

## ANALISI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER ESTERNA 2018

L'indagine di customer satisfaction (periodo di rilevazione da metà ottobre a metà dicembre 2018) è stata articolata in tre modalità di somministrazione:

- spedita ad un campione di n. 400 famiglie;
- al mercato di Via Buozzi, proposta dagli Amministratori Comunali;
- allo Sportello del Cittadino, proposta dal personale.

Sono stati raccolti n. 84 questionari dal campione, n. 97 al mercato e n. 139 allo Sportello del Cittadino.

Il questionario era strutturato in tre sezioni:

- 1) scheda anagrafica
- 2) gradimento e utilizzo degli uffici comunali
  - a. parte generale (**esiti riassunti nella tabella 1**): in questa sezione gli intervistati dovevano indicare il servizio o i servizi utilizzati e dare un voto agli stessi.
  - b. valutazione delle componenti il servizio cui l'utente ha dato il voto più basso (**esiti riassunti nella tabella 2**). Questa sezione del questionario doveva essere compilata facendo riferimento solo al servizio indicato nella prima sezione, oppure, qualora fossero stati indicati più servizi, per quello a cui era stata data la valutazione più bassa. La sezione non è stata compilata da n. 46 utenti, per cui la valutazione è comunque meno reale rispetto a quanto emerso nella tabella 1. Si è ritenuto comunque importante presentare il risultato anche di questa analisi.
- 3) gradimento del nuovo sito

Tutte le valutazioni sono espresse con una scala di tipo scolastico crescente da 1 a 10, a partire da 1 "gravemente insufficiente", 5 "insufficiente", 6 "sufficiente" sino a 10 che corrisponde ad "eccellente".

Il gradimento sul nuovo sito è discreto, i cittadini hanno dato 7,49 riguardo alla disponibilità delle informazioni e 7,06 alla semplicità di consultazione.

### **Tabella 1 - GRADIMENTO GENERALE DEGLI UFFICI**

Tale giudizio dato dalla media delle votazioni espresse da tutti gli intervistati, verrà riportato nella relazione del Referto controllo di Gestione.

<b>Servizio/Ufficio</b>	<b>Voto medio</b>
Sportello del cittadino	8,08
Polizia locale	6,75
Raccolta rifiuti	7,6
Manutenzione del territorio e del patrimonio	7,15
Edilizia privata	6,81
Servizi sociali	7,43
Istruzione	7,48
Servizi culturali e sportivi	7,8
Tributi	6,96

### **Tabella 2 – VALUTAZIONE DEGLI UFFICI CON VOTO PIU' BASSO**

<b>Servizio/Ufficio</b>	<b>Voto medio</b>
Sportello del cittadino	7,8
Polizia locale	6,93
Raccolta rifiuti	7,8
Manutenzione del territorio e del patrimonio	6,99
Edilizia privata	6,27
Servizi sociali	8,19
Istruzione	7,54
Servizi culturali e sportivi	7,4
Tributi	6,86

### **Tabella 3 – PUNTI CRITICI DEL SERVIZIO CON VOTO PIU' BASSO**

Riportiamo le due voci che hanno ottenuto la votazione più bassa per coloro che hanno compilato la sezione n. 2 del questionario:

<b>Servizio/Ufficio</b>	<b>Punti critici</b>
Sportello del cittadino	Rapidità nell'esecuzione dei servizi / Tempi di attesa allo sportello
Polizia locale	Adeguatezza orario di sportello / Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi
Raccolta rifiuti	Accuratezza e corretta esecuzione del servizio / Rapidità nell'esecuzione dei servizi
Manutenzione del territorio e del patrimonio	Decorosità dei locali / Chiarezza della segnaletica interna
Edilizia privata	Adeguatezza orario di sportello / Tempi di attesa allo sportello
Servizi sociali	Chiarezza della segnaletica interna / Tempi di attesa allo sportello
Istruzione	Facilità di accesso ai locali / Cortesia del personale
Servizi culturali e sportivi	Tempi di attesa allo sportello / Accuratezza e corretta esecuzione del servizio
Tributi	Facilità di accesso ai locali / Decorosità dei locali

### **Tabella 4 – ELENCO DEI COMMENTI PERVENUTI**

Alla domanda “Ha delle precisazioni da fare, dei commenti, dei suggerimenti da proporre?” è emerso quanto segue:

#### **- commenti indicati nei questionari somministrati al mercato ( 29 su 97 questionari)**

- per la raccolta degli escrementi dei cani si prega di mettere i sacchetti nel sito del parco della giretta
- Via Panzeri siepe da tagliare perchè impedisce il passaggio dei pedoni
- manutenzione - maggiore velocità negli interventi richiesti; rifiuti - maggiori controlli sulla tipologia dei rifiuti
- maggiore pulizia giardini strade e controllo schiamazzi notturni

- curare verde a lato piste ciclabili visibilità scarsa; controllare lampioni a Seguro, funzionano poco e si accendono troppo presto; passi carrai spesso in curva o con scarsa visibilità a Seguro
- incomprensione con gli uffici, poca disponibilità all'ascolto
- non puliscono bene
- pulizia strade insufficiente
- la raccolta rifiuti viene effettuata senza fare attenzione a ciò che viene lasciato per strada
- la via Di Vittorio tra i numero 42 e 44 è completamente buia - la piazza Incontro tra i Popoli ha due vite: una diurna tranquilla e una notturna con disturbo della quiete e luogo di vigilanza assente, spaccio ecc.
- ho dato tre alla polizia locale perchè non è presente a Vighignolo - macchine in seconda fila
- la polizia locale è poco disposta ad uscire su chiamata
- consegnare i calcoli IMU precompilati a tutti i cittadini con F24
- pochi passaggi della polizia locale in Via Bianchi, pochi usano il sacchetto col chip, tanta inciviltà
- c'è un solo bidone per la raccolta indifferenziata in Via Manzoni 24
- mi piacerebbe che i fossati nei parchi fossero mantenuti puliti
- la cura di alcuni spazi ambientali può essere migliore
- ottimo coinvolgimento dei cittadini nei problemi del paese
- più attenzione alle alte velocità dei veicoli in paese
- impianto della macchina comunale ottimo è necessaria maggiore attenzione ai particolari
- troppo fiscali e intransigenti
- si trova bene
- si lamenta dello stato dei marciapiedi di Seguro, in particolare quello di via IV Novembre
- maggiore educazione civica a partire dalla scuola. E' inaccettabile lo sporco vicino ai posti di attesa bus, i cassonetti devono essere più vicino alle aree di sosta. E' necessario maggior controllo e nessuna considerazione per i rei
- sostituire i sanpietrini con asfalto nelle zone principali evitando così una continua manutenzione
- cestini in calo nei parchi
- sono grato di ringraziare tutti i dipendenti comunali, in particolare quelli dei servizi sociali

- forse è un mio problema ma la persona addetta nell'ufficio di Mantova Ambiente è poco collaborativa e alquanto indisponente
- abito a Villaggio Cavour e non c'è nulla (es. farmacia, panettiere, negozietti)

**- commenti indicati nei questionari somministrati al campione (27 su 84 questionari)**

- il voto basso riferito alla Polizia Municipale è dovuto al fatto che in tutto il Comune e in particolare modo a Vighignolo c'è una totale anarchia nella sosta (macchine in doppia fila a Vighignolo con ingorghi causati dall'incrocio con i bus, macchine in sosta sulle piste ciclabili, sugli scivoli per gli handicappati ecc) e non mi è mai capitato di vedere una multa o una pattuglia dedita al controllo. A questo punto suggerisco di sopprimere il corpo della Polizia Municipale al fine di risparmiare almeno qualcosa sul bilancio. Grazie.
- newsletter
- cambiare il sito del Comune. Molto più semplice nella consultazione quello precedente
- non sprecare denaro pubblico
- ampliare gli orari presso lo Sportello sito in Via Solferino
- vorrei un maggior controllo sul parcheggio riservato ai soli residenti sabato domenica e festivi da parte della polizia locale nella mia via di residenza , Giulio Pastore
- Via Giovanni Paolo II sporca. Con rifiuti su marciapiede e accanto ai cassonetti case popolari dove regna una discarica. Anche di alimenti. Velocità auto che accedono alla via,elevata.
- mi sembra che nonostante sia vicino a Milano, Settimo sia ancora una cittadina tranquilla e vivibile sotto molti punti di vista, speriamo che le autorità continuino a preservare la sicurezza nostra e dei nostri cari .
- trovo dispendioso e largamente inutile l'invio di questo questionario, preferirei vedere utilizzati meglio i soldi pubblici. Consiglio alla Sindaca di fare campagna elettorale in modo migliore.
- la discarica dovrebbe essere aperta tutti i giorni dalle h. 8,00 alle h.17,30. grazie
- illuminazione pubblica non ottimale nei parcheggi ed in alcuni incroci (in particolare Via di Vittorio angolo Via Gramsci parcheggio Sbarbori gioielli)
- migliorare o rendere più evidente l'informazione sulle iniziative comunali
- chi è predisposto al lavaggio delle strade anzichè lavarle si limita a farsi un giro con il mezzo

- se organizzate un'indagine sul gradimento dei servizi il questionario da compilare dovrebbe essere subito reperibile. Per esempio di tutte le aree tematiche rendere chiari i prossimi eventi non costringere a leggere le singole circolari
- potatura delle piante in via Airaghi 4 - in via Mereghetti da anni le macchine lasciate in seconda fila davanti al bar rallentano la circolazione aumentando rischi e disagi soprattutto quando arriva l'autobus
- ci sono troppi dossi
- proporrei di fare indagini approfondite sulla qualità dell'aria nel nostro Comune data l'estrema vicinanza con il termovalorizzatore che spesso rilascia odori sgradevoli
- fare rete tra tutte le agenzie educative presenti sul nostro territorio per costruire insieme un futuro migliore per i nostri ragazzi; mi riferisco ad agenzie come scuola, Comune, Comunità Pastorale, associazioni del territorio
- vorrei più attenzione e comportamenti concreti alle persone anziane e a chi deve farsi carico della spesa di una badante che consenta ai familiari dell'anziano di poter lavorare. Più fatti e meno demagogia
- abolizione tassa sui passi carrai (assurda), una maggior presenza sulle strade della polizia locale con particolare attenzione alla velocità e a quei possessori di cani che non puliscono i loro escrementi (incivili)
- suggerirei una bacheca o simile dove affiggere gli annunci all'ingresso delle scuole di via Buoizzi, per rendere l'entrata più decorosa, eliminando i brandelli di carta pendenti dalla recinzione
- vivo a Settimo da 35 anni, sono contento di essere venuto qui e spero che, con l'aiuto e la disponibilità di tante persone di buona volontà, il futuro sia migliore
- in generale sono soddisfatto
- più spazi per i giovani adolescenti poichè non hanno ritrovi adeguati
- la pulizia strade è da 1 (voto scolastico)

**- commenti indicati nei questionari somministrati allo sportello (25 su 139 questionari)**

- più ciclabili di collegamento in uscita dal Comune più autobus per Rho e Milano
- i numeri di telefono non funzionano
- il sito non funziona
- molta cortesia e simpatia da Annamaria
- più controllo sui cani

- la non disponibilità del Comune di gestire i tesserini dei cacciatori credo meriti più attenzione
- mezzi pubblici più frequenti e allungare gli orari delle corse
- migliorare sito internet "territorio": più comprensibile e di facile ricerca il precedente
- sono residente da troppo poco tempo per formulare un giudizio compiuto. Complessivamente e per il momento sono soddisfatta dei servizi e del personale
- un po' di panchine in fondo a via Alfieri e su quel bel marciapiede lungo il parco per noi anziani sarebbero comode
- maggiore pulizia negli asili nido
- ci vorrebbe più velocità di risposta del Comune alle richieste degli utenti; temo che questo sia dovuto ad un numero basso di professionisti e, di questi, pochi sono realmente qualificati
- molto simpatica e gentile Annamaria reception
- non posso esprimere un giudizio sull'uso del sito internet del Comune - non lo uso
- nessun controllo per gli esercizi pubblici che disturbano la notte
- le pratiche edilizie occorre che siano on line e non cartacee
- metterei allo sportello più persone come la signora Isa (c3) che con professionalità e gentilezza è sempre pronta ad aiutare i cittadini per le varie esigenze
- migliorare il servizio di trasporto pubblico
- alla reception si ha cortesia ed efficienza
- ottimo il servizio alla reception
- personale disponibile, gentile e collaborativo
- la procedura di presentazione delle pratiche edilizie è molto complessa
- sarebbe opportuno prevedere un ricevimento tecnici diviso in due mezze giornate così da garantire più disponibilità durante la settimana
- se il vostro personale mi indica la mail del responsabile al quale scrivere, dopo diversi solleciti telefonici, sarebbe il caso di rispondere per evitare di dover personalmente venire presso di voi
- lentezza se non mancate risposte a protocolli inoltrati, alcune volte si supera l'anno per arrivare ad una non risposta alla segnalazione

## **GRADIMENTO DEL NUOVO SITO**

Si riportano, infine, le medie delle valutazioni date da chi utilizza il sito tra gli intervistati:

- disponibilità delle informazioni sul sito del Comune: voto medio 7,49
- semplicità di consultazione del sito internet del Comune: voto medio 7,06