

Attenzione al cittadino e miglioramento della qualità dei servizi



INDAGINE DI CITIZEN SATISFACTION SUI SERVIZI OFFERTI DALL'URP 2021

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

L'indagine condotta nel 2021 sullo stato di salute dell'URP ha tenuto conto dell'opinione di 200 persone.

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
- 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 contrassegni disabili
- Rilascio certificazione idoneità alloggiativa per stranieri

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

Per quale tipo di servizio si rivolge all'URP?

Informazioni e modulistica su servizi /procedimenti del Comune	23%
Accesso agli atti e documenti amministrativi	7%
Segnalazioni e reclami	9%
Ritiro abbonamenti e permessi sosta	2%
Ritiro documenti personali, certificazioni, carte d'identità, passaggi di proprietà ecc...	10%
Protocollo documenti / istanze indirizzati al Comune	14%
Ritiro sacchi multimateriali per raccolta differenziata	32%
Pagamenti pagobancomat	2%
altro	1%

Attraverso quali strumenti si rivolge all'URP?

Sportello	62%
Telefono	20%
E-mail	9%
Sito Web	8%
Numero verde	1%
Skype	0%

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

Meno di 5 volte	74%
Da 6 a 15	22%
Più di 15 volte	4%

1. Cortesia e disponibilità del personale?

1 (insufficiente)	1%
2 (sufficiente)	1%
3 (discreto)	5%
4 (buono)	42%
5 (ottimo)	51%

2. Competenza e professionalità del personale?

1 (insufficiente)	2%
2 (sufficiente)	0%
3 (discreto)	4%
4 (buono)	42%
5 (ottimo)	52%

3. Adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute?

1 (insufficiente)	2%
2 (sufficiente)	0%
3 (discreto)	4%
4 (buono)	43%
5 (ottimo)	51%

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

1 (insufficiente)	0%
2 (sufficiente)	2%
3 (discreto)	17%
4 (buono)	41%
5 (ottimo)	40%

5. Rispetto della privacy?

1 (insufficiente)	0%
2 (sufficiente)	11%
3 (discreto)	13%
4 (buono)	25%
5 (ottimo)	51%

6. Comfort dei locali?

1 (insufficiente)	1%
2 (sufficiente)	5%
3 (discreto)	21%
4 (buono)	31%
5 (ottimo)	42%

7. Facilità di raggiungimento del servizio?

1 (insufficiente)	1%
2 (sufficiente)	3%
3 (discreto)	13%
4 (buono)	40%
5 (ottimo)	43%

8. Orario di apertura al pubblico?

1 (insufficiente)	1%
2 (sufficiente)	3%
3 (discreto)	8%
4 (buono)	38%
5 (ottimo)	50%

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

q.1	q.2	q.3	q.4	q.5	q.6	q.7	q.8
17%	21%	20%	9%	10%	7%	7%	9%

Quanto è soddisfatto del servizio offerto dall'URP?	
1 (per niente)	1%
2 (poco)	1%
3 (abbastanza)	3%
4 (molto)	53%
5 (è indispensabile)	42%

Quanto ritiene utile il servizio URP per la città di Empoli?	
1 (per niente)	0%
2 (poco)	1%
3 (abbastanza)	21%
4 (molto)	46%
5 (è indispensabile)	32%

Età:	
Minore di 18	0%
18-28 anni	3%
29-40 anni	10%
41-50 anni	38%
51-65 anni	36%
oltre 65 anni	13%

Titolo di studio:	
Scuola dell'obbligo	25%
Diploma di scuola secondaria superiore	53%
Laurea	17%
Master o specializzazione post laurea	5%

Si è rivolto all'URP in qualità di?	
Cittadino	84%
Professionista	1%
Impresa	2%
Ente	12%
Altro	1%

Genere:	
Maschio	42%
Femmina	58%

Situazione lavorativa:	
Lavoratore autonomo	22%
Lavoratore dipendente	34%
Disoccupato in cerca di occupazione	6%
Studente	2%
Casalinga	9%
Pensionato	25%
Altro	2%