

# Attenzione al cittadino e miglioramento della qualità dei servizi



## INDAGINE DI CITIZEN SATISFACTION SUI SERVIZI OFFERTI DALL'URP 2023

**Si conferma un grande apprezzamento per l'URP e il suo ruolo di punto di ascolto diretto dei bisogni dei cittadini. Una grande utilità per la città.**

L'indagine condotta nel 2023 sullo stato di salute dell'URP ha tenuto conto dell'opinione di 250 persone.

Attività e servizi svolti dall'URP:

- Informare su prestazioni, servizi, attività, norme e strutture dell'Amministrazione comunale
- Accogliere e orientare i cittadini in relazione all'utilizzo dei diversi sportelli comunali e dei canali di comunicazione
- Informare sui principali avvenimenti cittadini
- Accogliere richieste di accesso agli atti (accesso documentale, generalizzato e civico)
- Accogliere segnalazioni, reclami e proposte da parte dei cittadini
- Pagare tariffe e tributi comunali tramite Pagobancomat
- Raccogliere firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum
- Rilascio tesserini per la raccolta tartufi
- Rilascio tesserini venatori
- Rilascio credenziali SPID

Servizi su delega dell'Ufficio Anagrafe:

- Rilascio di certificati anagrafici
- Rilascio della carta di identità elettronica (CIE)
- Copie autentiche di documenti e legalizzazioni di firme
- Autentica di firma vendita veicoli
- Legalizzazioni di foto

L'URP inoltre:

- Progetta e attua iniziative e campagne di informazione e comunicazione sulle attività e i servizi comunali e sui temi di rilevante interesse pubblico e sociale
- Rileva ed effettua monitoraggi dei bisogni e del grado di soddisfazione dei cittadini-utenti in ordine ai servizi erogati dal Comune
- Aggiorna il sito web istituzionale

| Per quale tipo di servizio si rivolge all'URP                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Informazioni e modulistica su servizi /procedimenti del Comune                | 29% |
| Accesso agli atti e documenti amministrativi                                  | 14% |
| Segnalazioni e reclami                                                        | 6%  |
| Documenti personali, certificazioni, carte d'identità, passaggi proprietà ecc | 23% |
| Accettazione documenti/ istanze indirizzati al Comune                         | 13% |
| Contrassegno invalidi                                                         | 3%  |
| Tesserini venatori                                                            | 2%  |
| Sportello SPID                                                                | 4%  |
| Idoneità alloggiativa per stranieri                                           | 2%  |
| Pagamenti pagobancomat                                                        | 3%  |
| Altro                                                                         | 1%  |

| Attraverso quali strumenti si rivolge all'URP |     |
|-----------------------------------------------|-----|
| Sportello                                     | 54% |
| Telefono                                      | 18% |
| E-mail                                        | 13% |
| Sito Web                                      | 12% |
| Numero verde                                  | 1%  |
| WhatsURP                                      | 2%  |

| Quante volte mediamente, nell'arco di un mese contatta il Servizio URP |     |
|------------------------------------------------------------------------|-----|
| Meno di 5 volte                                                        | 82% |
| Da 6 a 15                                                              | 16% |
| Più di 15 volte                                                        | 2%  |

| 1. Cortesia e disponibilità del personale |     |
|-------------------------------------------|-----|
| 1 (insufficiente)                         | 1%  |
| 2 (sufficiente)                           | 3%  |
| 3 (discreto)                              | 5%  |
| 4 (buono)                                 | 40% |
| 5 (ottimo)                                | 51% |

| 3. Adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| 1 (insufficiente)                                           | 2%  |
| 2 (sufficiente)                                             | 2%  |
| 3 (discreto)                                                | 10% |
| 4 (buono)                                                   | 41% |
| 5 (ottimo)                                                  | 45% |

| 5. Rispetto della privacy |     |
|---------------------------|-----|
| 1 (insufficiente)         | 1%  |
| 2 (sufficiente)           | 7%  |
| 3 (discreto)              | 20% |
| 4 (buono)                 | 25% |
| 5 (ottimo)                | 47% |

| 2. Competenza e professionalità del personale |     |
|-----------------------------------------------|-----|
| 1 (insufficiente)                             | 1%  |
| 2 (sufficiente)                               | 2%  |
| 3 (discreto)                                  | 8%  |
| 4 (buono)                                     | 43% |
| 5 (ottimo)                                    | 46% |

| 4. Tempi di attesa |     |
|--------------------|-----|
| 1 (insufficiente)  | 4%  |
| 2 (sufficiente)    | 11% |
| 3 (discreto)       | 25% |
| 4 (buono)          | 30% |
| 5 (ottimo)         | 30% |

| 6. Comfort dei locali |     |
|-----------------------|-----|
| 1 (insufficiente)     | 3%  |
| 2 (sufficiente)       | 10% |
| 3 (discreto)          | 21% |
| 4 (buono)             | 30% |
| 5 (ottimo)            | 36% |

| 7. Facilità di raggiungimento del servizio |     |
|--------------------------------------------|-----|
| 1 (insufficiente)                          | 2%  |
| 2 (sufficiente)                            | 6%  |
| 3 (discreto)                               | 19% |
| 4 (buono)                                  | 37% |
| 5 (ottimo)                                 | 36% |

| 8. Orario di apertura al pubblico |     |
|-----------------------------------|-----|
| 1 (insufficiente)                 | 1%  |
| 2 (sufficiente)                   | 5%  |
| 3 (discreto)                      | 12% |
| 4 (buono)                         | 40% |
| 5 (ottimo)                        | 42% |

| Si è rivolto all'URP in qualità di |     |
|------------------------------------|-----|
| Cittadino                          | 78% |
| Professionista                     | 0%  |
| Impresa                            | 0%  |
| Ente                               | 20% |
| Altro                              | 2%  |

| Genere  |     |
|---------|-----|
| Maschio | 49% |
| Femmina | 51% |

| Nel complesso, quanto è soddisfatto del servizio offerto dall'URP |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|
| 1 (per niente)                                                    | 1%  |
| 2 (poco)                                                          | 3%  |
| 3 (abbastanza)                                                    | 11% |
| 4 (molto)                                                         | 45% |
| 5 (è indispensabile)                                              | 40% |

| Quanto ritiene utile il servizio URP per la città |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| per niente                                        | 0%  |
| poco                                              | 3%  |
| abbastanza                                        | 29% |
| molto                                             | 29% |
| è indispensabile                                  | 39% |

| Età           |     |
|---------------|-----|
| Minore di 18  | 0%  |
| 18-28 anni    | 4%  |
| 29-40 anni    | 18% |
| 41-50 anni    | 35% |
| 51-65 anni    | 35% |
| oltre 65 anni | 8%  |

| Titolo di studio                       |     |
|----------------------------------------|-----|
| Scuola dell'obbligo                    | 25% |
| Diploma di scuola secondaria superiore | 54% |
| Laurea                                 | 19% |
| Master o specializzazione post laurea  | 2%  |

| Situazione lavorativa               |     |
|-------------------------------------|-----|
| Lavoratore autonomo                 | 28% |
| Lavoratore dipendente               | 37% |
| Disoccupato in cerca di occupazione | 6%  |
| Studente                            | 2%  |
| Casalinga                           | 7%  |
| Pensionato                          | 18% |
| Altro                               | 3%  |