

Attenzione al cittadino e miglioramento della qualità dei servizi



COMUNE di EMPOLI



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI OFFERTI DALL'URP - 2017



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..	15%
Informazioni e modulistica su servizi/procedimenti del Comune	17%
Accesso agli atti e documenti amministrativi	28%
Protocollo documenti/istanze indirizzati al Comune	12%
Ritiro sacchi multimateriali per raccolta differenziata	14%
Ritiro abbonamenti e permessi sosta	6%
Segnalazioni e reclami	4%
Pagamenti pagobancomat	4%
Altro	

Attraverso quali strumenti si rivolge all'URP?

Sportello	76%
Telefono	11%
Sito Web	5%
E-mail	7%
Numero verde	1%

Cortesia e disponibilità del personale?

1	1%
2	1%
3	2%
4	15%
5	81%

Adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute?

1	1%
2	1%
3	5%
4	18%
5	75%

Come valuta i servizi offerti relativamente ai tempi di attesa?

1	2%
2	4%
3	10%
4	23%
5	61%

Rispetto della privacy?

1	0%
2	2%
3	6%
4	25%
5	67%

Comfort dei locali?

1	1%
2	3%
3	10%
4	31%
5	55%

Facilità di raggiungimento del servizio?

1	2%
2	4%
3	9%
4	32%
5	52%

Orario di apertura al pubblico?

1	2%
2	4%
3	13%
4	26%
5	55%

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

1	1%
2	1%
3	5%
4	38%
5	55%

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

per niente	0%
poco	0%
abbastanza	7%
molto	31%
è indispensabile	62%

Si è rivolto all'URP in qualità di:

Cittadino	55%
Professionista	42%
Impresa	1%
Ente	1%
Altro	1%

Genere:

Maschio	65%
Femmina	35%

Età:

Minore di 18	0%
18-28 anni	8%
29-40 anni	28%
41-50 anni	37%
51-65 anni	20%
oltre 65 anni	7%

Titolo di studio:

Scuola dell'obbligo	15%
Diploma di scuola secondaria superiore	48%
Laurea	35%
Master o specializzazione post laurea	2%

Situazione lavorativa:

Lavoratore autonomo	51%
Lavoratore dipendente	26%
Disoccupato, in cerca di occupazione	3%
Studente	2%
Casalinga	7%
Pensionato	9%
Altro	2%