

Attenzione al cittadino e miglioramento della qualità dei servizi



INDAGINE DI CITIZEN SATISFACTION SUI SERVIZI OFFERTI DALL'URP 2022

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 2022 sullo stato di salute dell'URP ha tenuto conto dell'opinione di 300 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	21%
Accesso agli atti e documenti amministrativi	12%
Segnalazioni e reclami	4%
Documenti personali, certificazioni, carte d'identità, passaggi proprietà ecc	25%
Accettazione documenti/ istanze indirizzati al Comune	8%
Contrassegno invalidi	2%
Tesserini venatori	2%
Sportello SPID	5%
Idoneità alloggiativa per stranieri	2%
Pagamenti pagobancomat	2%
Ritiro sacchi multimateriali per raccolta differenziata	17%

Attraverso quali strumenti si rivolge all'URP	
Sportello	53%
Telefono	18%
E-mail	12%
Sito Web	14%
Numero verde	1%
WhatsURP	2%

Quante volte mediamente, nell'arco di un mese contatta il Servizio URP	
Meno di 5 volte	79%
Da 6 a 15	19%
Più di 15 volte	2%

1. Cortesia e disponibilità del personale	
1 (insufficiente)	1%
2 (sufficiente)	1%
3 (discreto)	5%
4 (buono)	22%
5 (ottimo)	71%

3. Adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute	
1 (insufficiente)	2%
2 (sufficiente)	0%
3 (discreto)	5%
4 (buono)	25%
5 (ottimo)	68%

5. Rispetto della privacy	
1 (insufficiente)	2%
2 (sufficiente)	4%
3 (discreto)	9%
4 (buono)	18%
5 (ottimo)	67%

2. Competenza e professionalità del personale	
1 (insufficiente)	2%
2 (sufficiente)	1%
3 (discreto)	7%
4 (buono)	21%
5 (ottimo)	69%

4. Tempi di attesa	
1 (insufficiente)	7%
2 (sufficiente)	10%
3 (discreto)	17%
4 (buono)	25%
5 (ottimo)	41%

6. Comfort dei locali	
1 (insufficiente)	4%
2 (sufficiente)	3%
3 (discreto)	18%
4 (buono)	28%
5 (ottimo)	47%

7. Facilità di raggiungimento del servizio	
1 (insufficiente)	3%
2 (sufficiente)	3%
3 (discreto)	10%
4 (buono)	32%
5 (ottimo)	52%

8. Orario di apertura al pubblico	
1 (insufficiente)	2%
2 (sufficiente)	4%
3 (discreto)	8%
4 (buono)	32%
5 (ottimo)	54%

Si è rivolto all'URP in qualità di	
Cittadino	82%
Professionista	14%
Impresa	2%
Ente	1%
Altro	1%

Genere	
Maschio	46%
Femmina	54%

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
11%	22%	18%	14%	10%	3%	8%	14%

Età	
Minore di 18	0%
18-28 anni	7%
29-40 anni	19%
41-50 anni	32%
51-65 anni	34%
oltre 65 anni	8%

Titolo di studio	
Scuola dell'obbligo	23%
Diploma di scuola secondaria superiore	53%
Laurea	19%
Master o specializzazione post laurea	5%

Nel complesso, quanto è soddisfatto del servizio offerto dall'URP	
1 (per niente)	1%
2 (poco)	1%
3 (abbastanza)	10%
4 (molto)	38%
5 (è indispensabile)	50%

Quanto ritiene utile il servizio URP per la città	
1 (per niente)	0%
2 (poco)	0%
3 (abbastanza)	5%
4 (molto)	42%
5 (è indispensabile)	53%

Situazione lavorativa	
Lavoratore autonomo	32%
Lavoratore dipendente	39%
Disoccupato in cerca di occupazione	4%
Studente	2%
Casalinga	7%
Pensionato	13%
Altro	3%