

# Attenzione al cittadino e miglioramento della qualità dei servizi



COMUNE di EMPOLI



## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI OFFERTI DALL'URP - 2016



Il 90% 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 200 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?

Ritiro documenti personali, certificazioni, carte d'identità, passaggi di proprietà ecc..	14%
Informazioni e modulistica su servizi/procedimenti del Comune	14%
Accesso agli atti e documenti amministrativi	19%
Protocollo documenti/istanze indirizzati al Comune	13%
Ritiro sacchi multimateriali per raccolta differenziata	17%
Ritiro abbonamenti e permessi sosta	11%
Segnalazioni e reclami	7%
Pagamenti pagobancomat	5%
Altro	

### Attraverso quali strumenti si rivolge all'URP?

Sportello	70%
Telefono	18%
Sito Web	5%
E-mail	6%
Numero verde	1%

### Cortesia e disponibilità del personale?

1	0%
2	0,5%
3	1,5%
4	17%
5	81%

### Adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute?

1	0,5%
2	0,5%
3	6%
4	28%
5	65%

### Come valuta i servizi offerti relativamente ai tempi di attesa?

1	1%
2	5%
3	21%
4	44%
5	29%

### Rispetto della privacy?

1	1%
2	7%
3	16%
4	31%
5	45%

### Comfort dei locali?

1	1%
2	4%
3	5%
4	21%
5	69%

### Facilità di raggiungimento del servizio?

1	2%
2	3%
3	5%
4	27%
5	63%

### Orario di apertura al pubblico?

1	2%
2	4%
3	10%
4	19%
5	65%

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

1	0%
2	1%
3	7%
4	36%
5	56%

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

per niente	0%
poco	0%
abbastanza	4%
molto	20%
è indispensabile	76%

### Si è rivolto all'URP in qualità di:

Cittadino	81,5%
Professionista	16,9%
Impresa	0,5%
Ente	1,1%
Altro	

### Genere:

Maschio	58%
Femmina	42%

### Età:

Minore di 18	
18-28 anni	8,7%
29-40 anni	20,8%
41-50 anni	44,8%
51-65 anni	20,8%
oltre 65 anni	4,9%

### Titolo di studio:

Scuola dell'obbligo	9%
Diploma di scuola secondaria superiore	78%
Laurea	12%
Master o specializzazione post laurea	1%

### Situazione lavorativa:

Lavoratore autonomo	33,1%
Lavoratore dipendente	42,3%
Disoccupato, in cerca di occupazione	8,6%
Studente	3,2%
Casalinga	3,2%
Pensionato	8,6%
Altro	1%