Attenzione al cittadino e miglioramento della qualità dei servizi

COMUNE di EMPOLI

INDAGINE DI CITIZEN SATISFACTION SUI SERVIZI OFFERTI DALL'URP - 2019

URP Ufficio Relazioni con il Pubblico

La maggior parte degli intervistati dà un punteggio molto elevato all'URP, confermando quanto sia importante avere un punto di ascolto diretto dei bisogni dei cittadini di Empoli.
Quest'anno l'indagine sullo stato di salute dell'URP ha riguardato un campione di 250 persone e si è estesa anche alla qualità dei locali e all'orario di apertura al pubblico dell'ufficio.

Ecco i risultati nel dettaglio:

Per quale tipo di servizio si rivolge all'URP?

Informazioni e modulistica su servizi/procedimenti del Comune	23%
Accesso agli atti e documenti amministrativi	14%
Segnalazioni e reclami	4%
Ritiro abbonamenti e permessi sosta	1%
Ritiro documenti personali, certificazioni, carte d'identità, passaggi di proprietà ecc..	17%
Protocollo documenti/istanze indirizzati al Comune	15%
Ritiro sacchi multimateriali per raccolta differenziata	17%
Pagamenti pagobancomat	7%
Altro	2%

Attraverso quali strumenti si rivolge all'URP?

Sportello	70%
Telefono	14%
E-mail	8%
Sito Web	7%
Numero verde	1%
Skype	0%

Quante volte, mediamente, nell'arco di un mese contatta il Servizio URP?

Meno di 5 volte	68%
Da 6 a 15	29%
Più di 15 volte	3%

1. Cortesia e disponibilità del personale?

1	1%
2	0%
3	3%
4	28%
5	68%

2. Competenze e professionalità del personale

1	0%
2	0%
3	4%
4	33%
5	63%

3. Adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute?

1	0%
2	1%
3	5%
4	38%
5	56%

4. Come valuta i servizi offerti relativamente ai tempi di attesa?

1	1%
2	0%
3	13%
4	43%
5	43%

5. Rispetto della privacy?

1	0%
2	2%
3	16%
4	31%
5	51%

6. Comfort dei locali?

1	0%
2	2%
3	11%
4	30%
5	57%

7. Facilità di raggiungimento del servizio?

1	1%
2	3%
3	8%
4	25%
5	63%

8. Orario di apertura al pubblico?

1	1%
2	1%
3	41%
4	27%
5	67%

Indicare le tre priorità (cioè le tre voci che ritieni più importanti per la qualità del lavoro dell'utente) fra i 8 precedenti (scrivi i numeri corrispondenti)

q.1	q.2	q.3	q.4	q.5	q.6	q.7	q.8
19%	26%	20%	9%	6%	2%	6%	12%

Nel complesso, quanto è soddisfatto del servizio offerto dall'URP?

1	1%
2	1%
3	4%
4	42%
5	52%

Quanto ritiene utile il servizio URP per la città di Empoli?

per niente	0%
poco	2%
abbastanza	9%
molto	43%
è indispensabile	48%

Si è rivolto all'URP in qualità di:

Cittadino	78%
Professionista	19%
Impresa	1%
Ente	1%
Altro	1%

Genere:

Maschio	54%
Femmina	46%

Età:

Minore di 18	0%
18-28 anni	5%
29-40 anni	26%
41-50 anni	39%
51-65 anni	26%
oltre 65 anni	4%

Titolo di studio:

Scuola dell'obbligo	18%
Diploma di scuola secondaria superiore	54%
Laurea	25%
Master o specializzazione post laurea	3%

Situazione lavorativa:

Lavoratore autonomo	28%
Lavoratore dipendente	48%
Disoccupato, in cerca di occupazione	5%
Studente	1%
Casalinga	5%
Pensionato	11%
Altro	2%