

Attenzione al cittadino e miglioramento della qualità dei servizi



INDAGINE DI CITIZEN SATISFACTION SUI SERVIZI OFFERTI DALL'URP 2020

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 200 persone.

Per quale tipo di servizio si rivolge all'URP?	
Informazioni e modulistica su servizi /procedimenti del Comune	22%
Accesso agli atti e documenti amministrativi	13%
Segnalazioni e reclami	9%
Ritiro abbonamenti e permessi sosta	1%
Ritiro documenti personali, certificazioni, carte d'identità, passaggi di proprietà ecc...	11%
Protocollo documenti / istanze indirizzati al Comune	11%
Ritiro sacchi multimateriali per raccolta differenziata	20%
Pagamenti pagobancomat	13%
altro	0%

Attraverso quali strumenti si rivolge all'URP?	
Sportello	59%
Telefono	22%
E-mail	11%
Sito Web	5%
Numero verde	3%
Skype	0%

1. Cortesia e disponibilità del personale?	
1	1%
2	0%
3	3%
4	20%
5	76%

3. Adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute?	
1	1%
2	0%
3	6%
4	20%
5	73%

5. Rispetto della privacy?	
1	1%
2	0%
3	13%
4	20%
5	66%

Quante volte mediamente, nell'arco di un mese contatta il Servizio URP?	
Meno di 5 volte	66%
Da 6 a 15	32%
Più di 15 volte	2%

2. Competenza e professionalità del personale?	
1	1%
2	0%
3	6%
4	18%
5	75%

4. Come valuta i servizi offerti relativamente ai tempi di attesa?	
1	2%
2	2%
3	10%
4	29%
5	57%

6. Comfort dei locali?	
1	2%
2	4%
3	11%
4	25%
5	58%

7. Facilità di raggiungimento del servizio?	
1	2%
2	1%
3	13%
4	26%
5	58%

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
16%	25%	21%	15%	7%	3%	5%	8%

Quanto è soddisfatto del servizio offerto dall'URP?	
1	1%
2	0%
3	6%
4	23%
5	70%

Si è rivolto all'URP in qualità di?	
Cittadino	76%
Professionista	20%
Impresa	3%
Ente	0%
Altro	1%

Età:	
Minore di 18	1%
18-28 anni	7%
29-40 anni	28%
41-50 anni	28%
51-65 anni	28%
oltre 65 anni	8%

Situazione lavorativa:	
Lavoratore autonomo	29%
Lavoratore dipendente	28%
Disoccupato in cerca di occupazione	13%
studente	3%
Casalinga	10%
Pensionato	14%
Altro	3%

8. Orario di apertura al pubblico?	
1	3%
2	1%
3	7%
4	21%
5	68%

Quanto ritiene utile il servizio URP per la città di Empoli?	
1	1%
2	0%
3	9%
4	43%
5	47%

Genere:	
Maschio	48%
Femmina	52%

Titolo di studio:	
Scuola dell'obbligo	27%
Diploma di scuola secondaria superiore	43%
Laurea	25%
Master o specializzazione post laurea	5%