

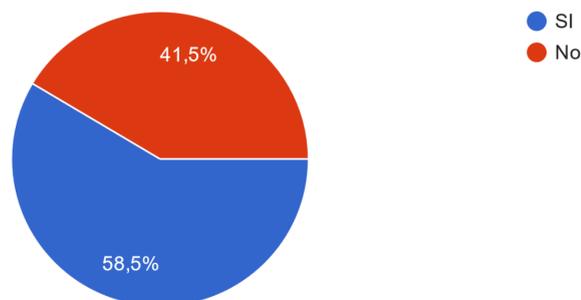
# INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2022

ANALISI DEI QUESTIONARI CARTACEI

## SPORTELLO DEL CITTADINO / CARTA DI IDENTITA' ELETTRONICA

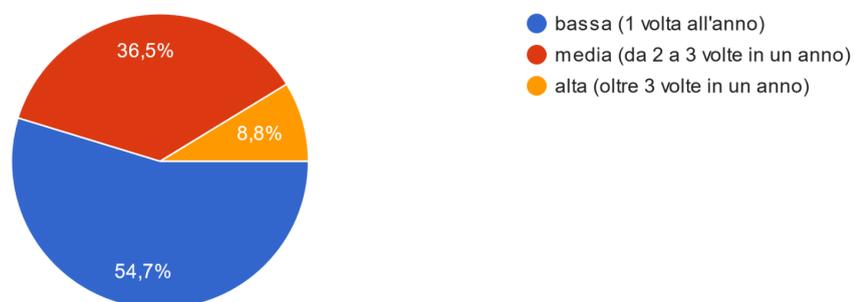
Ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno?

234 risposte



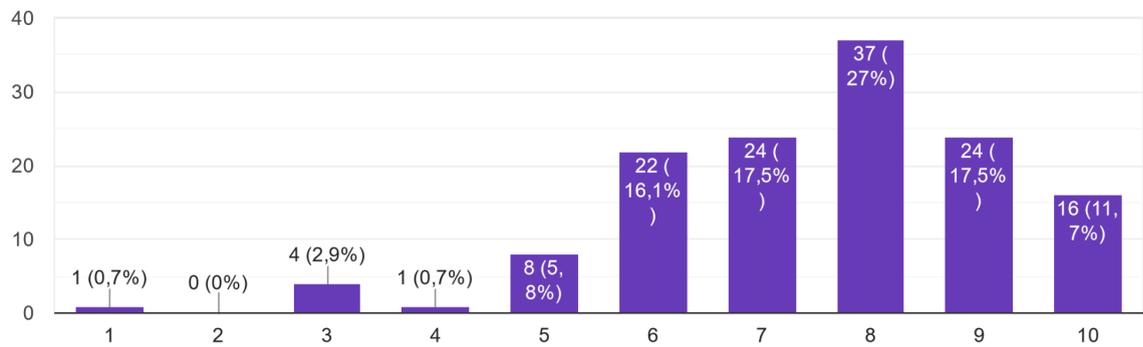
Con quale frequenza?

137 risposte



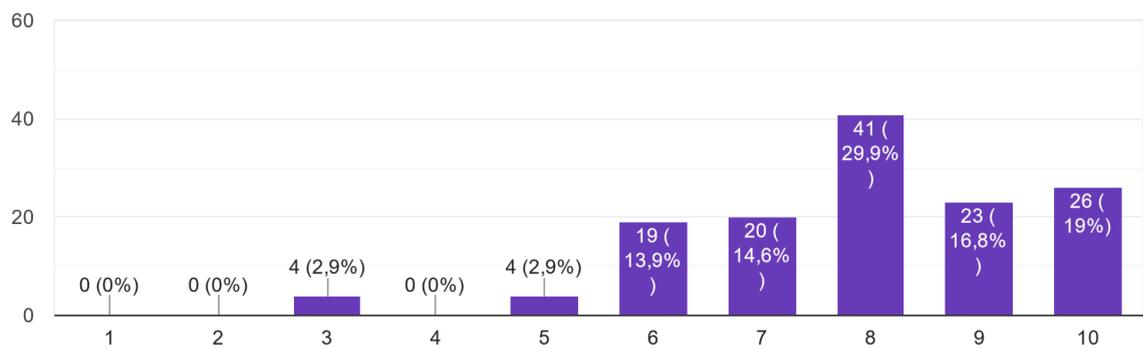
### Adeguatezza orario sportello

137 risposte



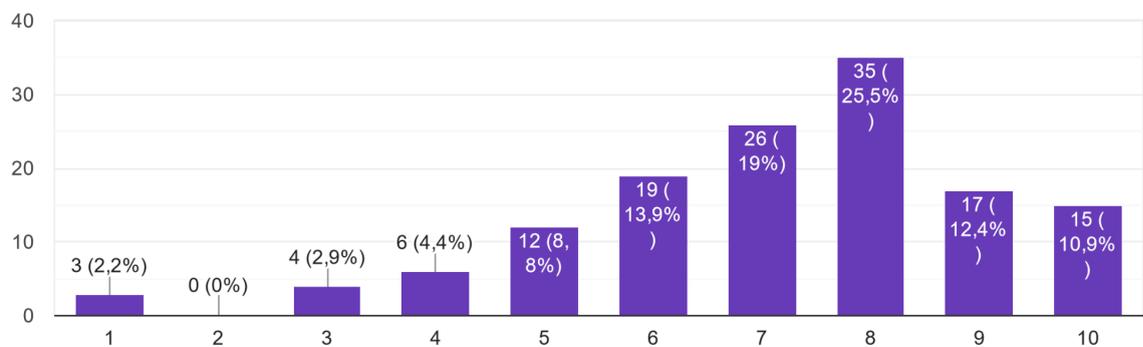
### Facilità di accesso ai locali

137 risposte



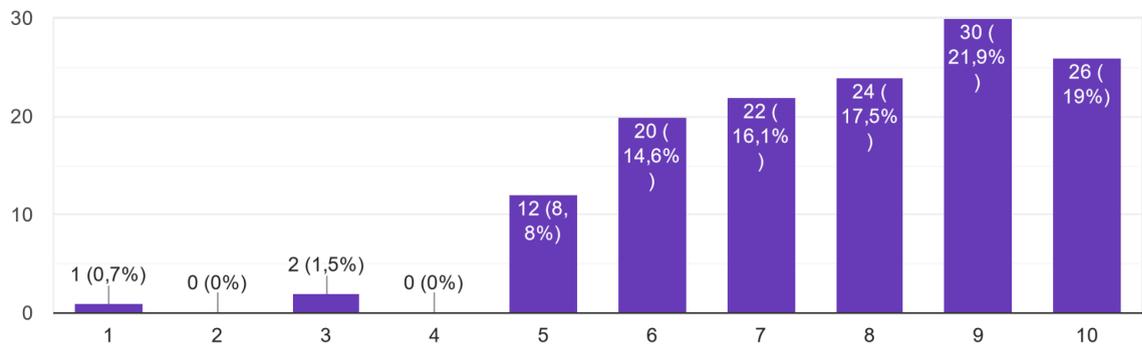
### Come valuta la gestione delle code e i tempi di attesa

137 risposte



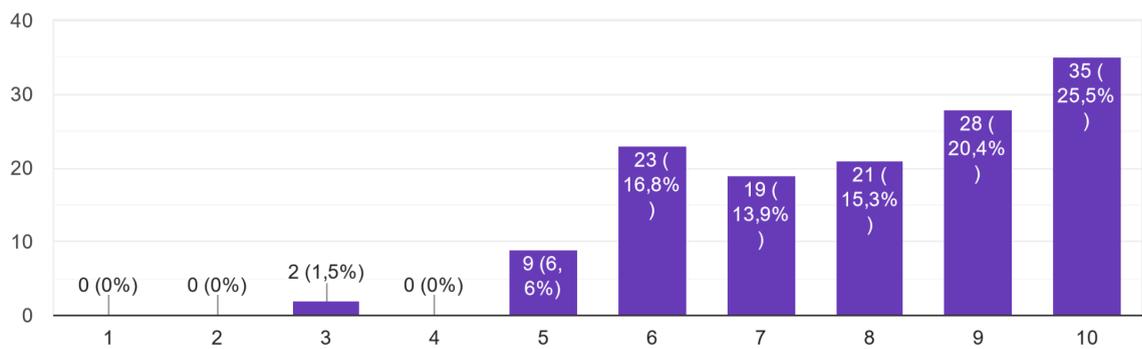
### Disponibilità del personale alla comprensione e alla ricerca di una soluzione

137 risposte



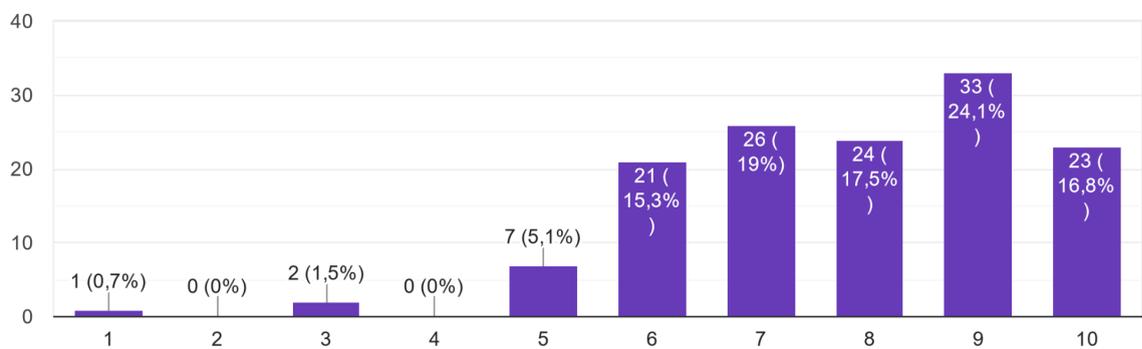
### Cortesía del personale

137 risposte



### Come valuta complessivamente il servizio

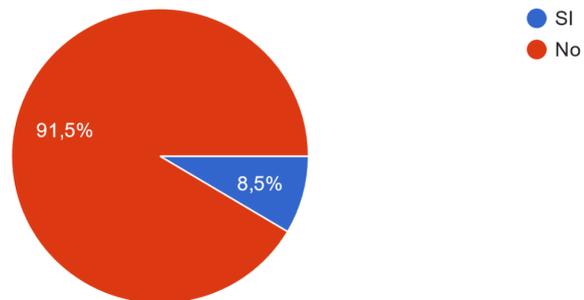
137 risposte



# SPORTELLO SUAP / COMMERCIO

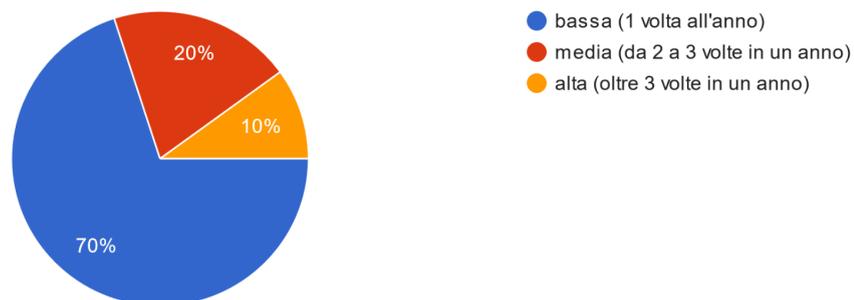
Ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno?

234 risposte



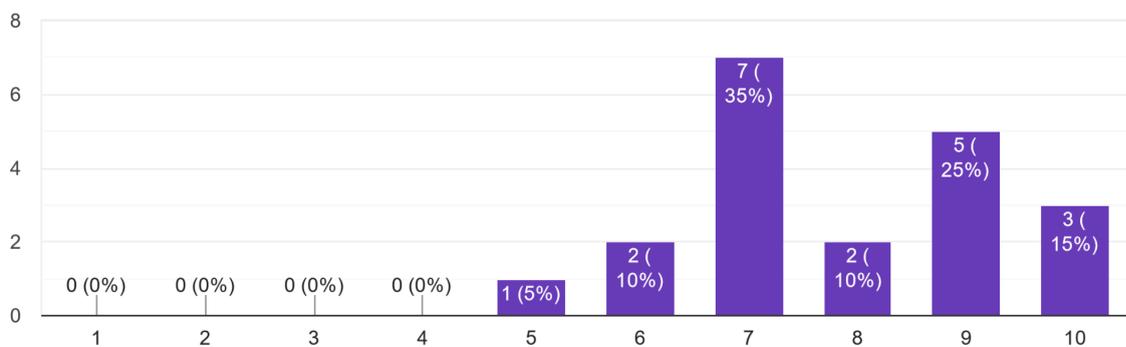
Con quale frequenza?

20 risposte



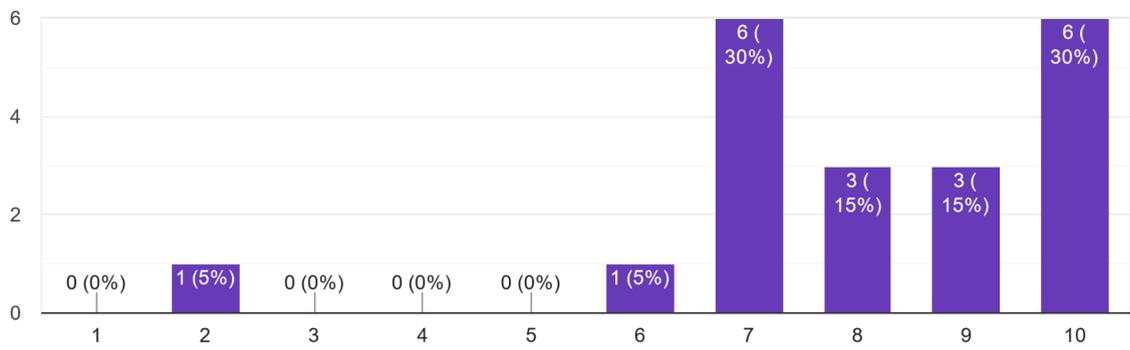
Adeguatezza orario sportello

20 risposte



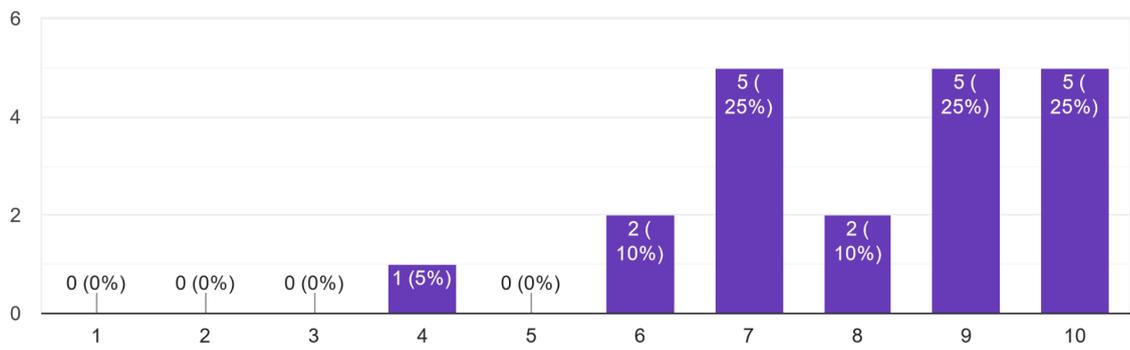
### Facilità di accesso ai locali

20 risposte



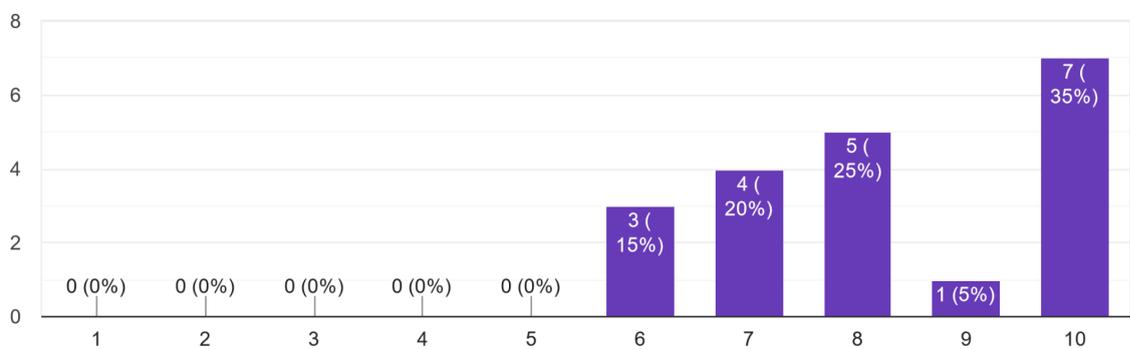
### Come valuta la gestione delle code e i tempi di attesa

20 risposte



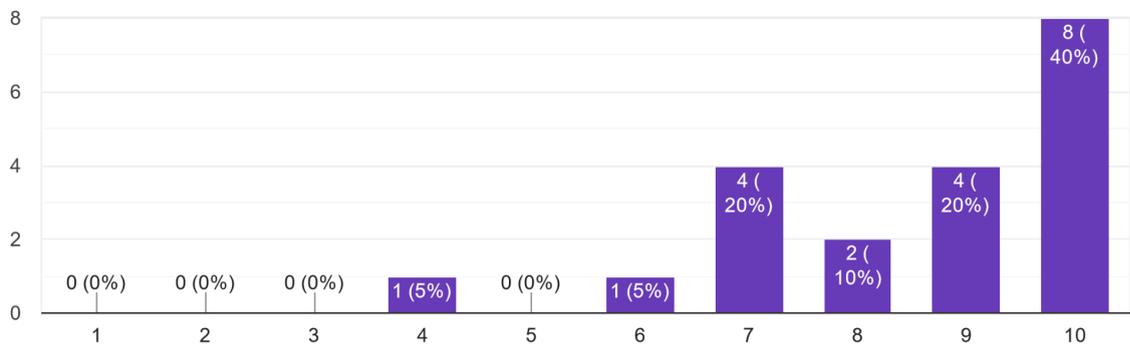
### Disponibilità del personale alla comprensione e alla ricerca di una soluzione

20 risposte



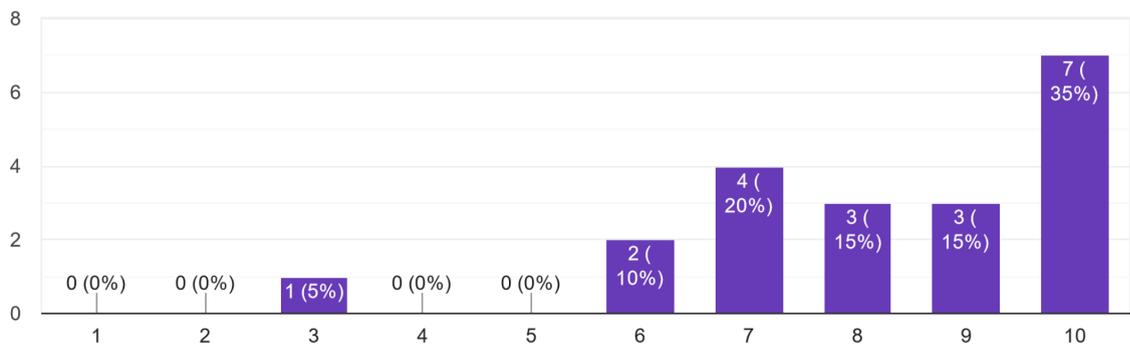
### Cortesia del personale

20 risposte



### Come valuta complessivamente il servizio

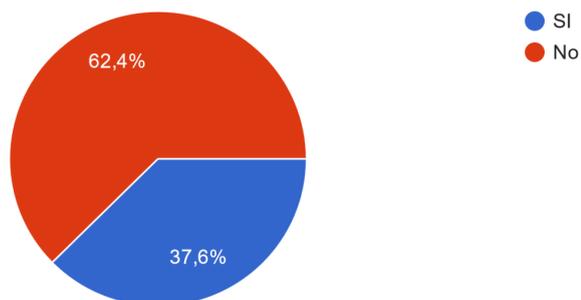
20 risposte



## VERDE - GIARDINI - ARREDO URBANO

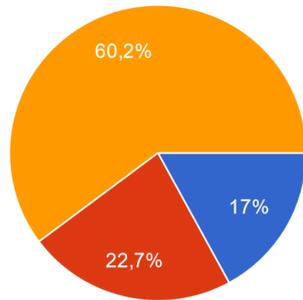
### Ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno?

234 risposte



### Con quale frequenza?

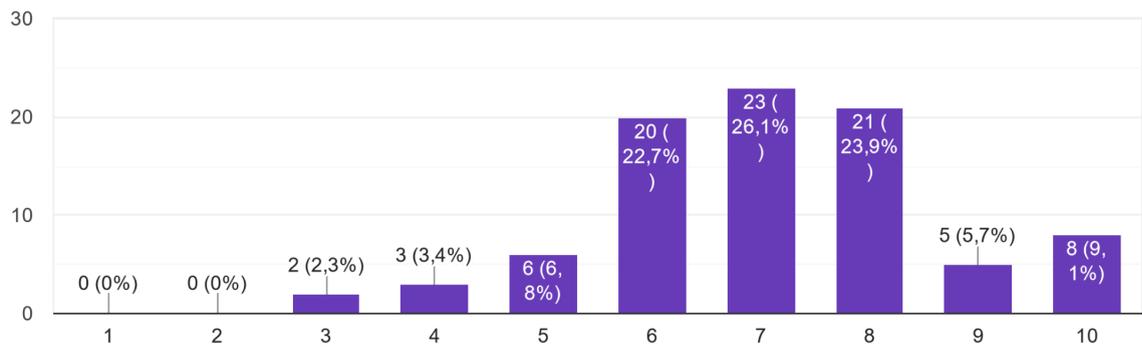
88 risposte



- bassa (1 volta all'anno)
- media (da 2 a 3 volte in un anno)
- alta (oltre 3 volte in un anno)

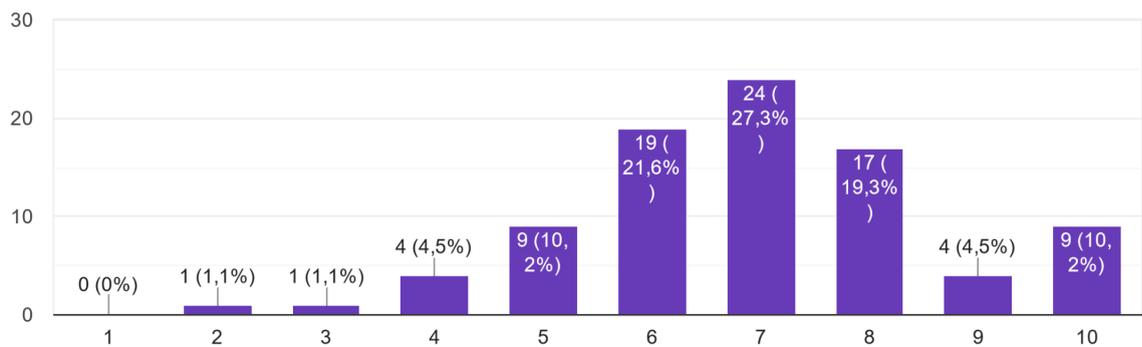
### Adeguatezza della manutenzione

88 risposte



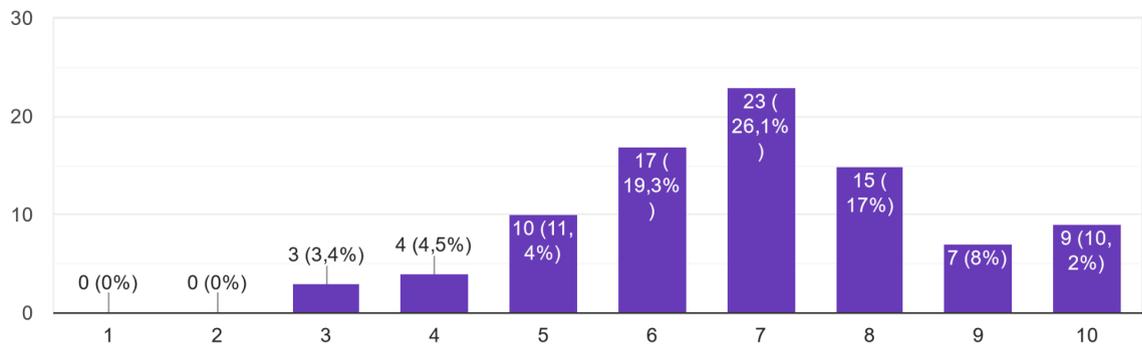
### Accuratezza e correttezza del servizio

88 risposte



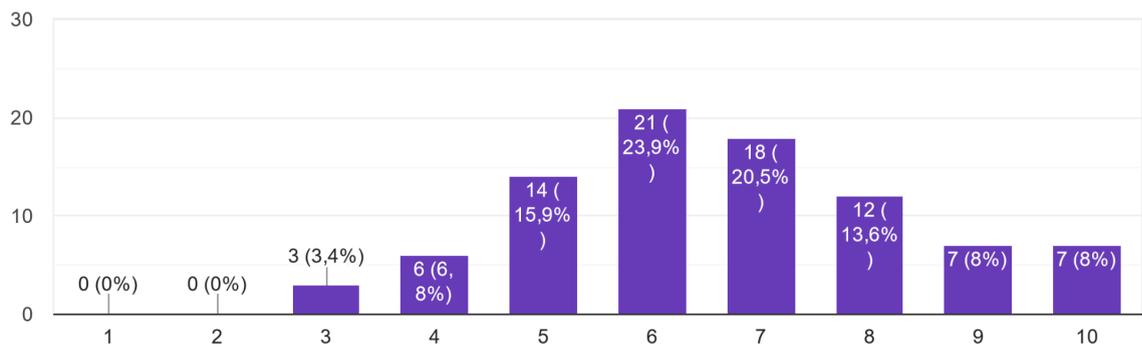
### Accuratezza arredo urbano (giochi bimbi, panchine, cestini)

88 risposte



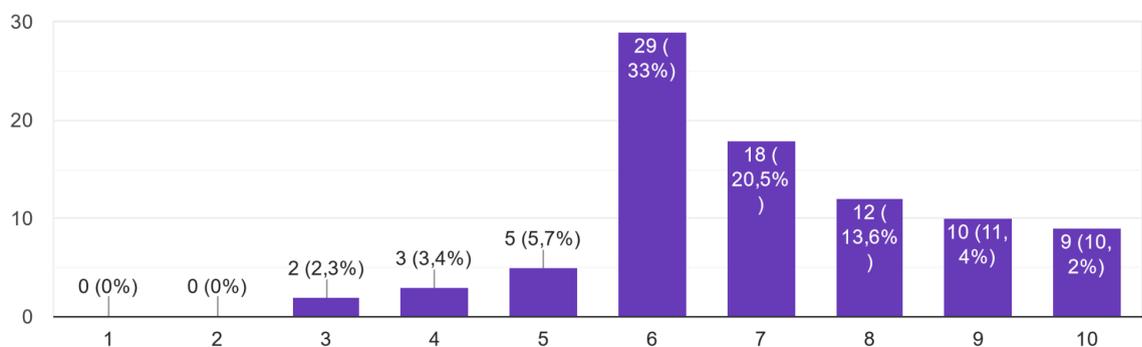
### Tempestività nella risoluzione di eventuali segnalazioni

88 risposte



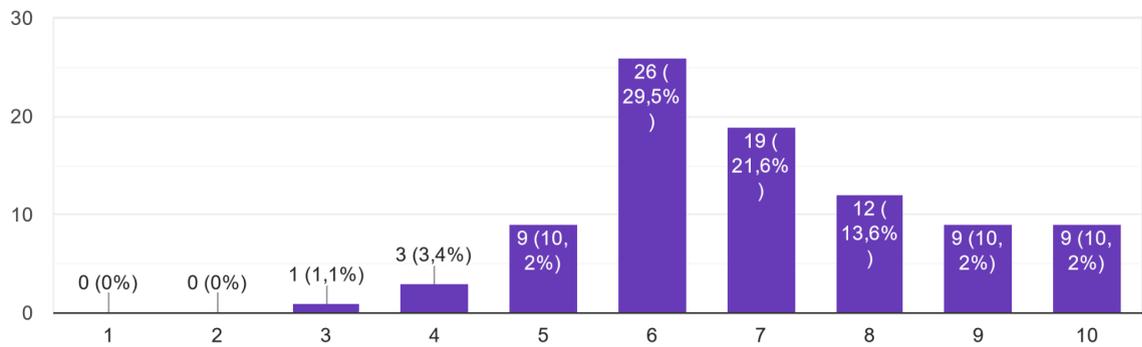
### Cortesia del personale in caso di segnalazioni

88 risposte



## Come valuta complessivamente il servizio

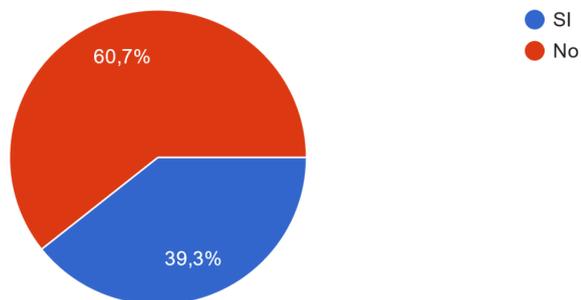
88 risposte



## POLIZIA LOCALE

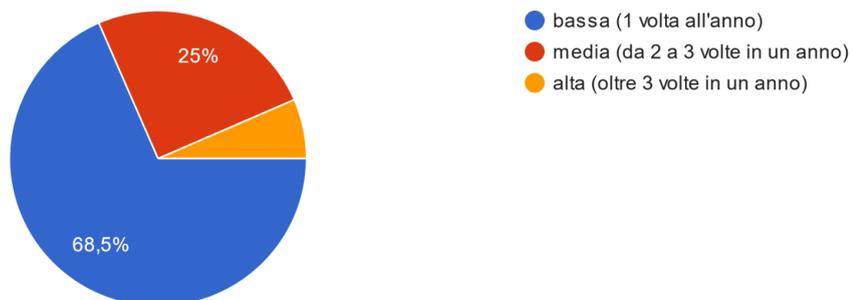
### Ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno?

234 risposte



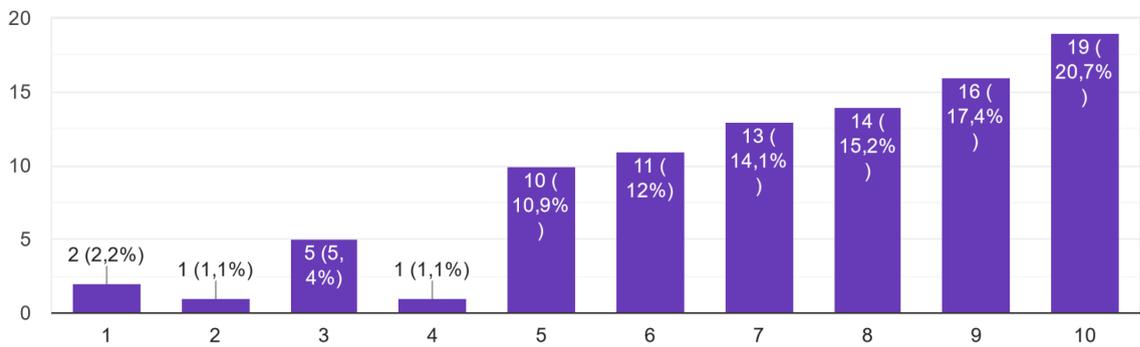
### Con quale frequenza?

92 risposte



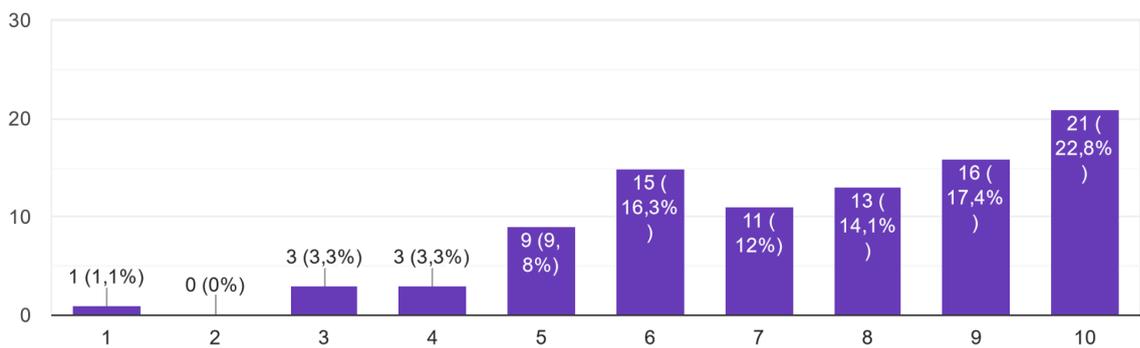
### Adeguatezza orario sportello

92 risposte



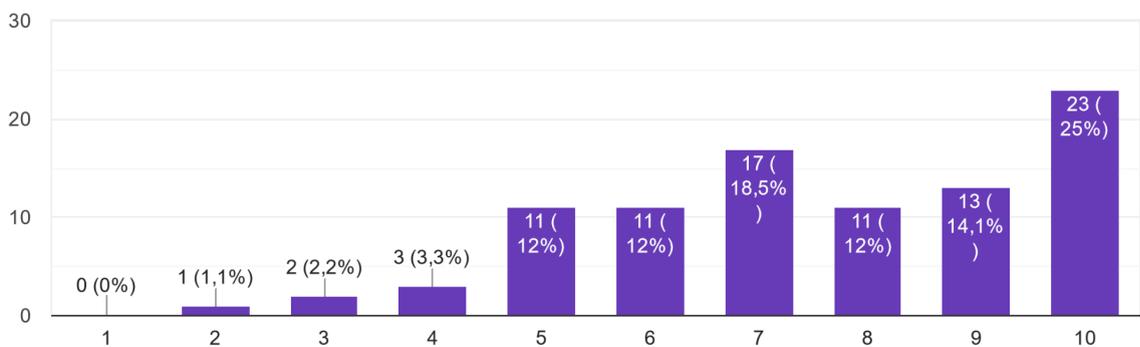
### Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro

92 risposte



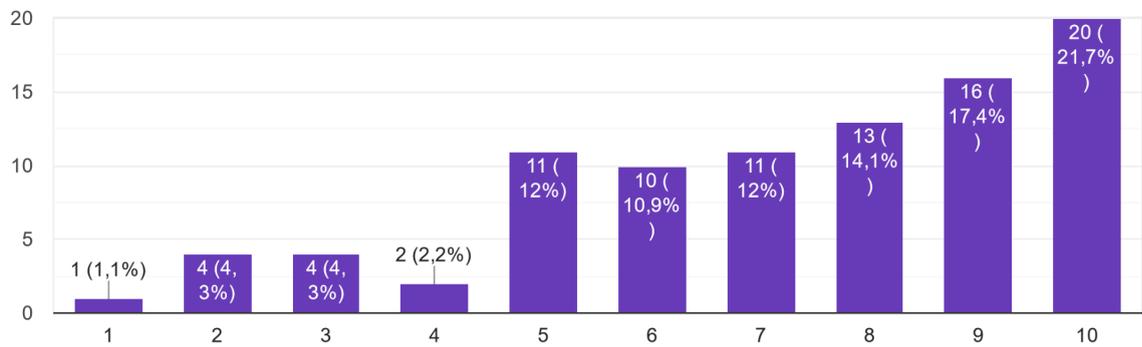
### Come valuta la gestione delle code e dei tempi di attesa

92 risposte



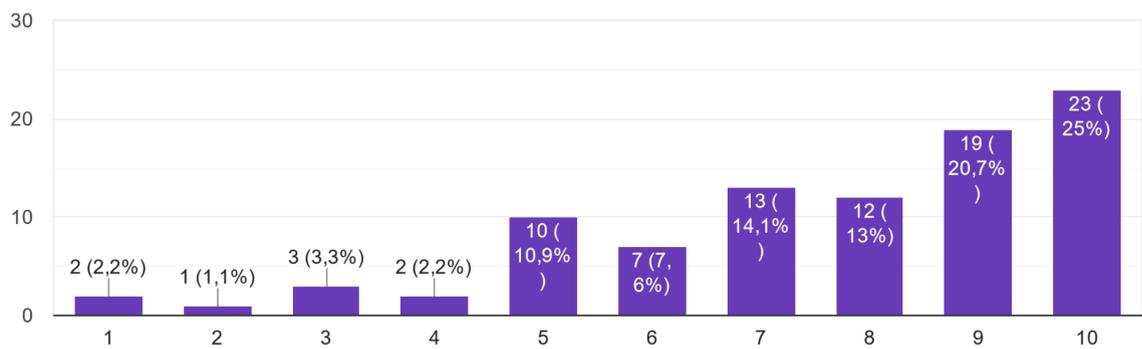
### Tempestività di risposta/intervento

92 risposte



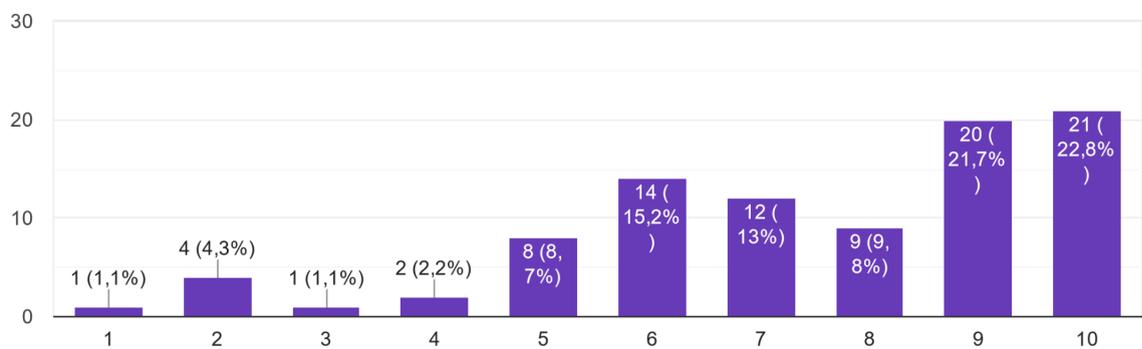
### Cortesía del personale

92 risposte



### Come valuta complessivamente il servizio

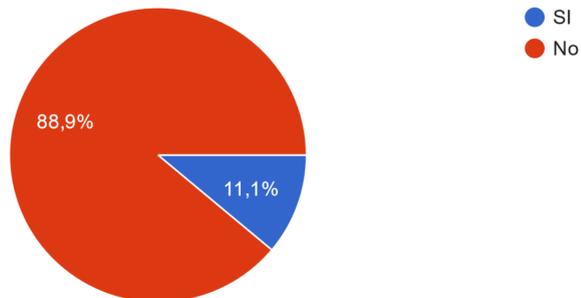
92 risposte



# ISTRUZIONE

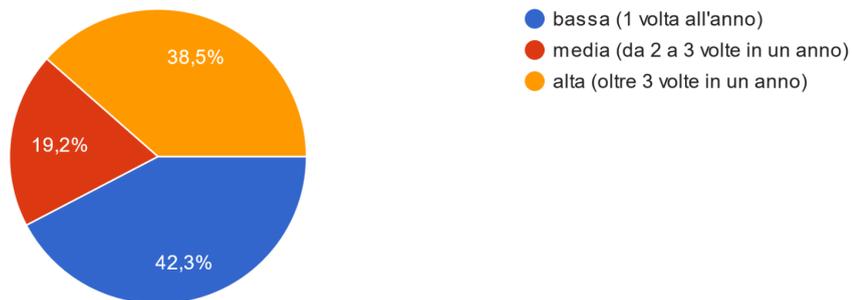
Ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno?

234 risposte



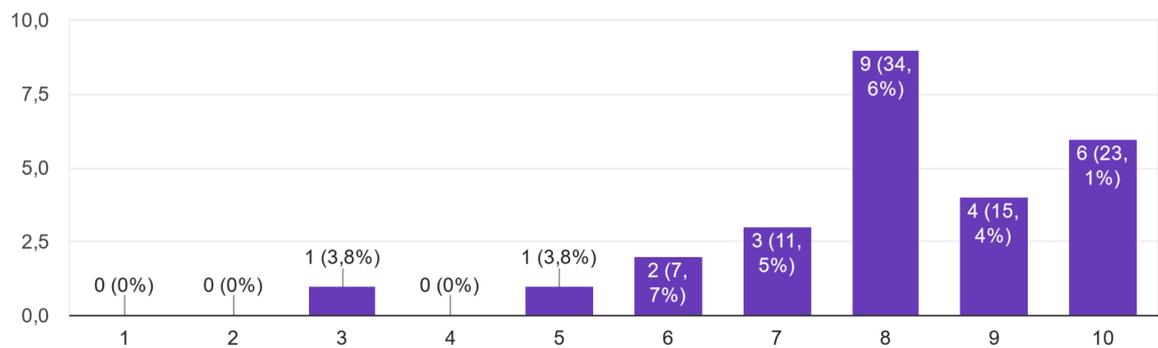
Con quale frequenza?

26 risposte



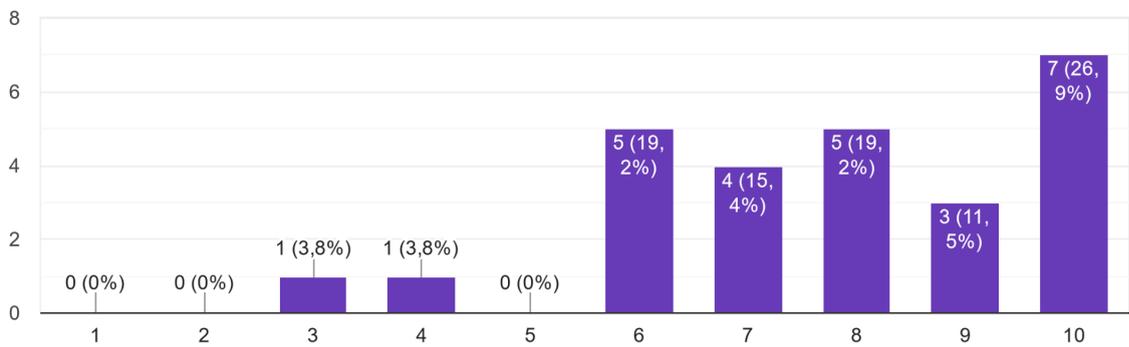
Risparmio di tempo per l'iscrizione ai servizi on line

26 risposte



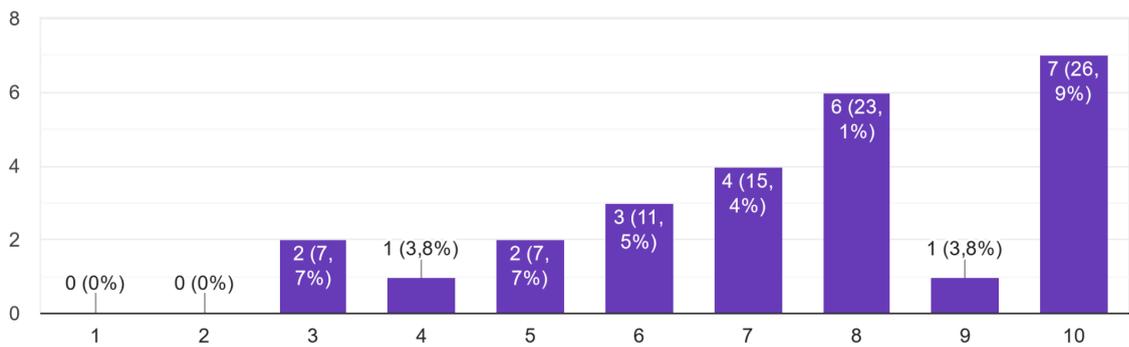
### Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro

26 risposte



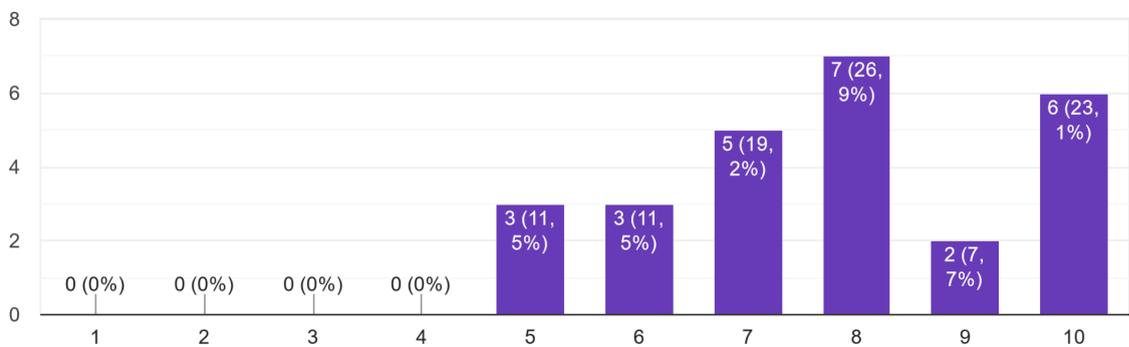
### Tempestività di risposta

26 risposte



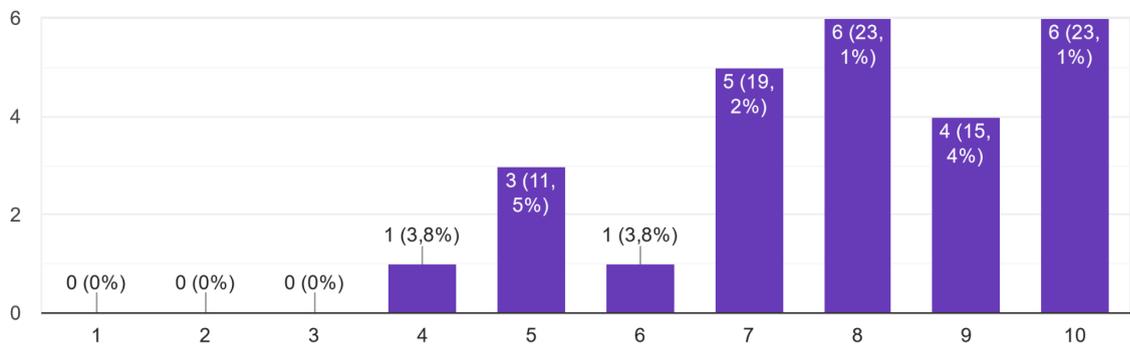
### Disponibilità del personale alla comprensione e alla ricerca di una soluzione

26 risposte



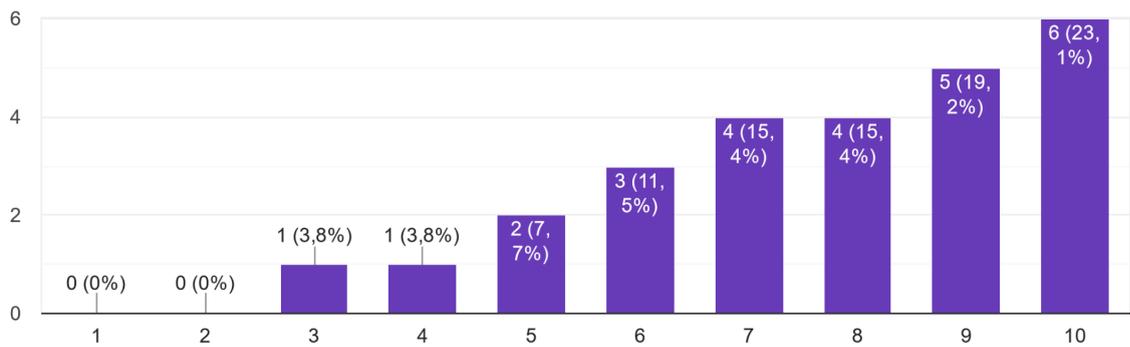
### Cortesia del personale

26 risposte



### Come valuta complessivamente il servizio

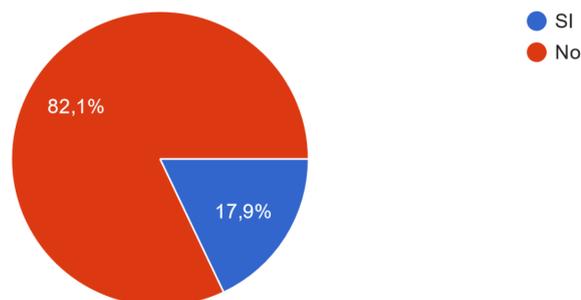
26 risposte



## EDILIZIA PRIVATA - URBANISTICA

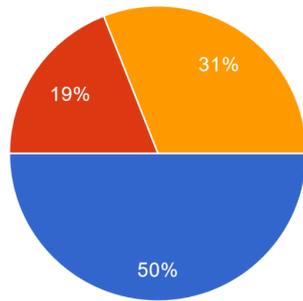
### Ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno?

234 risposte



### Con quale frequenza?

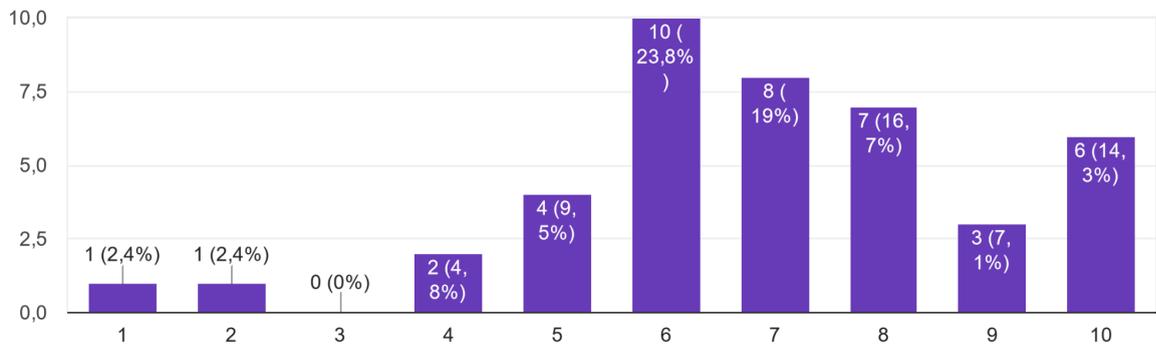
42 risposte



- bassa (1 volta all'anno)
- media (da 2 a 3 volte in un anno)
- alta (oltre 3 volte in un anno)

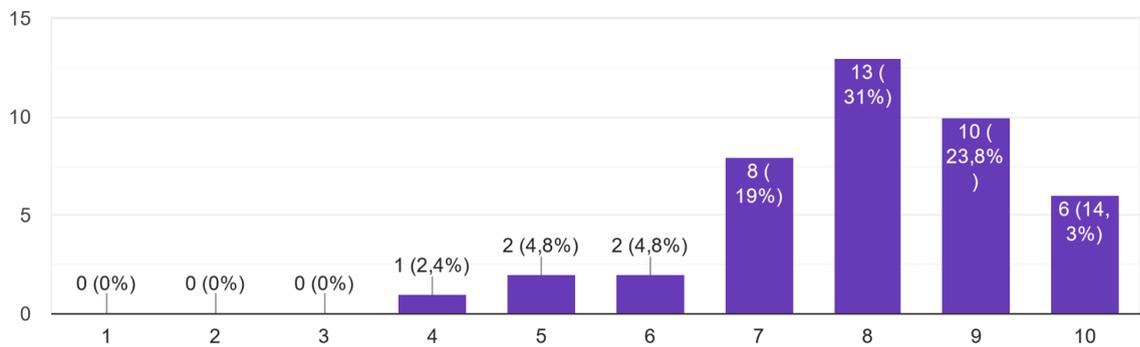
### Adeguatezza orario sportello

42 risposte



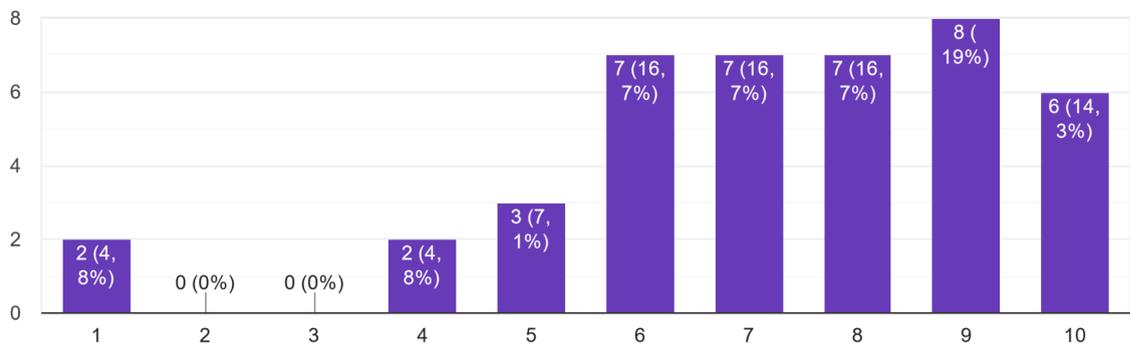
### Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro

42 risposte



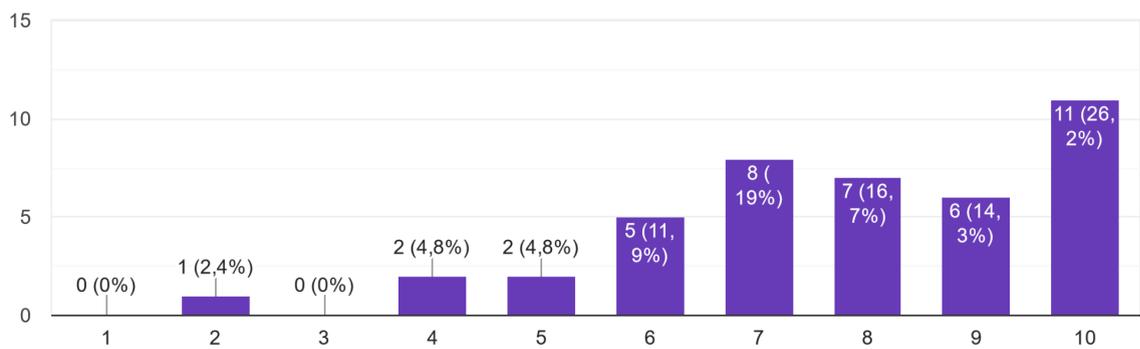
### Tempestività di risposta

42 risposte



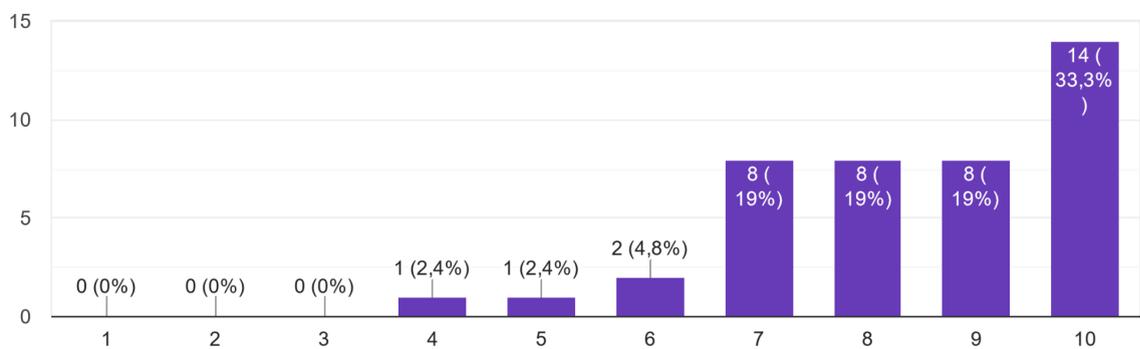
### Disponibilità del personale alla comprensione e alla ricerca di una soluzione

42 risposte



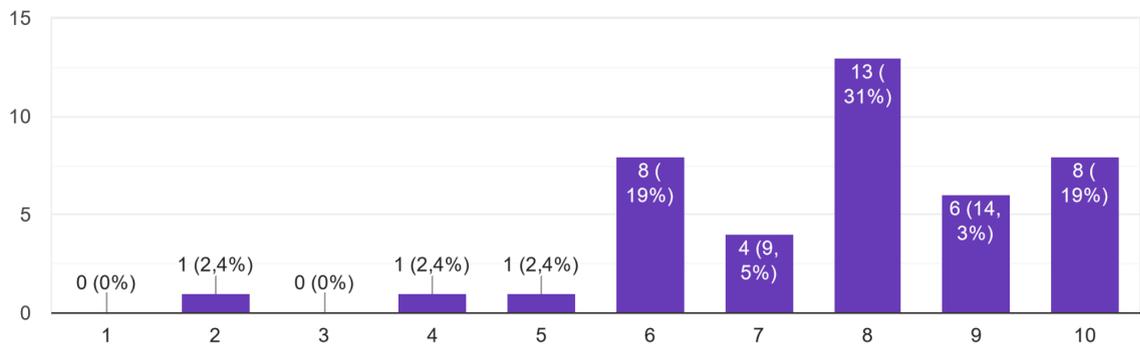
### Cortesìa del personale

42 risposte



## Come valuta complessivamente il servizio

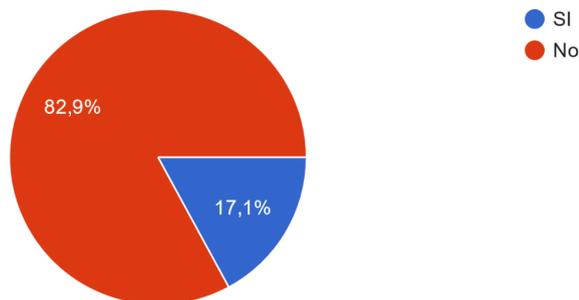
42 risposte



## TRIBUTI

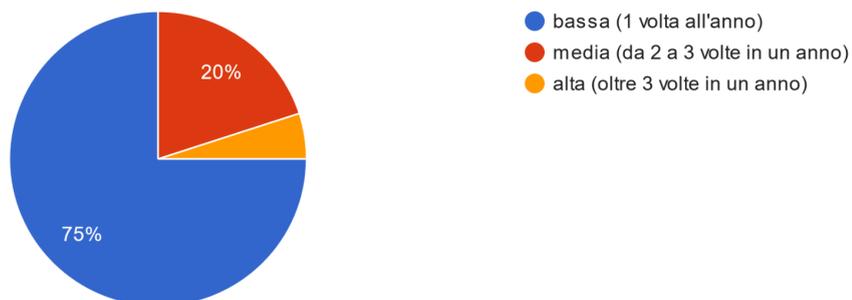
### Ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno?

234 risposte



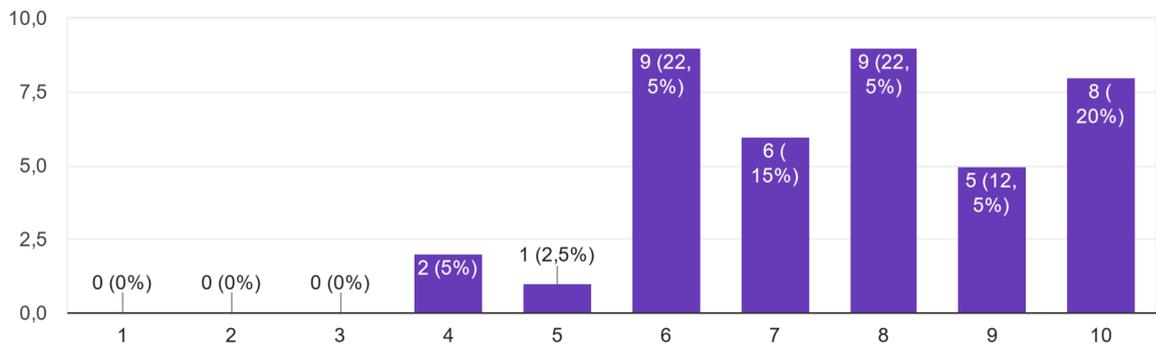
### Con quale frequenza?

40 risposte



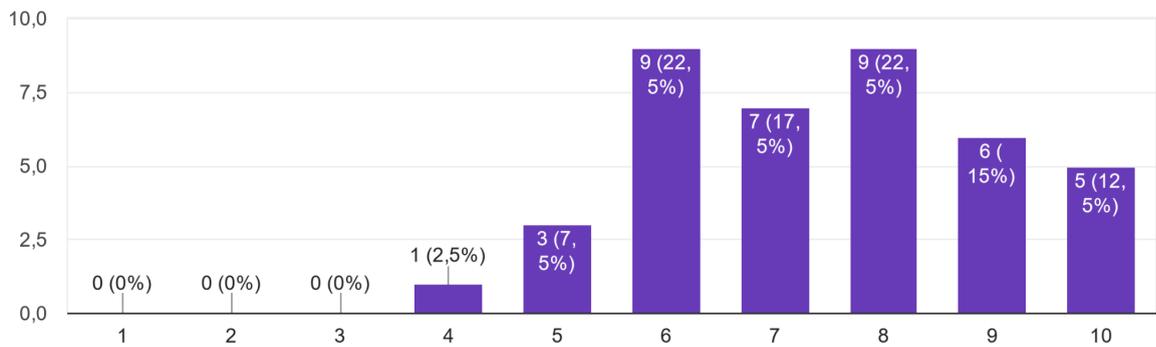
### Tempestività di risposta in base alla complessità della richiesta (scritta o orale)

40 risposte



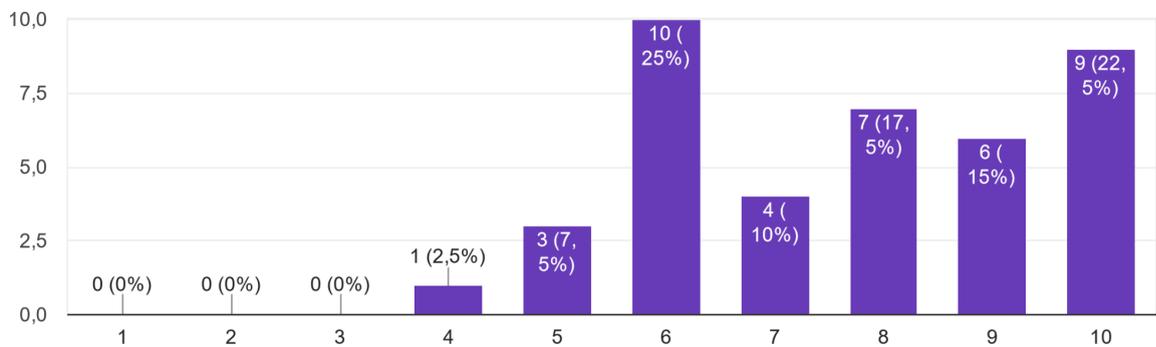
### Accesso ad informazioni, modulistica e servizio calcolo online IMU

40 risposte



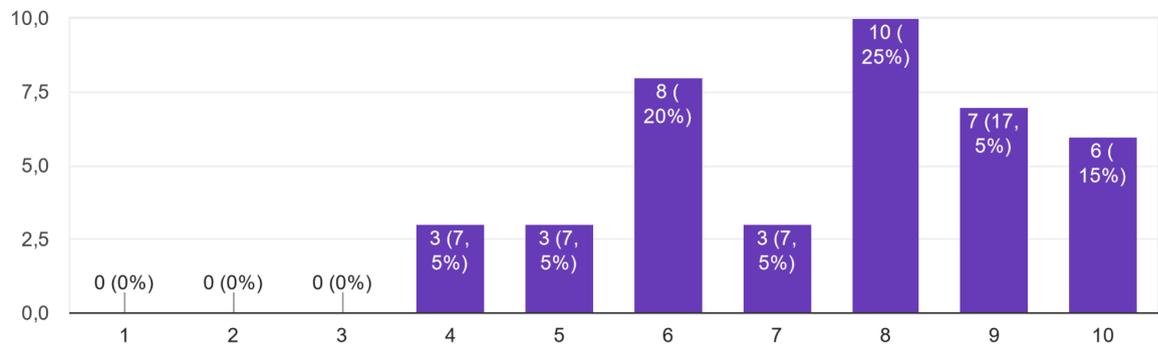
### Chiarezza delle informazioni ricevute

40 risposte



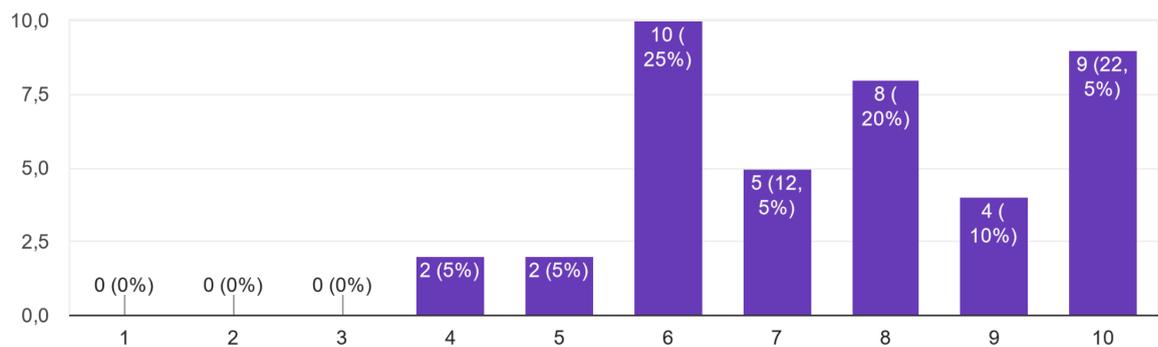
### Competenza e preparazione del personale nel fornire un supporto normativo chiaro ed adeguato

40 risposte



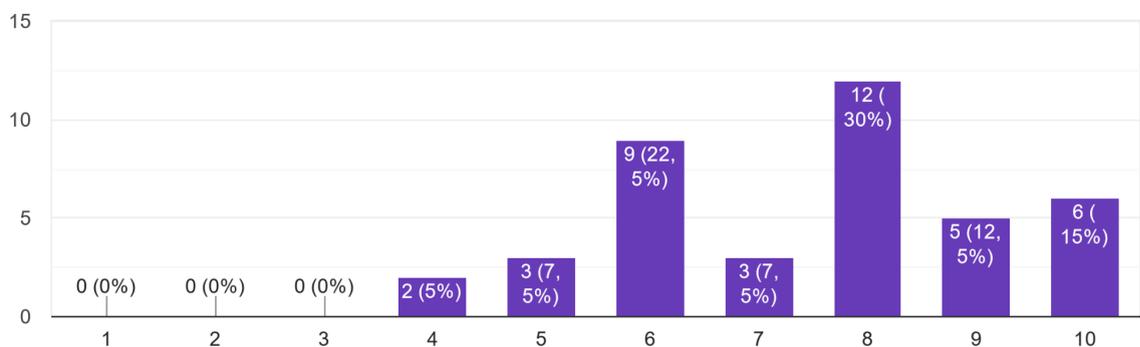
### Cortesía e disponibilità del personale

40 risposte



### Come valuta complessivamente il servizio

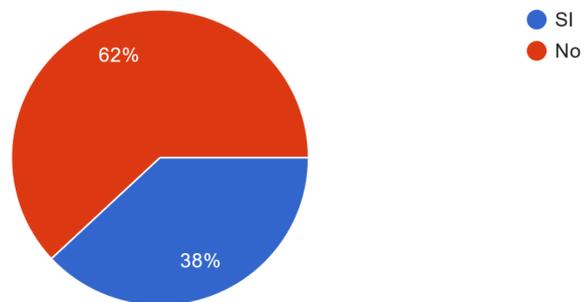
40 risposte



# SITO INTERNET - PRATICHE ONLINE - SOCIAL - SEGNALAZIONE

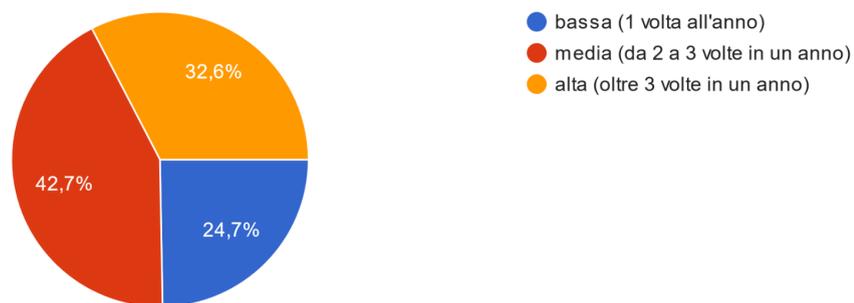
Ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno?

234 risposte



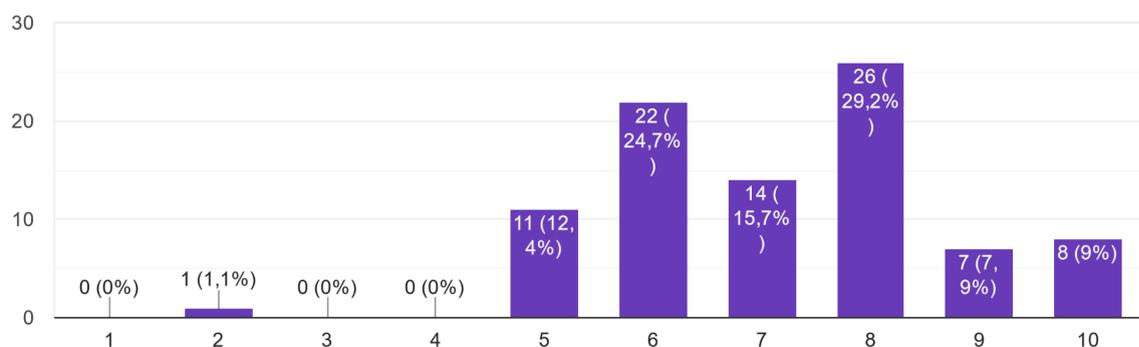
Con quale frequenza?

89 risposte



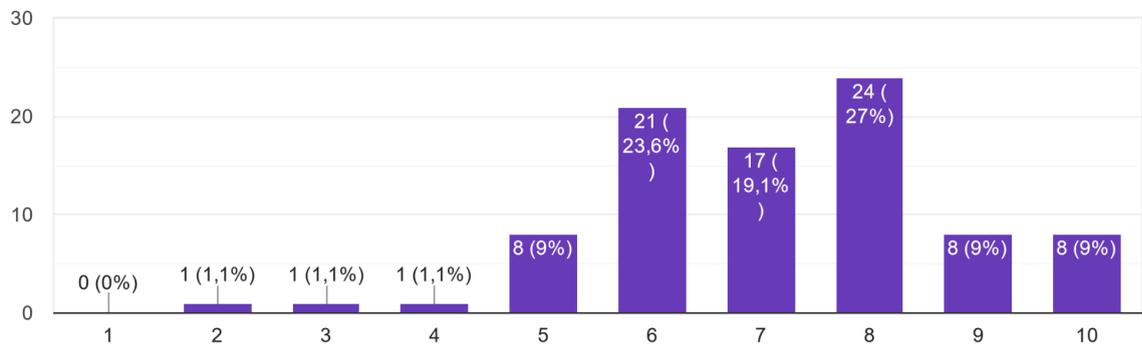
Disponibilità delle informazioni

89 risposte



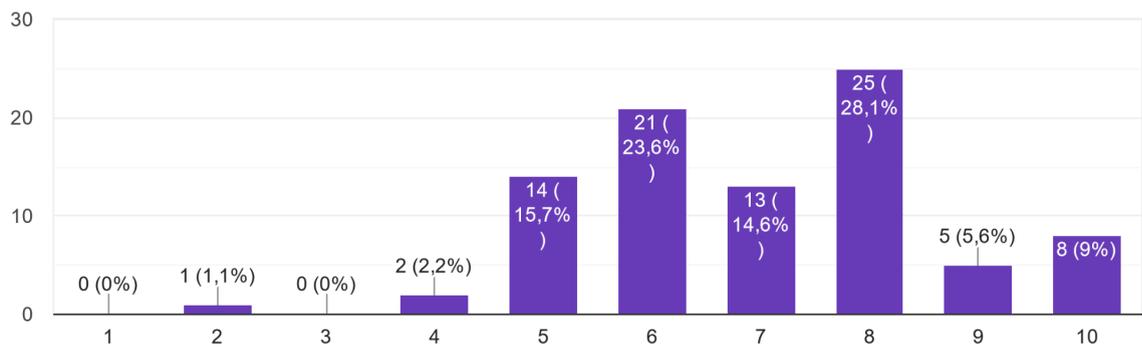
### Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro

89 risposte



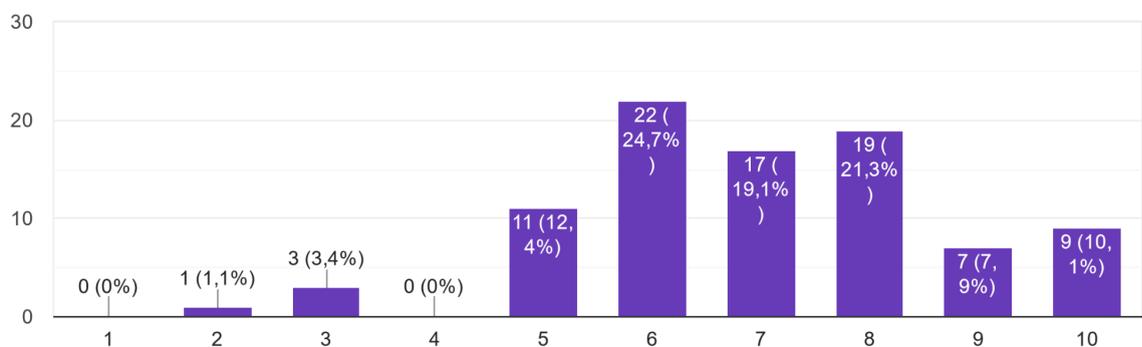
### Disponibilità del personale a dare risposte su Facebook, Instagram, Twitter

89 risposte



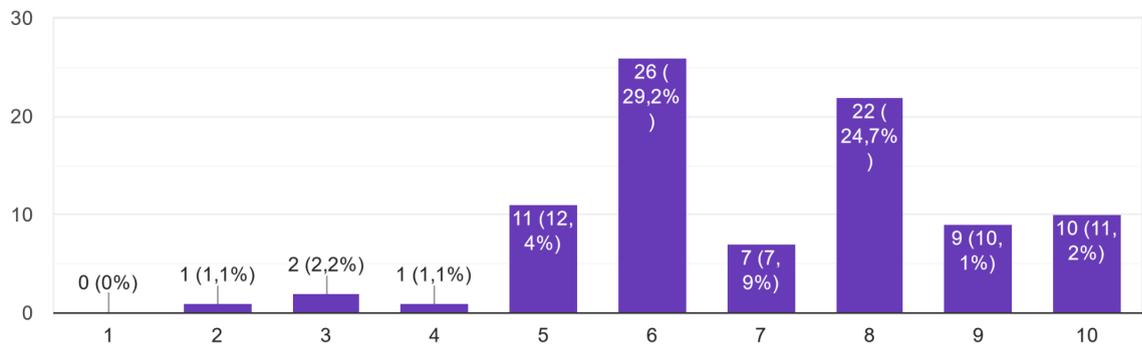
### Semplicità di consultazione

89 risposte



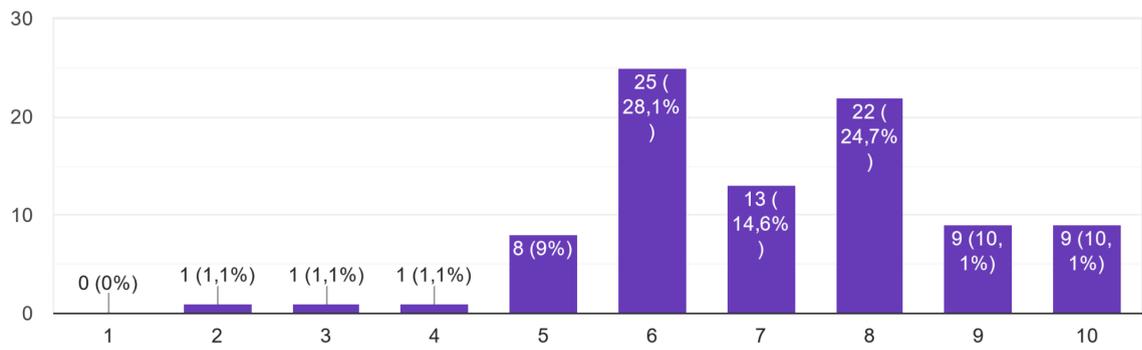
### Semplicità di inviare pratiche online / segnalazioni varie (Herald)

89 risposte



### Come valuta complessivamente il servizio

89 risposte



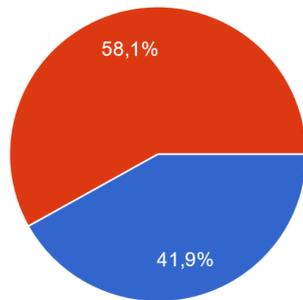
## COMMENTI, PRECISAZIONI

- 1) IL SERVIZIO SOPRATTUTTO DI PROTOCOLLO E PRATICHE è PESSIMO. DOVRESTE AVERE UNO SPORTELLO PER PROTOCOLLARE (PRATICHE VELOCI). L'UTENTE NON SEMPRE è IN GRADO DI SBRIGARE PRATICHE, SPESSO SI AVVALE DELL'AIUTO DI UN VICINO O PERSONA DI FIDUCIA CHE LAVORA E CHE HA IL TEMPO CONTATO. OGNI TANTO METTETEVI ANCHE DALL'ALTRA PARTE DELLA SCRIVANIA!!!!
- 2) maggiori orari di ricevimento
- 3) rendere accessibile ai residenti tutte e due i sensi di marcia di via don sturzo
- 4) accoglienza non sempre disponibile
- 5) lo sportello del cittadino è un buon servizio ma andrebbe migliorato nell'accesso
- 6) specialmente nei luoghi pubblici di essere più gentile
- 7) PIÙ CONTROLLI PER PULIZIA STRADE

# SCHEMA ANAGRAFICA

## Sesso

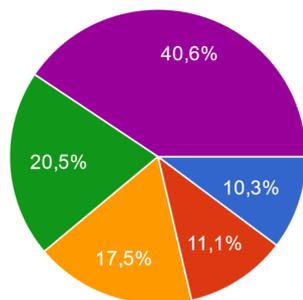
234 risposte



● M  
● F

## Età

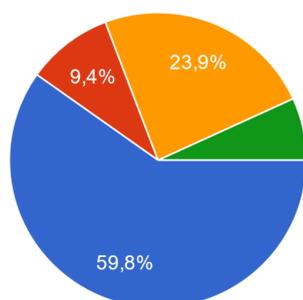
234 risposte



● fino a 30 anni  
● da 31 a 45 anni  
● da 46 a 55 anni  
● da 56 a 65 anni  
● oltre 66

## Residente a

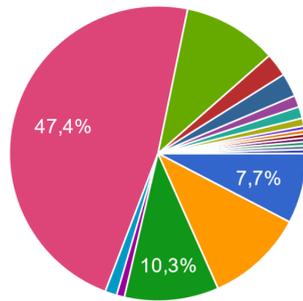
234 risposte



● Settimo capoluogo  
● Vighignolo  
● Seguro  
● Villaggio Cavour

## Professione

234 risposte



- Studente
- Insegnante
- Impiegato
- Libero professionista
- Commerciante / Artigiano
- Operaio
- Pensionato
- Casalinga

▲ 1/3 ▼