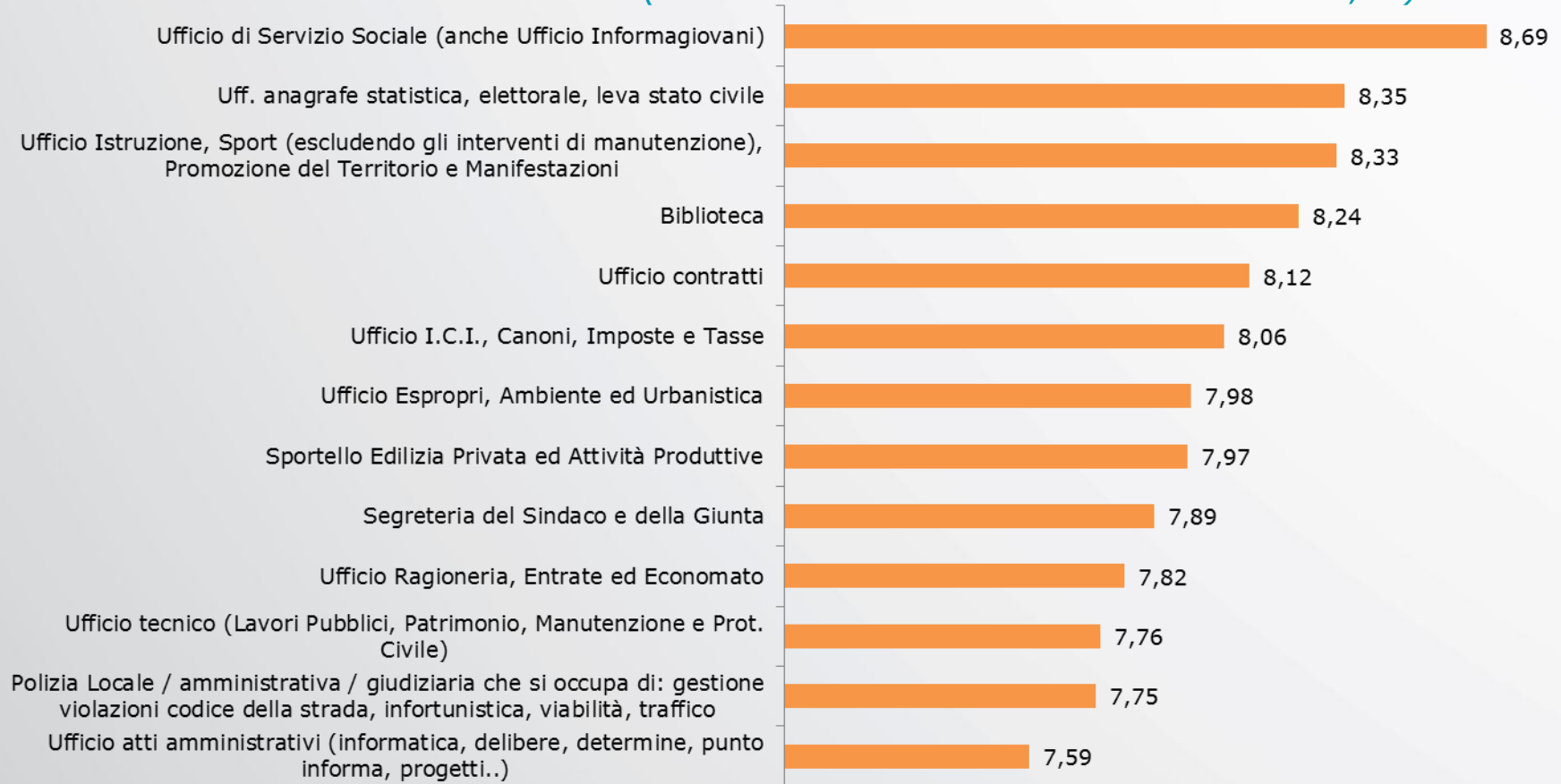


*E quanto è stato soddisfatto in una scala che va da "molto soddisfatto-a" a "per nulla soddisfatto-a" della competenza del personale che l'ha assistita?
(Classifica delle medie. Media Generale: 7,91)*



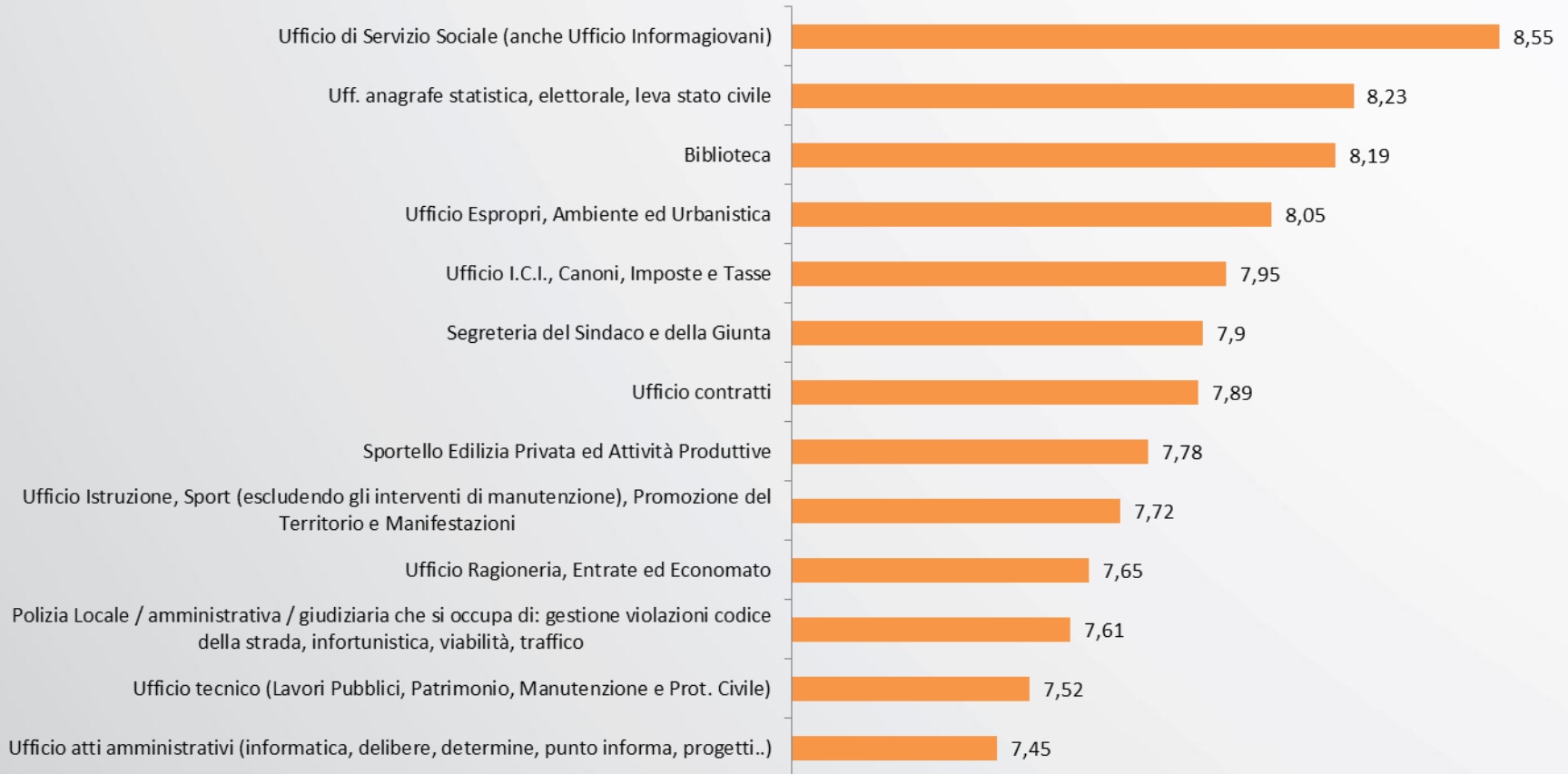
Cortesìa e disponibilit  del personale

*E quanto   stato soddisfatto in una scala che va da "molto soddisfatto-a" a "per nulla soddisfatto-a" della cortesìa e disponibilit  del personale ad aiutarla?
(Classifica delle medie. Media Generale: 7,99)*



Soddisfazione generale del singolo ufficio

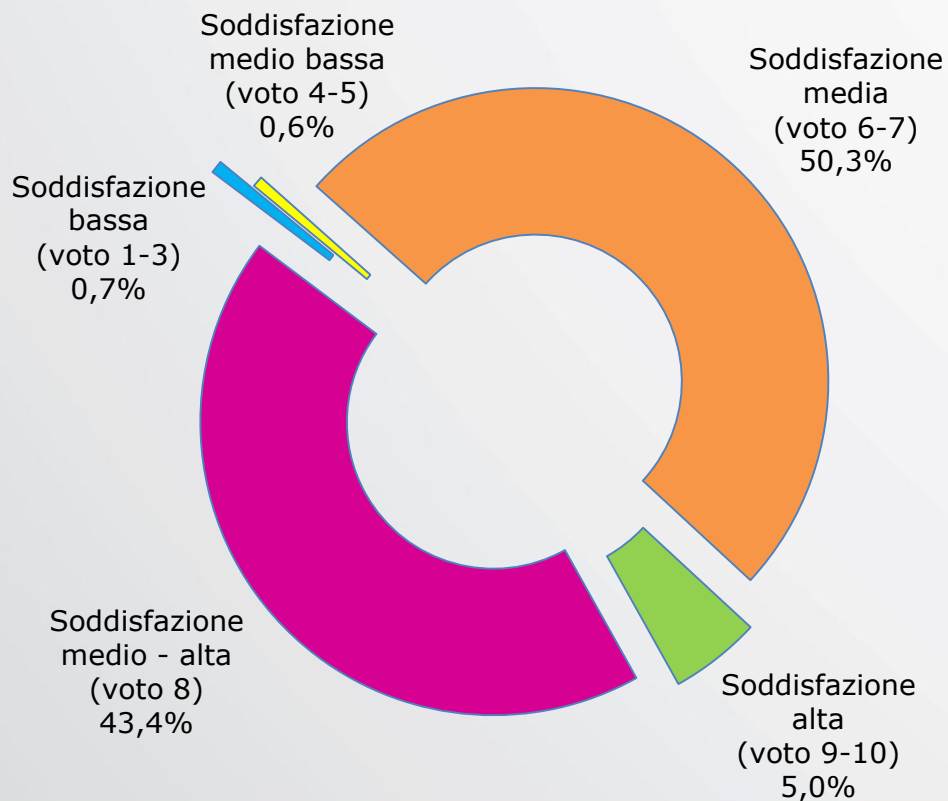
*Ed in generale, quanto si ritiene soddisfatto/a in una scala che va da "molto soddisfatto-a" a "per nulla soddisfatto-a" per il servizio erogato dall'ufficio?
(Classifica delle medie. Media Generale: 7,86)*



Soddisfazione generale degli uffici comunali

Mi potrebbe dire in generale, quanto si ritiene soddisfatto/a per i servizi erogati nel comune?

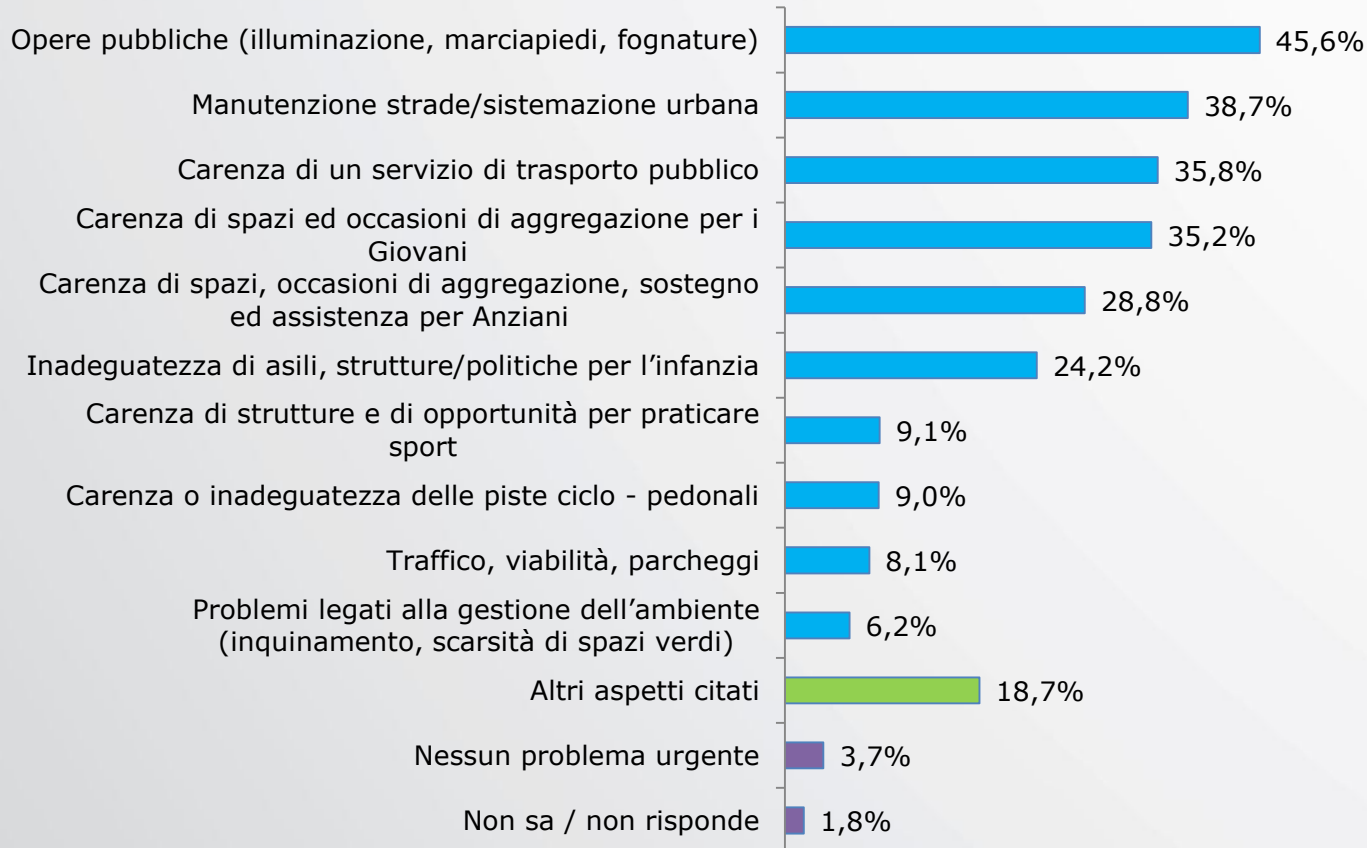
LIVELLO MEDIO DI SODDISFAZIONE (scala da 1 a 10): 7,38



Analisi di Citizen Satisfaction

Aspetti da potenziare

Quali sono, secondo Lei, i problemi più urgenti che l'Amministrazione di Roncade dovrebbe affrontare al più presto?



Nota metodologica: la somma percentuale supera il 100,0% in quanto erano ammesse risposte multiple.

Quali sono, secondo Lei, i problemi più urgenti che l'Amministrazione di Roncade dovrebbe affrontare al più presto?

Altri aspetti citati

Altri aspetti citati	%
Carenza di attività ed eventi culturali, di formazione ecc.	4,6%
Problematiche relative all'immigrazione	3,3%
Mancanza di attività commerciali (negozi carenti)	3,2%
Sicurezza (criminalità e microcriminalità)	2,9%
Le frazioni sono trascurate	1,9%
Problemi relativi all'occupazione	1,4%
Scarsità di controlli da parte dei vigili	0,7%
Manca il servizio di ADSL	0,7%

Nota metodologica: la somma percentuale supera il 100,0% in quanto erano ammesse risposte multiple.

Le chiedo di valutare il livello di qualità della vita a Roncade, esprima il suo giudizio basandosi su una scala scolastica che va da 1 a 10 (dove 1 è il valore minimo e 10 il massimo):

LIVELLO MEDIO DI SODDISFAZIONE (scala da 1 a 10): 7,35

