



# CITTÀ DI RIVOLI

Corso Francia 98 – 10098 Rivoli (TO)  
P. IVA 00529840019

## COPIA ANALOGICA DI DOCUMENTO INFORMATICO

(ai sensi dell'art. 3-bis, commi 4-bis e 4-ter del d.lgs 82/2005)

Anno: **2024**  
Data di registrazione: 11/04/2024  
N. di protocollo: **35173**  
Classificazione: 06/05  
Fascicolo: 2024/3  
Oggetto: TRASMISSIONE INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

-----

L'originale informatico, da cui questa copia è tratta, è stato predisposto ed è disponibile presso la Città di Rivoli in conformità alle regole tecniche di cui all'art. 71 del d.lgs 82/2005.

Il documento originale è formato dalla seguenti componenti digitali:

- nome del file: TRASMISSIONE ESITO SEGRETARIO.pdf.p7m.p7m (Documento Principale)  
impronta: D4C9ABA02736E2A0F8B6297970D6F29EEF245A6530974FAB5545068A136B38776E8802BCAE331822DCB4A9BE7C2409D1AFB5D566D22B5FF7E424C1F252EC56F2
- nome del file: ESITO CUSTOMER SATISFACTION VIABILITA 2023.pdf.p7m.p7m (Allegato)  
impronta: A8B3F66C6D12D4A47B9D25FD7E4D972C1F4E0E5F82CA72093765D560613F28CF69A892DA359445DA06E29D2182C67A4AC854869C09C0BBFC2FA6253DACDF028F

(Firma del responsabile pro tempore sostituita a stampa, ai sensi dell'art. 3 del d.lgs 39/1993)



# CITTÀ DI RIVOLI

*Città di Rivoli*

*Corso Francia 98 – 10098 Rivoli (To) – Tel. 011.9513300*

*comune.rivoli.to@legalmail.it*

*P.IVA 00529840019*

## **Direzione Servizi al Territorio ed alla città**

*Servizio Progettazione, Reti e Ambiente*

*Servizio Manutenzione e decoro*

Rivoli, data del protocollo

Al Segretario Generale  
Dott.ssa Michelina Bonito

Alla Segreteria Generale  
Ufficio controllo interno

Al Sindaco  
Dott. Andrea Tragaioli

All'Assessore  
Alfonso Lettieri

## **OGGETTO: TRASMISSIONE INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION**

Si fa seguito al progetto di controllo interno sulla qualità dei servizi viabilità e manutenzione impianti, approvato con Disposizione del Segretario Generale n. 10 del 31/10/2023, con la presente si trasmette il documento riassuntivo dell'esito dell'indagine di customer satisfaction.

Distinti saluti

**Il Dirigente di Direzione**  
Arch. Antonio Graziani  
*(firmato digitalmente)*



**CITTÀ DI RIVOLI**  
DIREZIONE SERVIZI AL TERRITORIO ED ALLA CITTÀ

Servizi a Rete e Progettazione

Manutenzione e decoro della Città

**ESITO INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION**

**ANNO 2023**

In esecuzione del Regolamento sui controlli interni e della metodologia per il controllo sulla qualità dei servizi erogati di cui alla deliberazione della Giunta comunale n. 398 del 22/12/2015, visti i verbali del Comitato di Direzione del 24 maggio e del 21 luglio 2022, il Segretario ha definito, unitamente ai Dirigenti, il programma 2021-2025 per i controlli sulla qualità dei servizi erogati sia all'interno che all'esterno dell'ente.

Tale programma prevedeva, entro il 2023, lo svolgimento di un'indagine di customer satisfaction sui servizi di VIABILITÀ: Ufficio Tecnico del Traffico (UTT), Ufficio Manutenzione Viabilità e Reti (UMVR) ed Ufficio Impianti (UI).

L'ammontare dei questionari è di 10, raccolti sul sito istituzionale.

Di seguito l'esito dell'indagine:

**ANALISI RIFERITA A TUTTI I QUESTIONARI – N. 10**

**Età del compilatore**

1 da 18 a 29 anni

9 da 30 a 49 anni

**Genere**

1 Maschi

9 Femmine

**Residenti a Rivoli**

1 No

9 Si

**ANALISI RIFERITA ALL'UTT**

**Con quanta frequenza ha contattato l'Ufficio Tecnico del Traffico (UTT) nell'anno 2023?**

N. 10 RISPOSTE così ripartite:

1: MAI – 10: MOLTO DI FREQUENTE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-	-	2	1	-	-	-	-	7	-

**Con quale modalità ha prevalentemente contattato l'UTT?**

Telefono	Mail	Pec	Di persona
9	-		1

**Per quale motivo ha contattato l'UTT?**

Richiesta informazioni	Rilascio Autorizzazioni, Ordinanze, Concessioni....	Chiarimenti	Segnalazioni
2	-	8	-

**Il sito web istituzionale del Comune presenta le modalità di contatto e di accesso all'UTT in modo chiaro?**

1: PER NULLA CHIARO – 10: TOTALMENTE CHIARO

**VOTAZIONE MEDIA: 7,5**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	-	-	-	-	-	-	-	7	1

**Quanto ritiene adeguate le modalità di contatto e di accesso all'UTT?**

1: PER NULLA ADEGUATE – 10: TOTALMENTE ADEGUATE

**VOTAZIONE MEDIA: 7,5**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	-	-	-	-	-	-	-	7	1

**La modulistica dell'UTT presente sul sito web istituzionale del Comune è chiara e facilmente reperibile?**

1: PER NULLA D'ACCORDO – 10: TOTALMENTE D'ACCORDO

**VOTAZIONE MEDIA: 7,5**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	-	-	-	-	-	-	-	7	1

**Come valuta la collaborazione con l'UTT?**

**VOTAZIONE MEDIA: 7,5**

Valutazione da 1 (pessimo) a 10 (eccellente)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DISPONIBILITA'	2	-	-	-	-	-	-	-	7	1
VOTAZIONE MEDIA: 7,5										
PROFESSIONALITA'	2	-	-	-	-	-	-	-	7	1

VOTAZIONE MEDIA: 7,5										
TEMPESTIVITA' NELLE RISPOSTE VOTAZIONE MEDIA: 7,5	2	-	-	-	-	-	-	-	7	1
RISOLUZIONE DELLE PROBLEMATICHE VOTAZIONE MEDIA: 7,5	2	-	-	-	-	-	-	-	7	1

## VALUTAZIONE GLOBALE DEI SERVIZI EROGATI DALL'UTT

in generale, utilizzando un sistema punteggio da 1 a 10, come valuta i servizi erogati dall'UTT del Comune di Rivoli?

Valutazione da 1 (pessimo) a 10 (eccellente)

VOTAZIONE MEDIA: 7,5

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	-	-	-	-	-	-	-	7	1

## ANALISI RIFERITA ALL'UMVR

Con quanta frequenza ha contattato l'Ufficio Manutenzione Viabilità e Reti (UMVR) nell'anno 2023?

N. 10 RISPOSTE così ripartite:

1: MAI – 10: MOLTO DI FREQUENTE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-	7	-	2	-	-	-	-	-	1

Con quale modalità ha prevalentemente contattato l'UMVR?

Telefono	Mail	Pec	Di persona
9	-	-	1

Per quale motivo ha contattato l'UMVR?

Segnalazioni	Chiarimenti	Richiesta informazioni
-	1	9

Nello specifico, la richiesta all'UMVR cosa riguardava?

Buche/	Chiusini/	Segnaletica	fognatura/	Neve	Altro
--------	-----------	-------------	------------	------	-------

<b>cedimenti</b>	<b>caditoie</b>		<b>acquedotto</b>		
-	-	7	2	-	1

**Il sito web istituzionale del Comune presenta le modalità di contatto e di accesso all'UMVR in modo chiaro?**

**VOTAZIONE MEDIA: 7,5**

1: PER NULLA CHIARO – 10: TOTALMENTE CHIARO

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
2	-	-	-	-	-	-	-	7	1

**Quanto ritiene adeguate le modalità di contatto e di accesso all'UMVR?**

**VOTAZIONE MEDIA: 7,5**

1: PER NULLA ADEGUATE – 10: TOTALMENTE ADEGUATE

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
2	-	-	-	-	-	-	-	7	1

**Come valuta la collaborazione con l'UMVR?**

**VOTAZIONE MEDIA: 7,5**

Valutazione da 1 (pessimo) a 10 (eccellente)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
DISPONIBILITA' VOTAZIONE MEDIA: 7,5	2	-	-	-	-	-	-	-	7	1
PROFESSIONALITA' VOTAZIONE MEDIA: 7,5	2	-	-	-	-	-	-	-	7	1
TEMPESTIVITA' NELLE RISPOSTE VOTAZIONE MEDIA: 7,5	2	-	-	-	-	-	-	-	7	1
RISOLUZIONE DELLE PROBLEMATICHE VOTAZIONE MEDIA: 7,5	2	-	-	-	-	-	-	-	7	1

### **VALUTAZIONE GLOBALE DEI SERVIZI EROGATI DALL'UMVR**

**in generale, utilizzando un sistema punteggio da 1 a 10, come valuta i servizi erogati dall'UMVR del Comune di Rivoli?**

Valutazione da 1 (pessimo) a 10 (eccellente)

**VOTAZIONE MEDIA: 7,5**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

2	-	-	-	-	-	-	-	7	1
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

## ANALISI RIFERITA ALL'UI

Con quanta frequenza ha contattato l'Ufficio Impianti (UI) nell'anno 2023?

N. 10 RISPOSTE così ripartite:

1: MAI – 10: MOLTO DI FREQUENTE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	-	-	-	-	2	-	-	-	1

Con quale modalità ha prevalentemente contattato l'UI?

Telefono	Mail	Pec	Di persona
9	-	-	1

Per quale motivo ha contattato l'UI?

Segnalazioni	Chiarimenti	Richiesta informazioni
-	3	7

Nello specifico, la richiesta all'UI cosa riguardava?

Anomalia funzionamento	luci semaforiche spente	Pali abbattuti	Altro
2	-	-	8

Il sito web istituzionale del Comune presenta le modalità di contatto e di accesso all'UI in modo chiaro?

**VOTAZIONE MEDIA: 6,8**

1: PER NULLA CHIARO – 10: TOTALMENTE CHIARO

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	-	-	-	-	-	-	7	-	1

Quanto ritiene adeguate le modalità di contatto e di accesso all'UI?

**VOTAZIONE MEDIA: 6,8**

1: PER NULLA ADEGUATE – 10: TOTALMENTE ADEGUATE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	-	-	-	-	-	-	7	-	1

## Come valuta la collaborazione con P'UI?

**VOTAZIONE MEDIA: 6,8**

Valutazione da 1 (pessimo) a 10 (eccellente)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DISPONIBILITA' VOTAZIONE MEDIA: 6,8	2	-	-	-	-	-	-	7	-	1
PROFESSIONALITA' VOTAZIONE MEDIA: 6,8	2	-	-	-	-	-	-	7	-	1
TEMPESTIVITA' NELLE RISPOSTE VOTAZIONE MEDIA: 6,8	2	-	-	-	-	-	-	7	-	1
RISOLUZIONE DELLE PROBLEMATICHE VOTAZIONE MEDIA: 6,8	2	-	-	-	-	-	-	7	-	1

## VALUTAZIONE GLOBALE DEI SERVIZI EROGATI DALL'UI

in generale, utilizzando un sistema punteggio da 1 a 10, come valuta i servizi erogati dall'UI del Comune di Rivoli?

Valutazione da 1 (pessimo) a 10 (eccellente)

**VOTAZIONE MEDIA: 6,8**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	-	-	-	-	-	-	7	-	1

La Responsabile del Servizio Rete e Progettazione	<i>Geom. Luciana Serepi</i>
La Responsabile del Servizio Manutenzione e decoro della Città	<i>Arch. Laura Borgogno</i>

Rivoli, li 08/04/2023

**Il Dirigente di Direzione**

Arch. Antonio Graziani

*(firmato digitalmente)*