

Attenzione al cittadino e miglioramento della qualità dei servizi



COMUNE di EMPOLI



INDAGINE DI CITIZEN SATISFACTION SUI SERVIZI OFFERTI DALL'URP - 2018



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	18%
Accesso agli atti e documenti amministrativi	14%
Segnalazioni e reclami	6%
Ritiro abbonamenti e permessi sosta	7%
Ritiro documenti personali, certificazioni, carte d'identità, passaggi di proprietà ecc..	22%
Protocollo documenti/istanze indirizzati al Comune	9%
Ritiro sacchi multimateriali per raccolta differenziata	17%
Pagamenti pagobancomat	4%
Altro	3%

Attraverso quali strumenti si rivolge all'URP?

Sportello	70%
Telefono	16%
E-mail	8%
Sito Web	5%
Numero verde	1%
Skype	0%

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

Meno di 5 volte	87%
Da 6 a 15	10%
Più di 15 volte	3%

1. Cortesia e disponibilità del personale?

1	1%
2	1%
3	9%
4	25%
5	64%

2. Competenze e professionalità del personale

1	1%
2	1%
3	12%
4	32%
5	54%

3. Adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute?

1	1%
2	1%
3	15%
4	30%
5	53%

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

1	1%
2	7%
3	22%
4	32%
5	38%

5. Rispetto della privacy?

1	3%
2	4%
3	11%
4	24%
5	58%

6. Comfort dei locali?

1	2%
2	4%
3	19%
4	30%
5	45%

7. Facilità di raggiungimento del servizio?

1	4%
2	5%
3	17%
4	25%
5	49%

8. Orario di apertura al pubblico?

1	2%
2	6%
3	17%
4	25%
5	50%

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
14%	21%	19%	9%	7%	6%	9%	15%

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

1	1%
2	1%
3	11%
4	42%
5	45%

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

per niente	0%
poco	2%
abbastanza	12%
molto	42%
è indispensabile	44%

Si è rivolto all'URP in qualità di:

Cittadino	80%
Professionista	15%
Impresa	4%
Ente	1%
Altro	0%

Genere:

Maschio	46%
Femmina	54%

Età:

Minore di 18	0%
18-28 anni	12%
29-40 anni	24%
41-50 anni	28%
51-65 anni	25%
oltre 65 anni	11%

Titolo di studio:

Scuola dell'obbligo	22%
Diploma di scuola secondaria superiore	55%
Laurea	19%
Master o specializzazione post laurea	4%

Situazione lavorativa:

Lavoratore autonomo	26%
Lavoratore dipendente	36%
Disoccupato, in cerca di occupazione	10%
Studente	6%
Casalinga	5%
Pensionato	17%
Altro	0%