Attenzione al cittadino e miglioramento della qualità dei servizi

COMUNE di EMPOLI

INDAGINE DI CITIZEN SATISFACTION SUI SERVIZI OFFERTI DALL'URP - 2025

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 2025 sullo stato di salute dell'URP ha tenuto conto dell'opinione di 200 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
- 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 contrassegni per il permesso rosa
- Rilascio certificazione idoneità alloggiativa per stranieri
- Rilascio credenziali SPID

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) svolge i procedimenti di competenza dei servizi demografici, quali:
- Autentica di firma
- Autentica della firma a domicilio
- Autentica di firma venditore su passaggio di proprietà di veicoli dotati di Certificato di Proprietà in formato cartaceo
- Autenticazione di copie
- Autocertificazione
- Carta d'identità cartacea per cittadini non residenti nel Comune e casi particolari impossibilità rilascio CIE
- Carta d'identità elettronica (CIE) per cittadini residenti nel comune
- Legalizzazione di fotografie

Per quale tipo di servizio si rivolge all'URP	
Informazioni e modulistica su servizi /procedimenti del Comune	35%
Accesso agli atti e documenti amministrativi	25%
Segnalazioni e reclami	5%
Documenti personali, certificazioni, carte d'identità, passaggi proprietà ecc	19%
Accettazione documenti/ istanze indirizzati al Comune	12%
Contrassegno invalidi	1%
Tesserini venatori	1%
Sportello SPID	1%
Idoneità alloggiativa per stranieri	0%
Pagamenti pagobancomat	1%
Altro	0%

Attraverso quali strumenti si rivolge all'URP	
Sportello	44%
Telefono	19%
E-mail	14%
Sito Web	19%
Numero verde	1%
WhatsURP	3%

Quante volte mediamente, nell'arco di un mese contatta il Servizio URP	
Meno di 5 volte	79%
Da 6 a 15	20%
Più di 15 volte	1%

1.Cortesia e disponibilità del personale	
1 (insufficiente)	0%
2 (sufficiente)	1%
3 (discreto)	3%
4 (buono)	26%
5 (ottimo)	70%

2. Competenza e professionalità del personale	
1 (insufficiente)	0%
2 (sufficiente)	0%
3 (discreto)	3%
4 (buono)	24%
5 (ottimo)	73%

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

4. Tempi di attesa	
1 (insufficiente)	4%
2 (sufficiente)	6%
3 (discreto)	27%
4 (buono)	29%
5 (ottimo)	34%

5. Rispetto della privacy	
1 (insufficiente)	2%
2 (sufficiente)	5%
3 (discreto)	15%
4 (buono)	30%
5 (ottimo)	48%

6. Comfort dei locali	
1 (insufficiente)	7%
2 (sufficiente)	7%
3 (discreto)	20%
4 (buono)	66%
5 (ottimo)	0%

7. Facilità di raggiungimento del servizio	
1 (insufficiente)	3%
2 (sufficiente)	4%
3 (discreto)	11%
4 (buono)	48%
5 (ottimo)	34%

8. Orario di apertura al pubblico	
1 (insufficiente)	1%
2 (sufficiente)	2%
3 (discreto)	10%
4 (buono)	46%
5 (ottimo)	41%

Si è rivolto all'URP in qualità di	
Cittadino	63%
Professionista	0%
Impresa	1%
Ente	35%
Altro	1%

Genere	
Maschio	47%
Femmina	53%

Ha mai usufruito del servizio dell'URP diffuso di Ponte a Elsa?	
Si	(5 - grado di soddisfazione) 6%
No	94%

Nel complesso, quanto è soddisfatto del servizio offerto dall'URP del Comune di Empoli	
1 (per niente)	1%
2 (poco)	0%
3 (abbastanza)	6%
4 (molto)	52%
5 (è indispensabile)	41%

Quanto ritiene utile il servizio URP per la città	
1 (per niente)	1%
2 (poco)	0%
3 (abbastanza)	9%
4 (molto)	60%
5 (è indispensabile)	30%

Età	
Minore di 18	1%
18-28 anni	1%
29-40 anni	13%
41-50 anni	36%
51-65 anni	43%
oltre 65 anni	6%

Titolo di studio	
Scuola dell'obbligo	43%
Diploma di scuola secondaria superiore	41%
Laurea	13%
Master o specializzazione post laurea	3%

Situazione lavorativa	
Lavoratore autonomo	44%
Lavoratore dipendente	27%
Disoccupato in cerca di occupazione	5%
Studente	1%
Casalinga	12%
Pensionato	10%
Altro	1%