

# L'avvio della sperimentazione di misurazione degli indici di soddisfazione dei servizi erogati dal Comune di Roma

Sono state individuate tre distinte sedi comunali

Si è adottata una tecnologia a Touch pad su PC inseriti nella LAN aziendale in stretta collaborazione con ACI Informatica

Si sono organizzate sessioni di formazione con il personale e si sono predisposti avvisi ben visibili per il pubblico

# L'avvio della sperimentazione di misurazione degli indici di soddisfazione dei servizi erogati dal Comune di Roma

Si è preso un primo campione significativo di servizi erogati dal Comune:

- Anagrafi
- URP
- Servizi scolastici
- Servizi sociali

# Anagrafe Centrale



**mettiamoci  
la faccia**

Sistema di reporting periodico a fini esterni

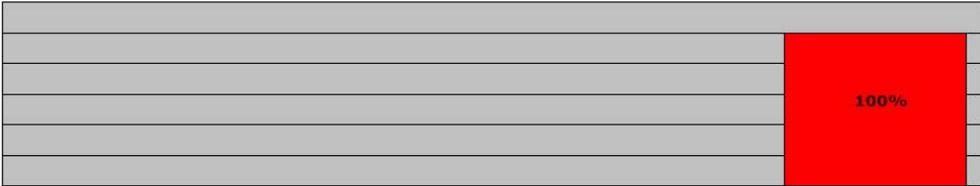
REPORT RIEPILOGATIVO - Dipartimento XIII ( 18 MAGGIO 2009 - 28 GIUGNO 2009 )				 <b>GIUDIZIO PREVALENTE</b>
ENTE: COMUNE DI ROMA		SEDE: ROMA		
N. UTENTI TOTALE	2.632			
N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	1.312 (49,8%)			
LIVELLO DI SODDISFAZIONE				
N. GIUDIZI ESPRESSI	1.287	22	3	
VALORE IN PERCENTUALE	98,1%	1,7%	0,2%	
<b>Motivi dell'insoddisfazione</b>				
				
<p>TEMPO DI ATTESA      NECESSITA' DI TORNARE      PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A      RISPOSTA NEGATIVA</p>				

# Anagrafe Centrale: Cittadinanza



**mettiamoci  
la faccia**

Sistema di reporting periodico a fini esterni

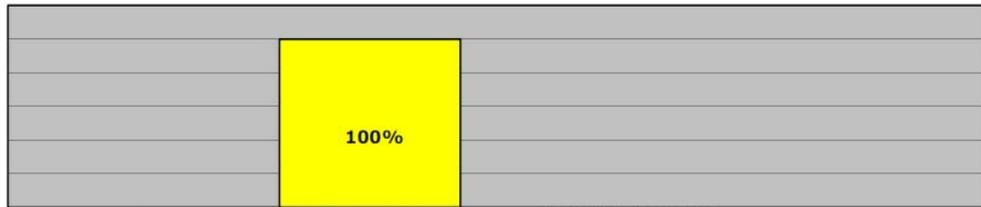
REPORT RIEPILOGATIVO - UFFICIO DI STATO CIVILE - ACQUISTO CITTADINANZA ( 18 MAGGIO 2009 - 28 GIUGNO 2009 )				 <b>mettiamoci la faccia</b>
ENTE: COMUNE DI ROMA		SEDE: DIPARTIMENTO XIII		
N. UTENTI TOTALE	1.137			<b>GIUDIZIO PREVALENTE</b>  
N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	456 (40,1%)			
LIVELLO DI SODDISFAZIONE				
N. GIUDIZI ESPRESSI	444	11	1	
VALORE IN PERCENTUALE	97,4%	2,4%	0,2%	
<b>Motivi dell'insoddisfazione</b>				
				
TEMPO DI ATTESA	NECESSITA' DI TORNARE	PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A	RISPOSTA NEGATIVA	100%

# Anagrafe Centrale: Nascite



**mettiamoci  
la faccia**

Sistema di reporting periodico a fini esterni

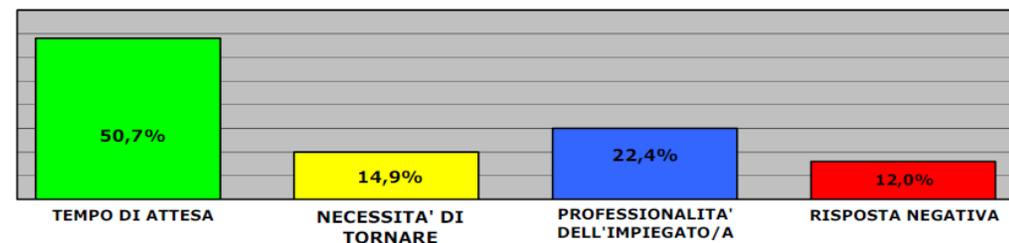
REPORT RIEPILOGATIVO - UFFICIO DI STATO CIVILE - NASCITE ( 18 MAGGIO 2009 - 28 GIUGNO 2009 )								
ENTE: COMUNE DI ROMA		SEDE: DIPARTIMENTO XIII						
N. UTENTI TOTALE	1.495			GIUDIZIO PREVALENTE				
N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	856 (57,3%)							
LIVELLO DI SODDISFAZIONE								
N. GIUDIZI ESPRESSI	843	11	2					
VALORE IN PERCENTUALE	98,5%	1,3%	0,2%					
<b>Motivi dell'insoddisfazione</b>								
								
<table border="0"> <tr> <td style="width: 25%;">TEMPO DI ATTESA</td> <td style="width: 25%;">NECESSITA' DI TORNARE</td> <td style="width: 25%;">PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A</td> <td style="width: 25%;">RISPOSTA NEGATIVA</td> </tr> </table>					TEMPO DI ATTESA	NECESSITA' DI TORNARE	PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A	RISPOSTA NEGATIVA
TEMPO DI ATTESA	NECESSITA' DI TORNARE	PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A	RISPOSTA NEGATIVA					

# Municipio IX



**mettiamoci  
la faccia**

Sistema di reporting periodico a fini esterni

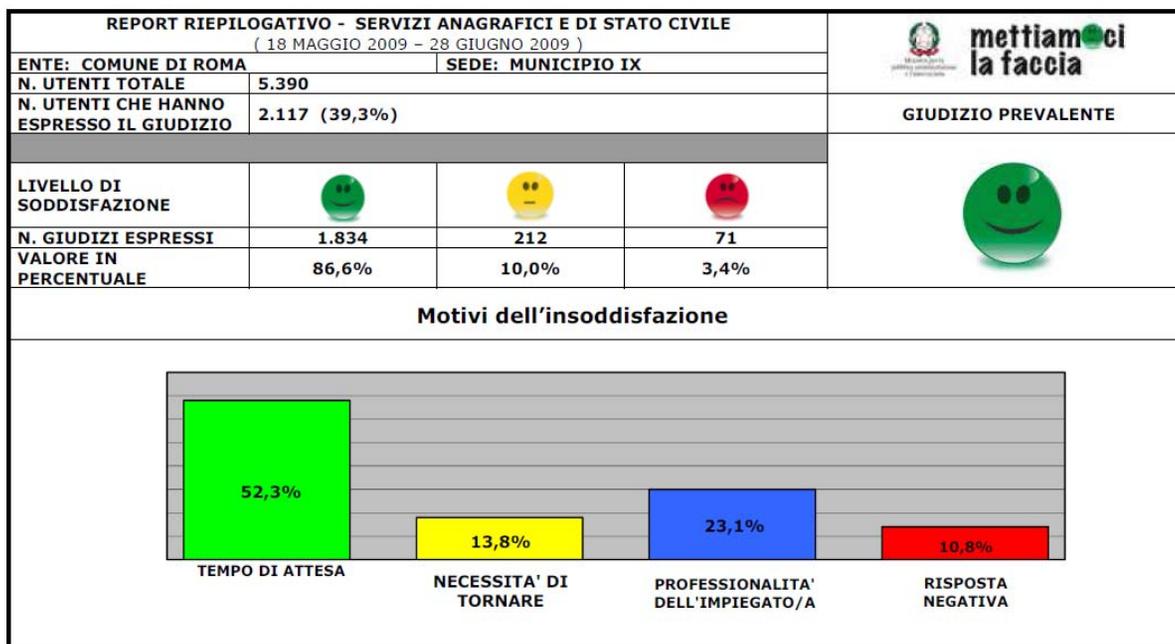
REPORT RIEPILOGATIVO - Municipio IX ( 18 MAGGIO 2009 - 28 GIUGNO 2009 )														
ENTE: COMUNE DI ROMA		SEDE: ROMA												
N. UTENTI TOTALE	7.805			<b>GIUDIZIO PREVALENTE</b>  										
N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	2.480 (31,8%)													
LIVELLO DI SODDISFAZIONE														
N. GIUDIZI ESPRESSI	2.181	225	74											
VALORE IN PERCENTUALE	87,9%	9,1%	3,0%											
<b>Motivi dell'insoddisfazione</b>														
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Motivo</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TEMPO DI ATTESA</td> <td>50,7%</td> </tr> <tr> <td>NECESSITA' DI TORNARE</td> <td>14,9%</td> </tr> <tr> <td>PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A</td> <td>22,4%</td> </tr> <tr> <td>RISPOSTA NEGATIVA</td> <td>12,0%</td> </tr> </tbody> </table>					Motivo	Percentuale	TEMPO DI ATTESA	50,7%	NECESSITA' DI TORNARE	14,9%	PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A	22,4%	RISPOSTA NEGATIVA	12,0%
Motivo	Percentuale													
TEMPO DI ATTESA	50,7%													
NECESSITA' DI TORNARE	14,9%													
PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A	22,4%													
RISPOSTA NEGATIVA	12,0%													

# Municipio IX: servizi anagrafici



## mettiamoci la faccia

Sistema di reporting periodico a fini esterni

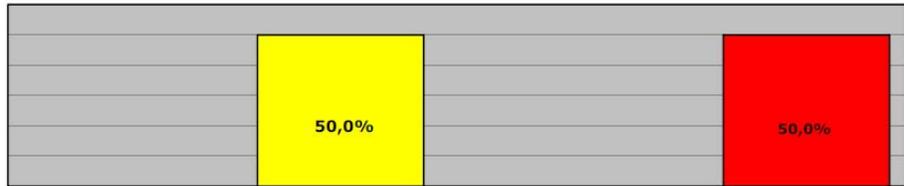


# Municipio IX: URP



**mettiamoci  
la faccia**

Sistema di reporting periodico a fini esterni

REPORT RIEPILOGATIVO - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO ( 18 MAGGIO 2009 - 28 GIUGNO 2009 )														
ENTE: COMUNE DI ROMA		SEDE: MUNICIPIO IX												
N. UTENTI TOTALE	2.415			GIUDIZIO PREVALENTE										
N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	363 (15,0%)													
LIVELLO DI SODDISFAZIONE														
N. GIUDIZI ESPRESI	347	13	3											
VALORE IN PERCENTUALE	95,6%	3,6%	0,8%											
<b>Motivi dell'insoddisfazione</b>														
 <table border="1" style="margin: 0 auto; width: 80%;"> <thead> <tr> <th>Motivo</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TEMPO DI ATTESA</td> <td>0,0%</td> </tr> <tr> <td>NECESSITA' DI TORNARE</td> <td>50,0%</td> </tr> <tr> <td>PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A</td> <td>0,0%</td> </tr> <tr> <td>RISPOSTA NEGATIVA</td> <td>50,0%</td> </tr> </tbody> </table>					Motivo	Percentuale	TEMPO DI ATTESA	0,0%	NECESSITA' DI TORNARE	50,0%	PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A	0,0%	RISPOSTA NEGATIVA	50,0%
Motivo	Percentuale													
TEMPO DI ATTESA	0,0%													
NECESSITA' DI TORNARE	50,0%													
PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A	0,0%													
RISPOSTA NEGATIVA	50,0%													

# Municipio XII



**mettiamoci  
la faccia**

Sistema di reporting periodico a fini esterni

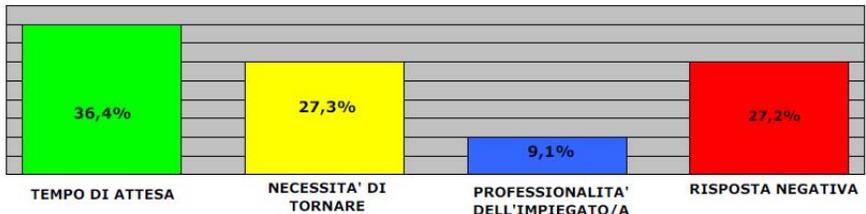
REPORT RIEPILOGATIVO - Municipio XII ( 18 MAGGIO 2009 - 28 GIUGNO 2009 )				 <b>mettiamoci la faccia</b>										
ENTE: COMUNE DI ROMA	SEDE: ROMA				GIUDIZIO PREVALENTE 									
N. UTENTI TOTALE	1.726													
N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	689 (39,9%)													
LIVELLO DI SODDISFAZIONE														
N. GIUDIZI ESPRESSI	580	82	27											
VALORE IN PERCENTUALE	84,2%	11,9%	3,9%											
<b>Motivi dell'insoddisfazione</b>														
<table border="1" style="margin: auto;"><thead><tr><th>Motivo</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>TEMPO DI ATTESA</td><td>24,0%</td></tr><tr><td>NECESSITA' DI TORNARE</td><td>28,0%</td></tr><tr><td>PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A</td><td>24,0%</td></tr><tr><td>RISPOSTA NEGATIVA</td><td>24,0%</td></tr></tbody></table>					Motivo	Percentuale	TEMPO DI ATTESA	24,0%	NECESSITA' DI TORNARE	28,0%	PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A	24,0%	RISPOSTA NEGATIVA	24,0%
Motivo	Percentuale													
TEMPO DI ATTESA	24,0%													
NECESSITA' DI TORNARE	28,0%													
PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A	24,0%													
RISPOSTA NEGATIVA	24,0%													

# Municipio XII: Servizi scolastici



**mettiamoci  
la faccia**

Sistema di *reporting* periodico a fini esterni

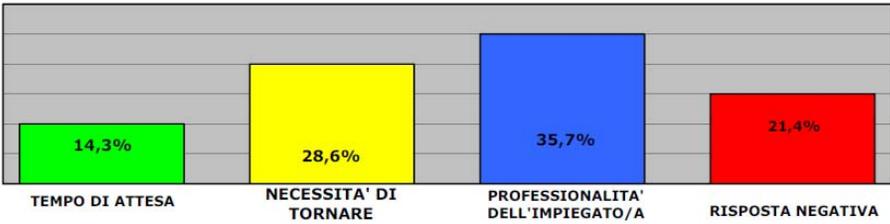
REPORT RIEPILOGATIVO – SERVIZI SCOLASTICI ( 18 MAGGIO 2009 – 28 GIUGNO 2009 )														
ENTE: COMUNE DI ROMA		SEDE: MUNICIPIO XII												
N. UTENTI TOTALE	1.054			GIUDIZIO PREVALENTE										
N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	412 (39,1%)													
LIVELLO DI SODDISFAZIONE														
N. GIUDIZI ESPRESSI	366	34	12											
VALORE IN PERCENTUALE	88,8%	8,3%	2,9%											
<b>Motivi dell'insoddisfazione</b>														
 <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th>Motivo</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TEMPO DI ATTESA</td> <td>36,4%</td> </tr> <tr> <td>NECESSITA' DI TORNARE</td> <td>27,3%</td> </tr> <tr> <td>PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A</td> <td>9,1%</td> </tr> <tr> <td>RISPOSTA NEGATIVA</td> <td>27,2%</td> </tr> </tbody> </table>					Motivo	Percentuale	TEMPO DI ATTESA	36,4%	NECESSITA' DI TORNARE	27,3%	PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A	9,1%	RISPOSTA NEGATIVA	27,2%
Motivo	Percentuale													
TEMPO DI ATTESA	36,4%													
NECESSITA' DI TORNARE	27,3%													
PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A	9,1%													
RISPOSTA NEGATIVA	27,2%													

# Municipio XII: Servizi sociali



**mettiamoci  
la faccia**

Sistema di reporting periodico a fini esterni

REPORT RIEPILOGATIVO - SERVIZI SOCIALI ( 18 MAGGIO 2009 - 28 GIUGNO 2009 )				 <b>mettiamoci la faccia</b>										
ENTE: COMUNE DI ROMA		SEDE: MUNICIPIO XII												
N. UTENTI TOTALE	672			<b>GIUDIZIO PREVALENTE</b>  										
N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	277 (41,2%)													
LIVELLO DI SODDISFAZIONE														
N. GIUDIZI ESPRESSI	214	48	15											
VALORE IN PERCENTUALE	77,3%	17,3%	5,4%											
<b>Motivi dell'insoddisfazione</b>														
 <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>Motivo</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TEMPO DI ATTESA</td> <td>14,3%</td> </tr> <tr> <td>NECESSITA' DI TORNARE</td> <td>28,6%</td> </tr> <tr> <td>PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A</td> <td>35,7%</td> </tr> <tr> <td>RISPOSTA NEGATIVA</td> <td>21,4%</td> </tr> </tbody> </table>					Motivo	Percentuale	TEMPO DI ATTESA	14,3%	NECESSITA' DI TORNARE	28,6%	PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A	35,7%	RISPOSTA NEGATIVA	21,4%
Motivo	Percentuale													
TEMPO DI ATTESA	14,3%													
NECESSITA' DI TORNARE	28,6%													
PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO/A	35,7%													
RISPOSTA NEGATIVA	21,4%													