

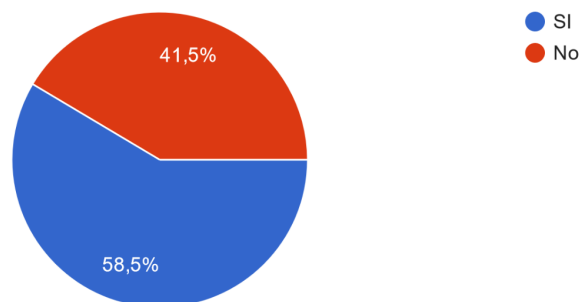
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2022

ANALISI DEI QUESTIONARI CARTACEI

SPORTELLO DEL CITTADINO / CARTA DI IDENTITA' ELETTRONICA

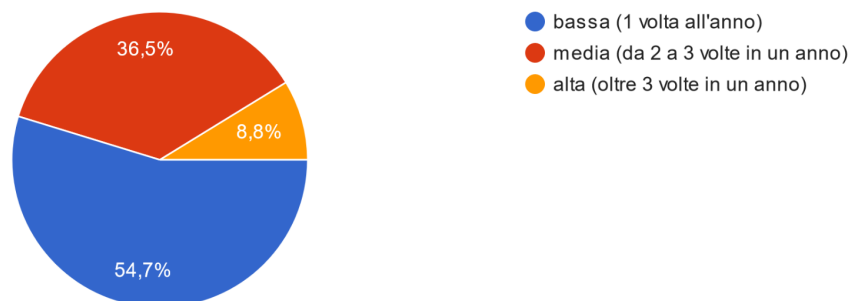
Ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno?

234 risposte



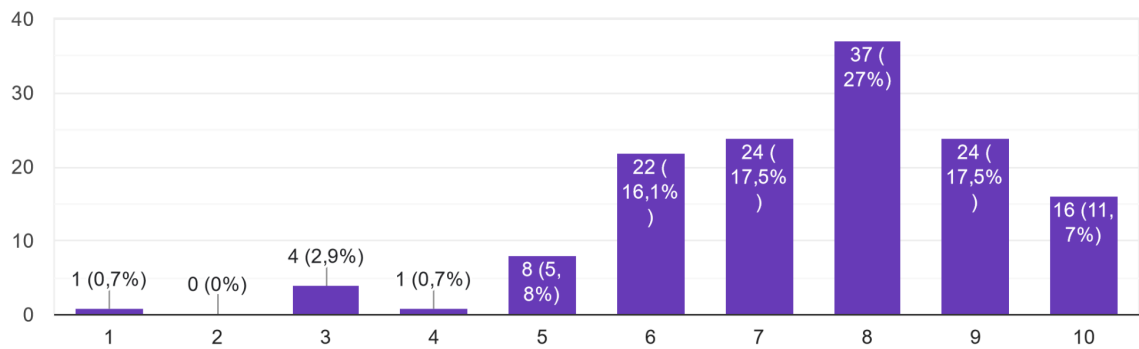
Con quale frequenza?

137 risposte



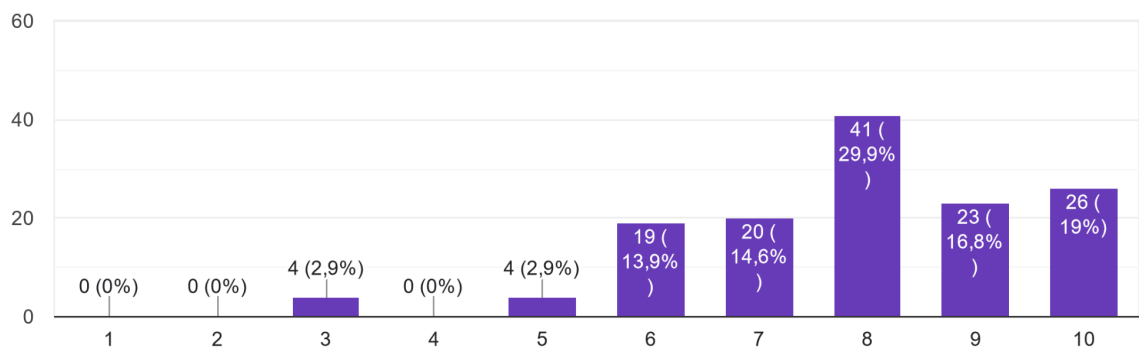
Adeguatezza orario sportello

137 risposte



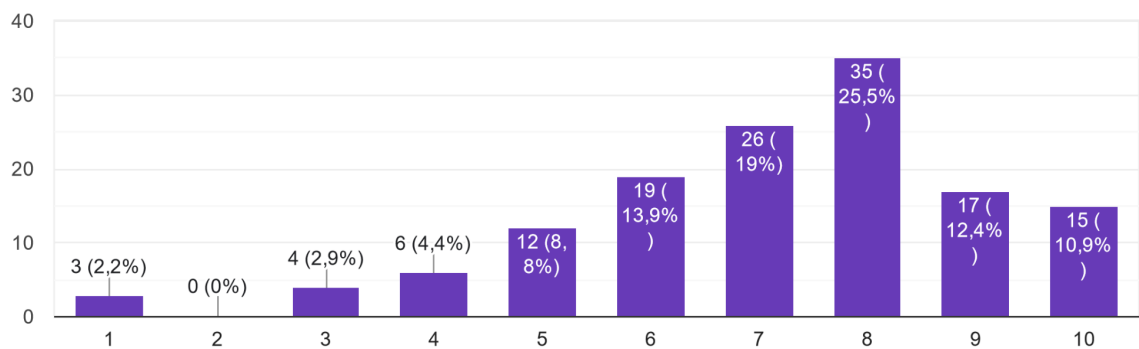
Facilità di accesso ai locali

137 risposte



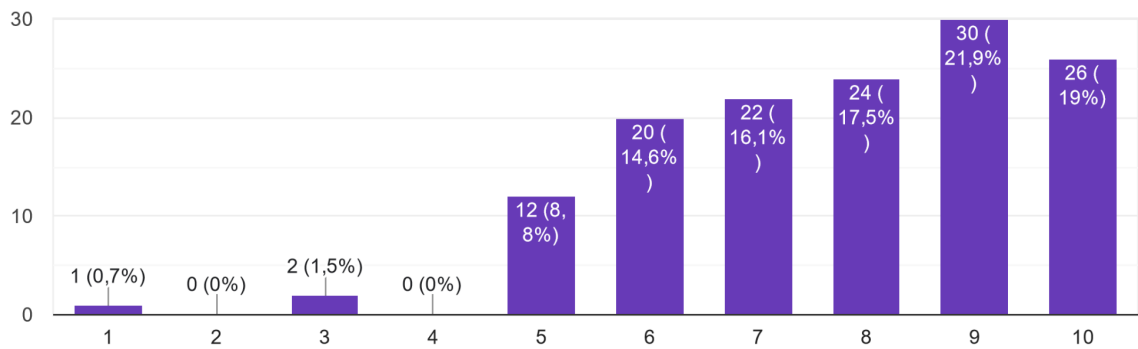
Come valuta la gestione delle code e i tempi di attesa

137 risposte



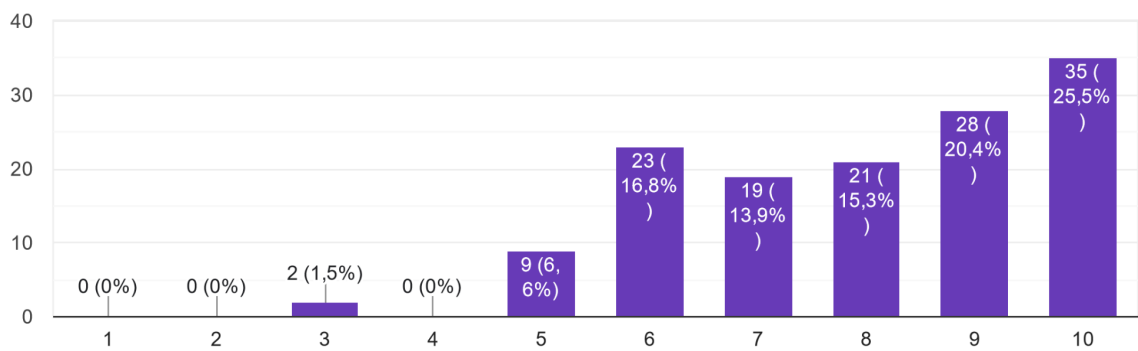
Disponibilità del personale alla comprensione e alla ricerca di una soluzione

137 risposte



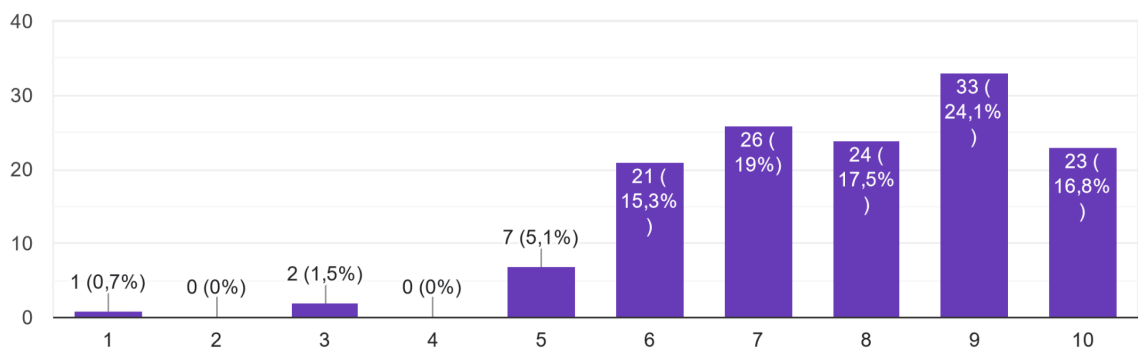
Cortesía del personale

137 risposte



Come valuta complessivamente il servizio

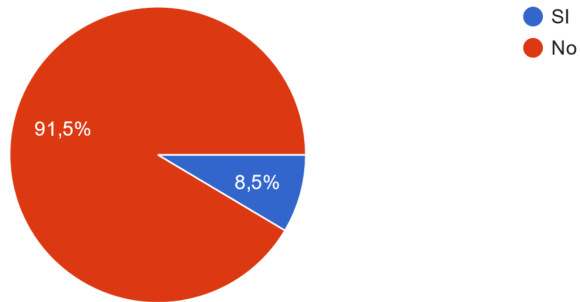
137 risposte



SPORTELLO SUAP / COMMERCIO

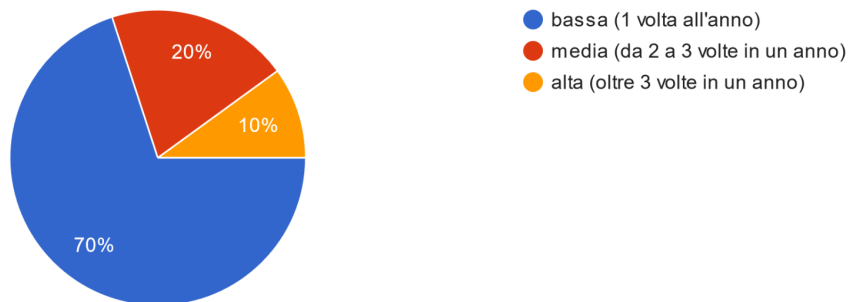
Ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno?

234 risposte



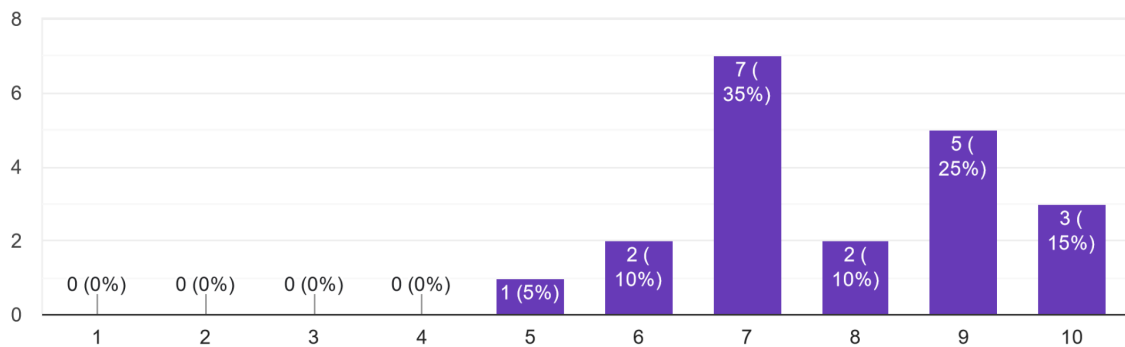
Con quale frequenza?

20 risposte



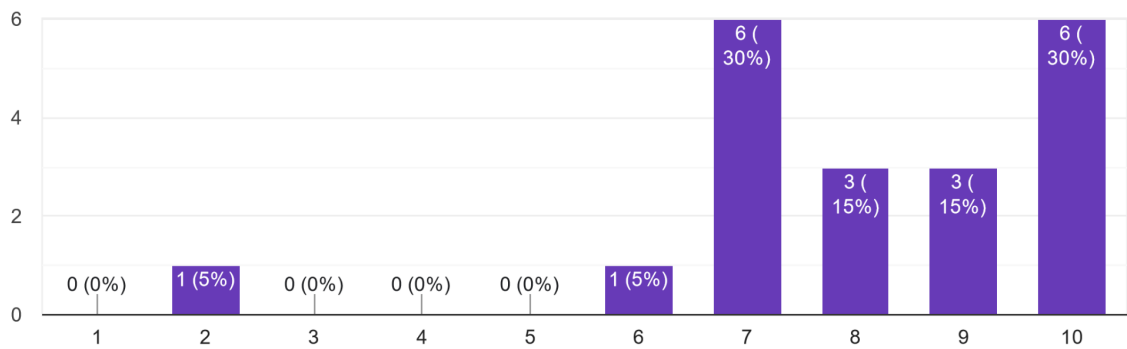
Adeguatezza orario sportello

20 risposte



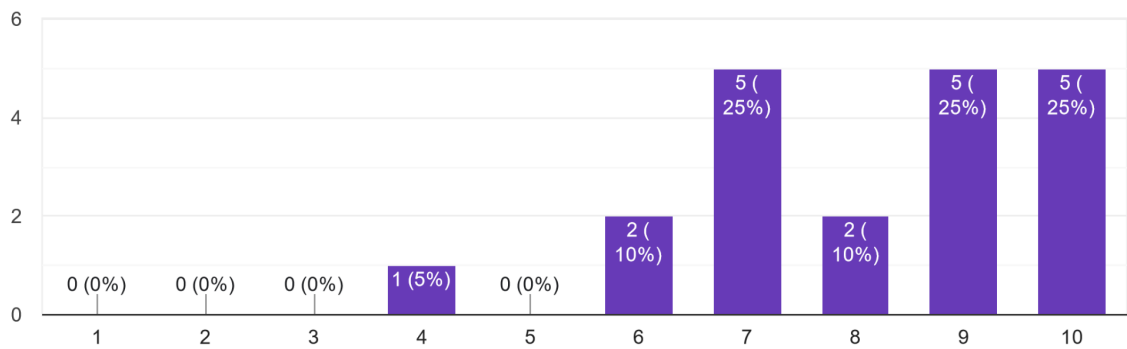
Facilità di accesso ai locali

20 risposte



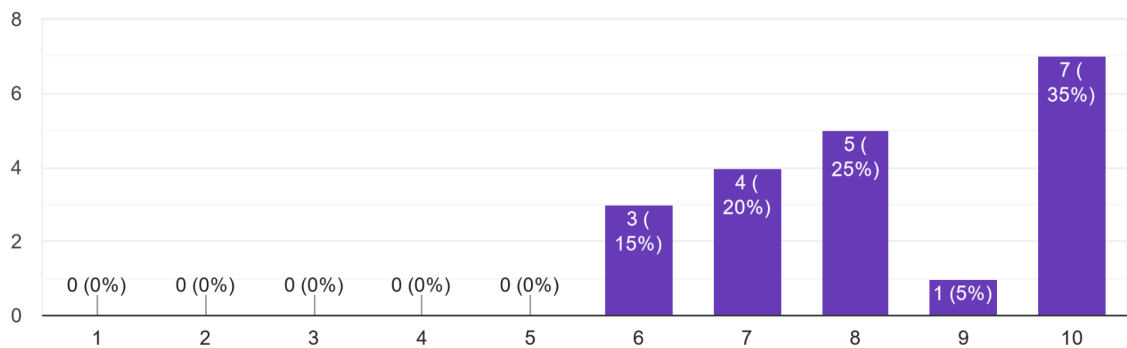
Come valuta la gestione delle code e i tempi di attesa

20 risposte



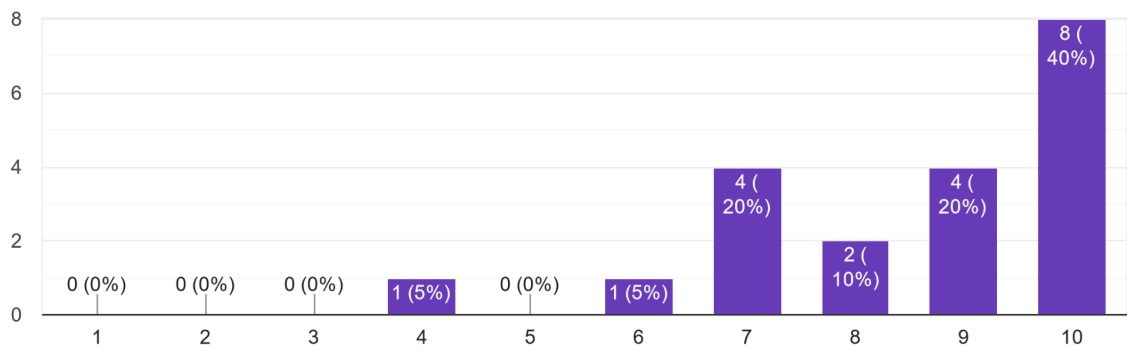
Disponibilità del personale alla comprensione e alla ricerca di una soluzione

20 risposte



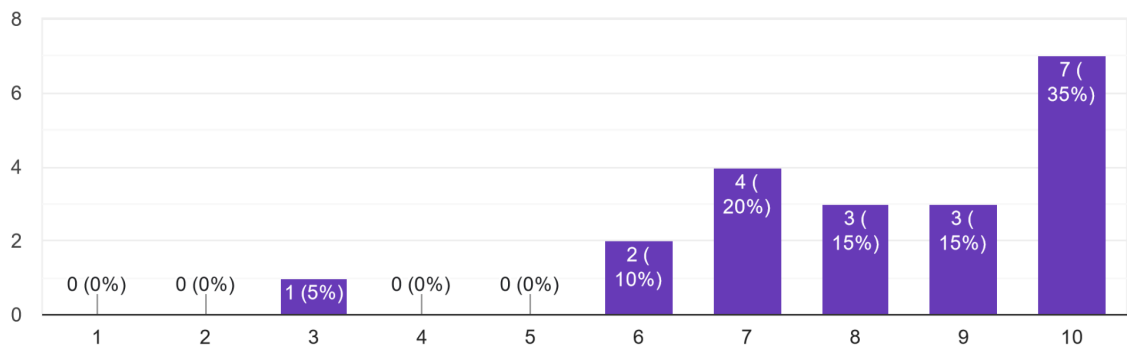
Cortesia del personale

20 risposte



Come valuta complessivamente il servizio

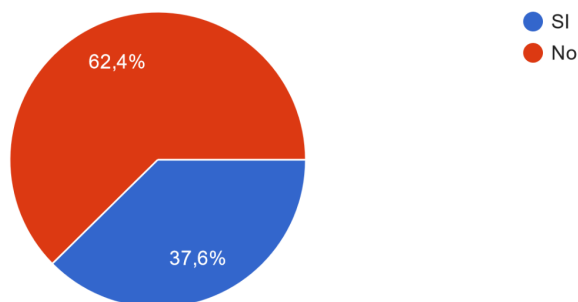
20 risposte



VERDE - GIARDINI - ARREDO URBANO

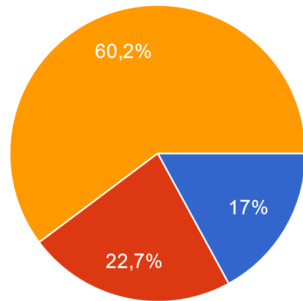
Ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno?

234 risposte



Con quale frequenza?

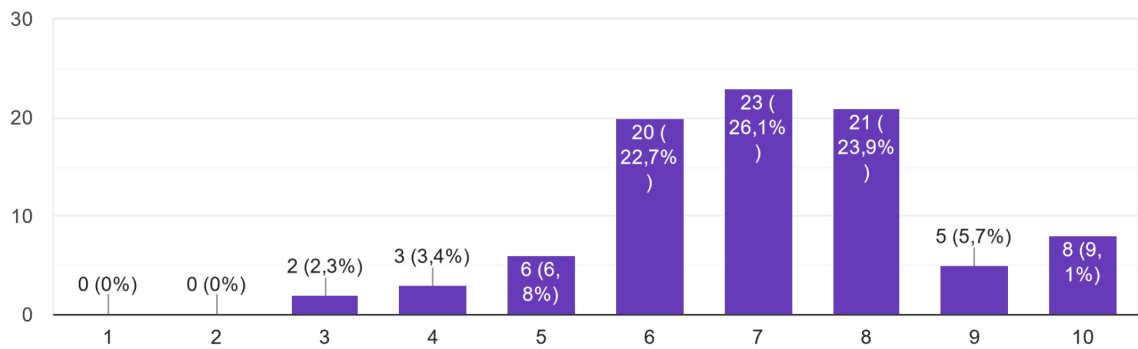
88 risposte



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

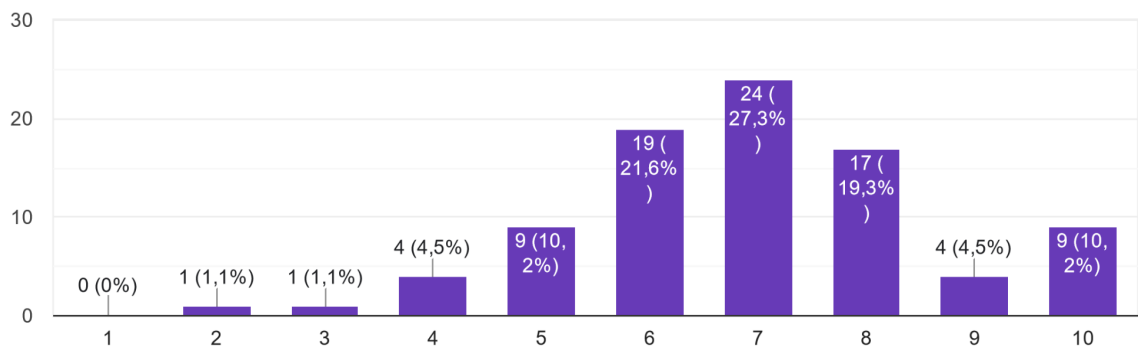
Adeguatezza della manutenzione

88 risposte



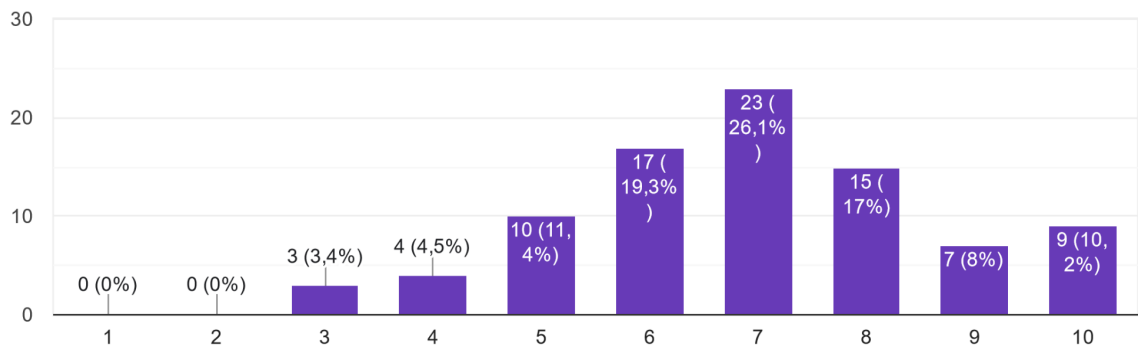
Accuratezza e correttezza del servizio

88 risposte



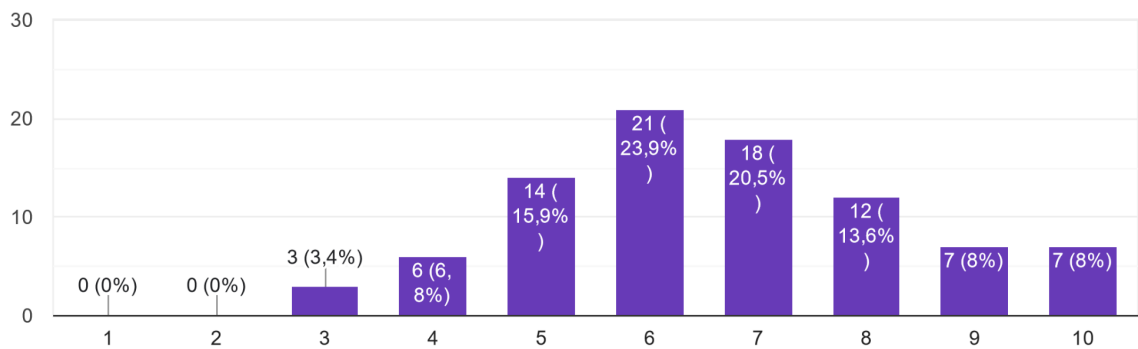
Accuratezza arredo urbano (giochi bimbi, panchine, cestini)

88 risposte



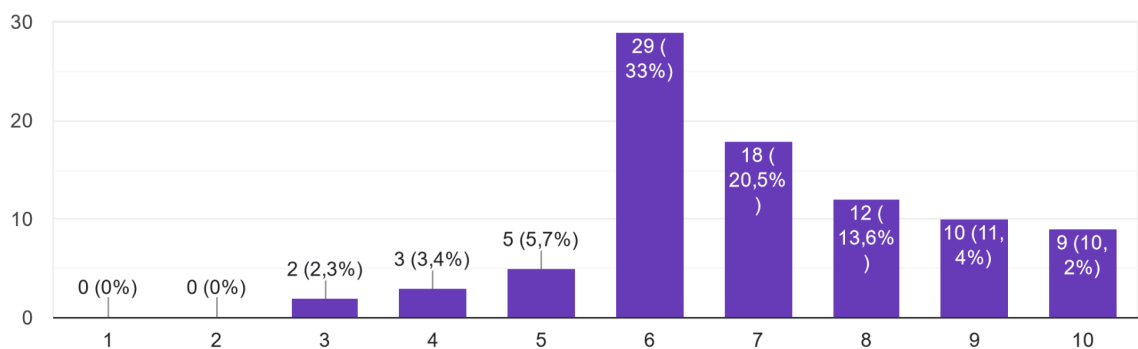
Tempestività nella risoluzione di eventuali segnalazioni

88 risposte



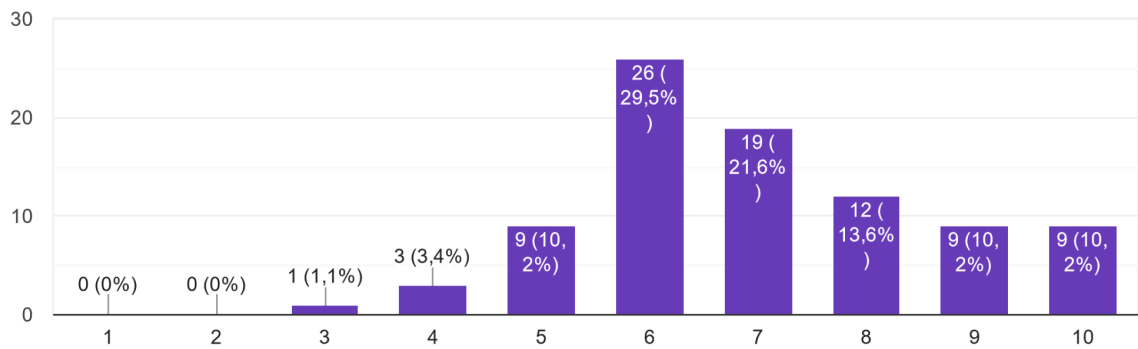
Cortesia del personale in caso di segnalazioni

88 risposte



Come valuta complessivamente il servizio

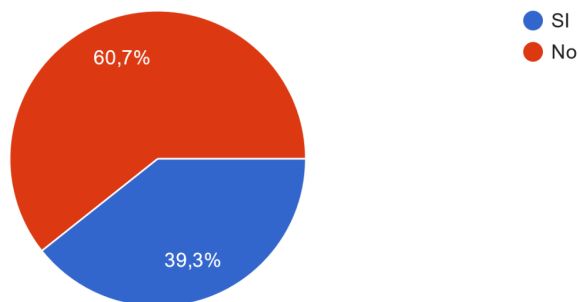
88 risposte



POLIZIA LOCALE

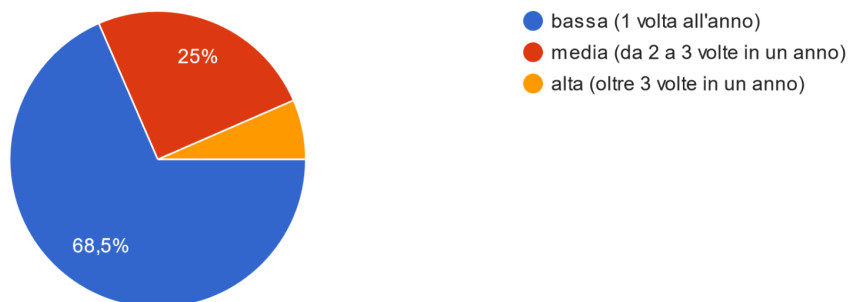
Ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno?

234 risposte



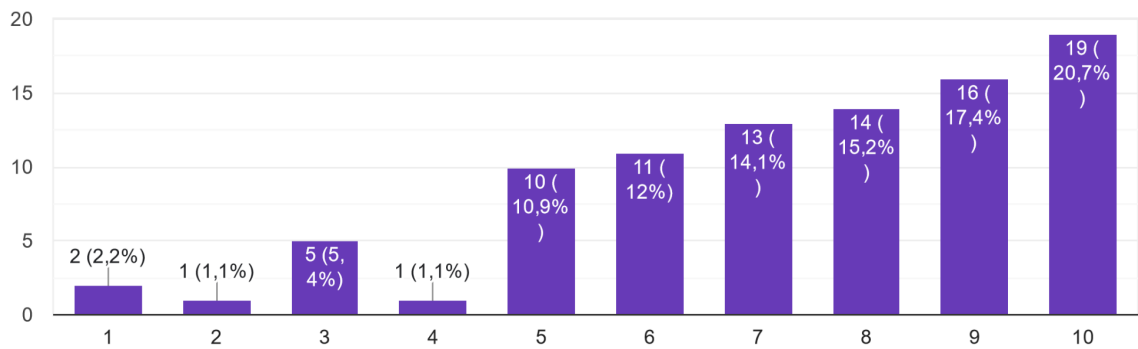
Con quale frequenza?

92 risposte



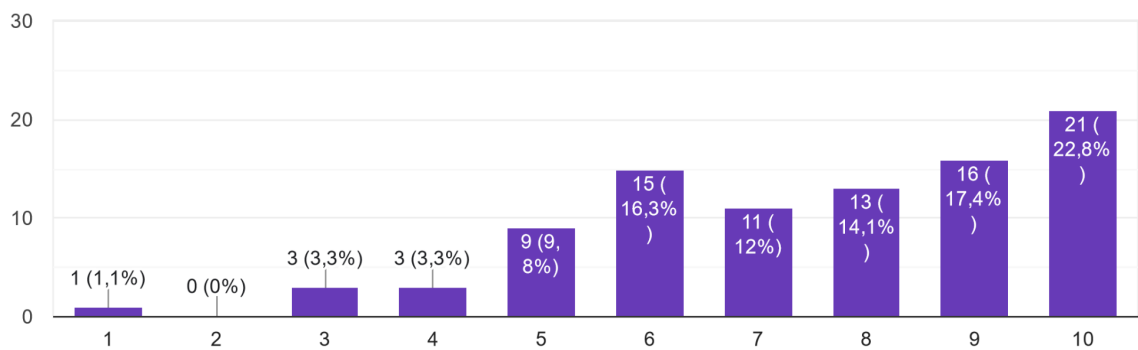
Adeguatezza orario sportello

92 risposte



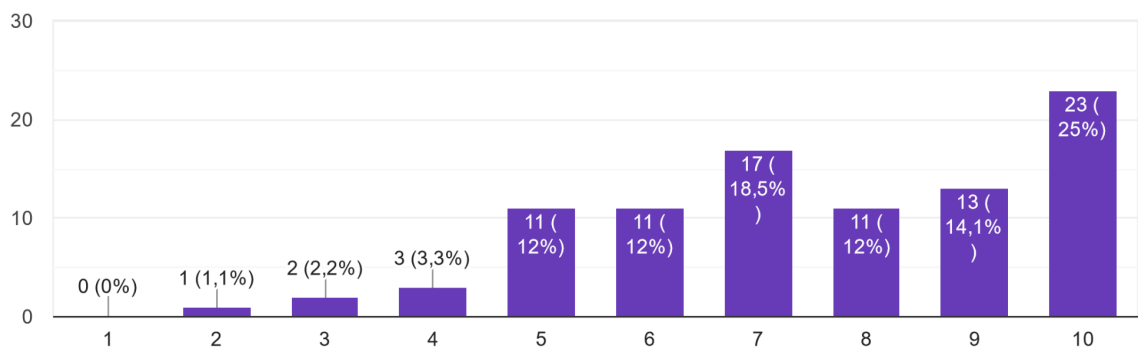
Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro

92 risposte



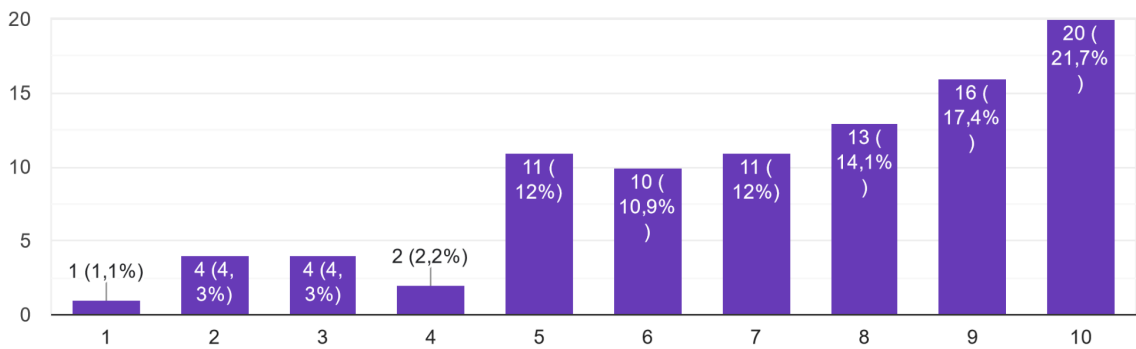
Come valuta la gestione delle code e dei tempi di attesa

92 risposte



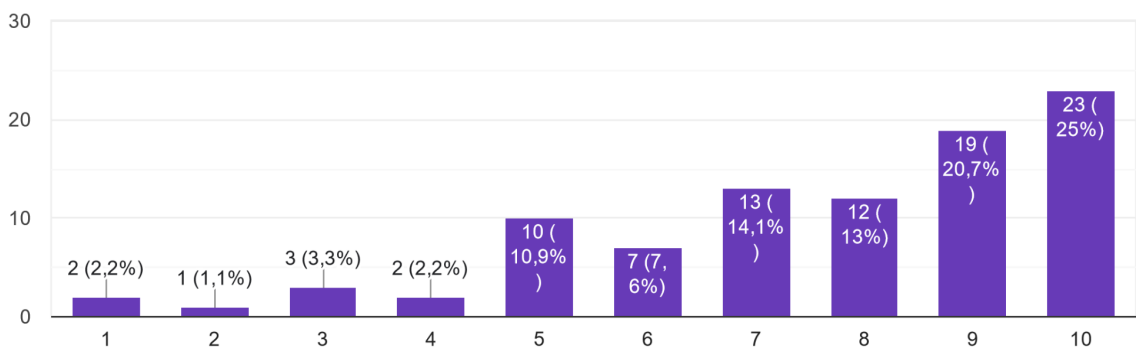
Tempestività di risposta/intervento

92 risposte



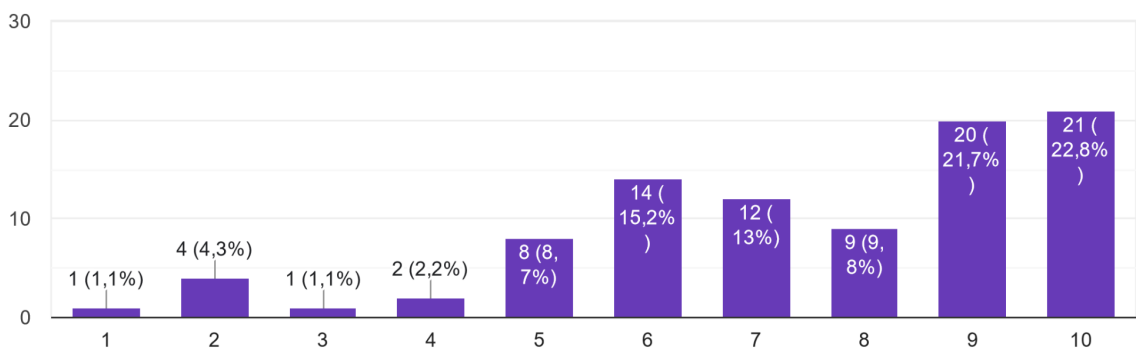
Cortesía del personale

92 risposte



Come valuta complessivamente il servizio

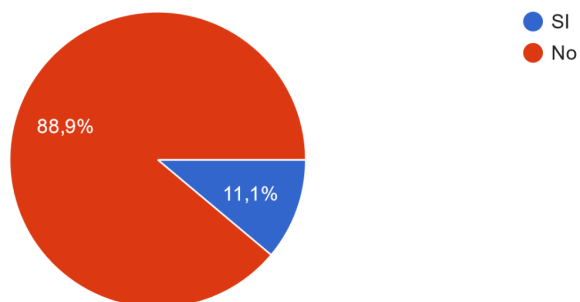
92 risposte



ISTRUZIONE

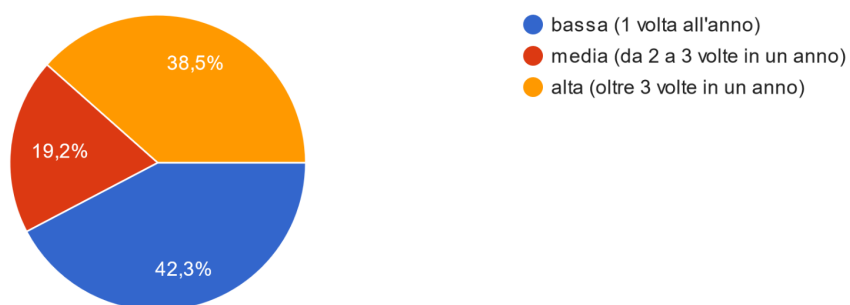
Ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno?

234 risposte



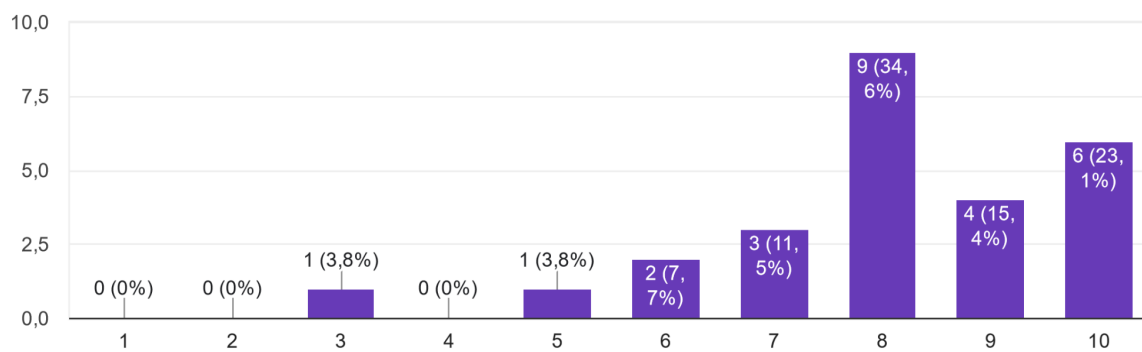
Con quale frequenza?

26 risposte



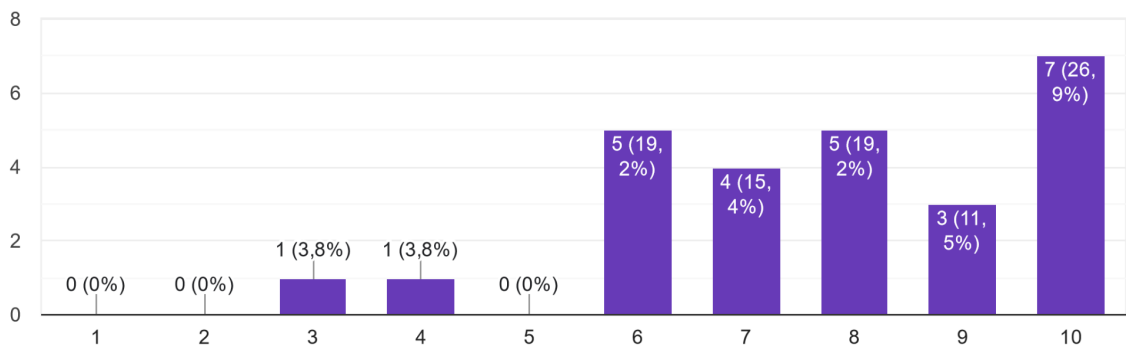
Risparmio di tempo per l'iscrizione ai servizi on line

26 risposte



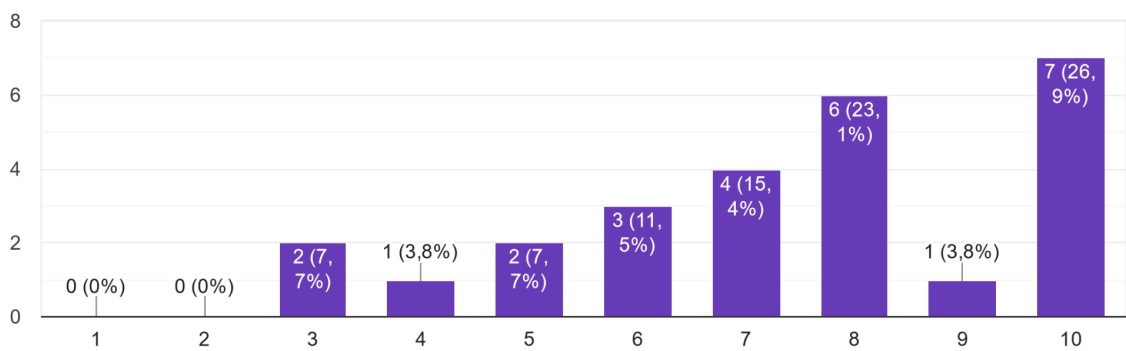
Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro

26 risposte



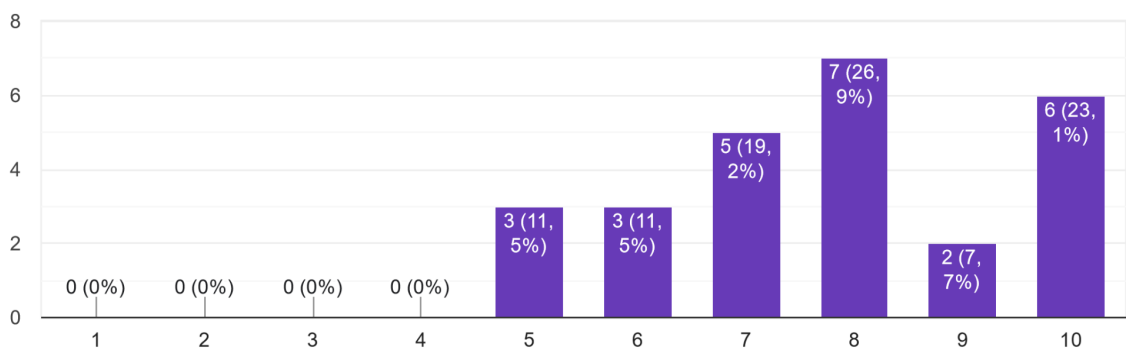
Tempestività di risposta

26 risposte



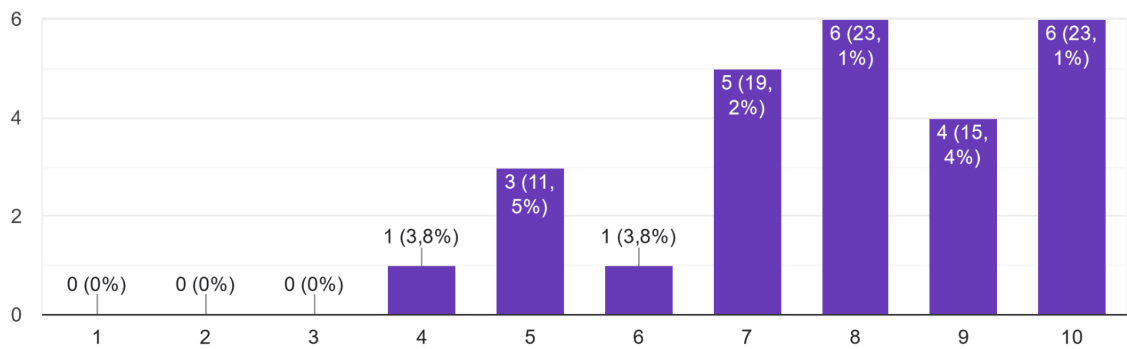
Disponibilità del personale alla comprensione e alla ricerca di una soluzione

26 risposte



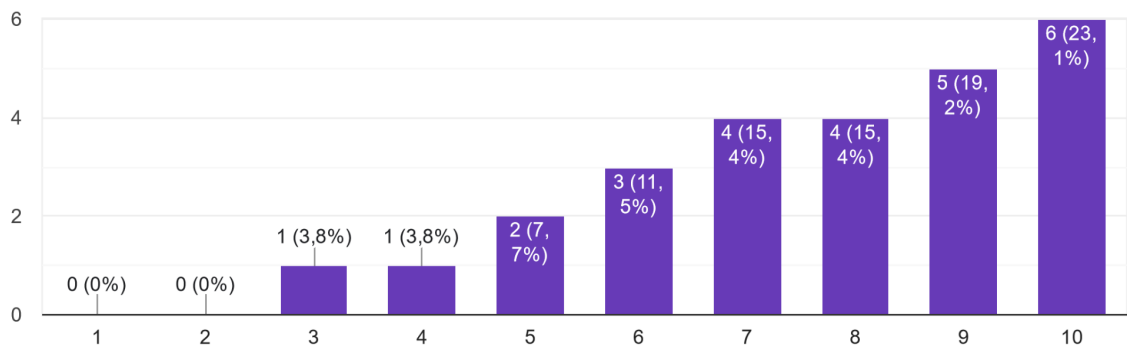
Cortesia del personale

26 risposte



Come valuta complessivamente il servizio

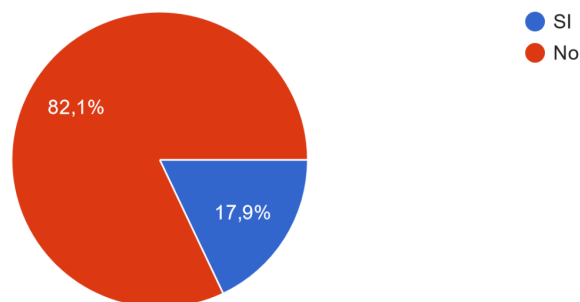
26 risposte



EDILIZIA PRIVATA - URBANISTICA

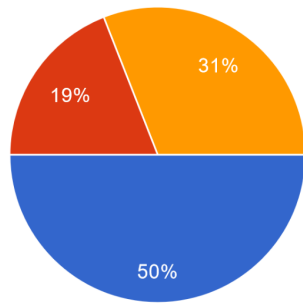
Ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno?

234 risposte



Con quale frequenza?

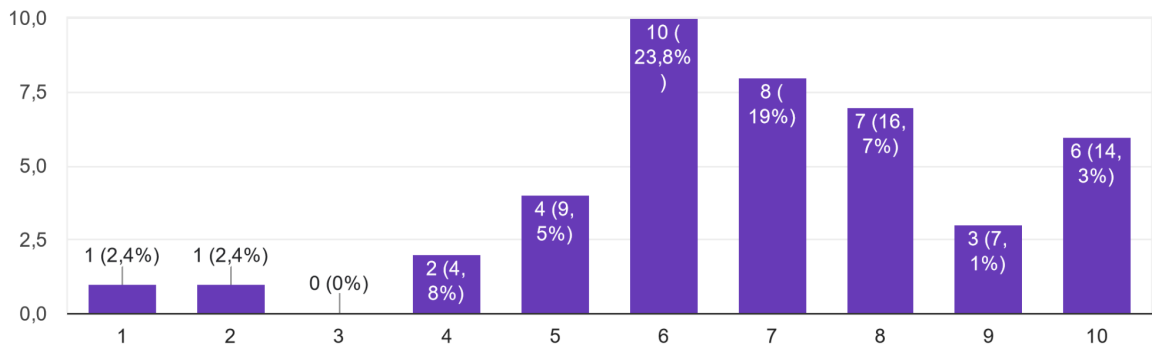
42 risposte



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

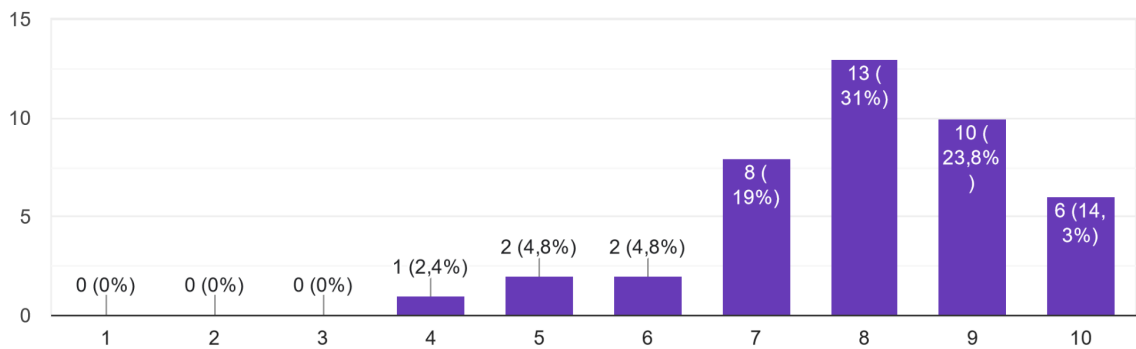
Adeguatezza orario sportello

42 risposte



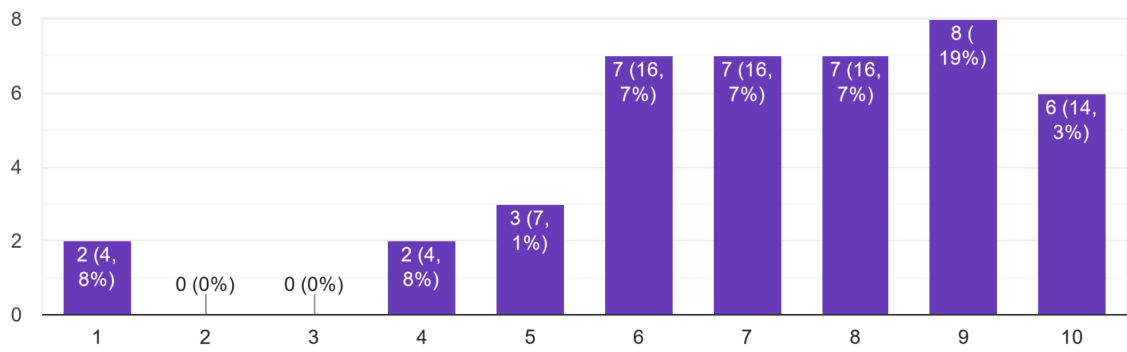
Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro

42 risposte



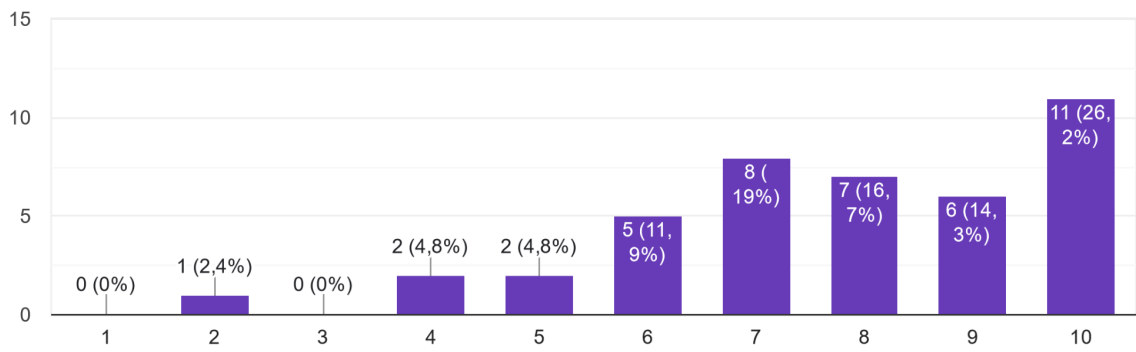
Tempestività di risposta

42 risposte



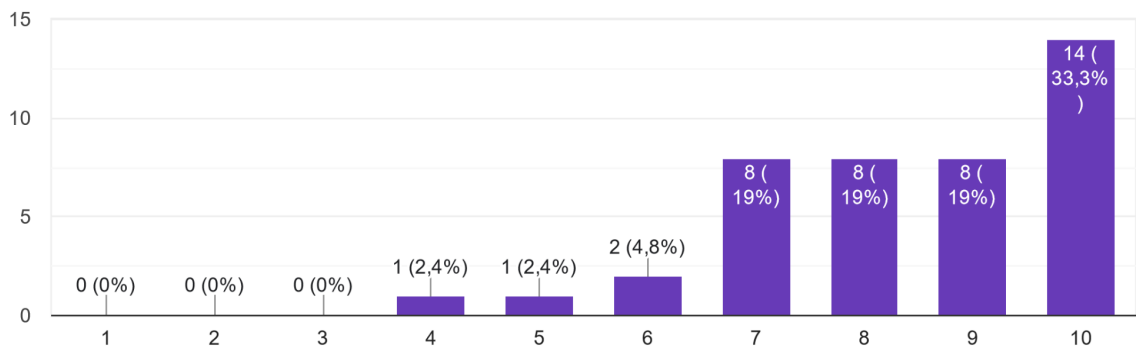
Disponibilità del personale alla comprensione e alla ricerca di una soluzione

42 risposte



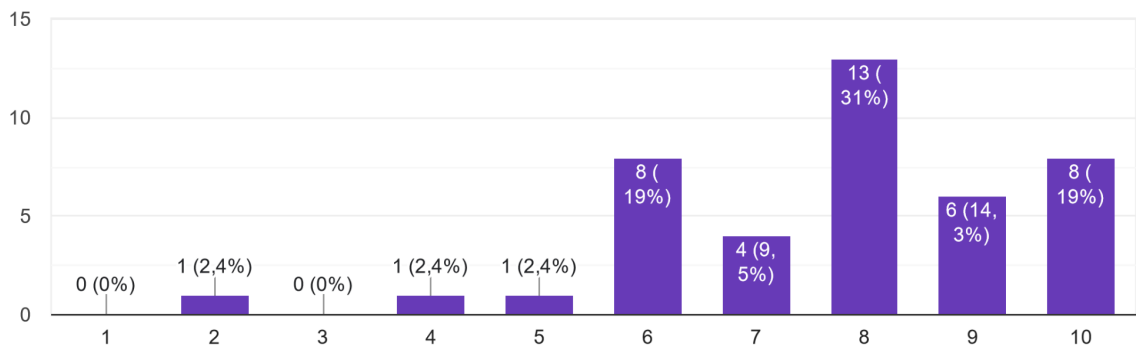
Cortesia del personale

42 risposte



Come valuta complessivamente il servizio

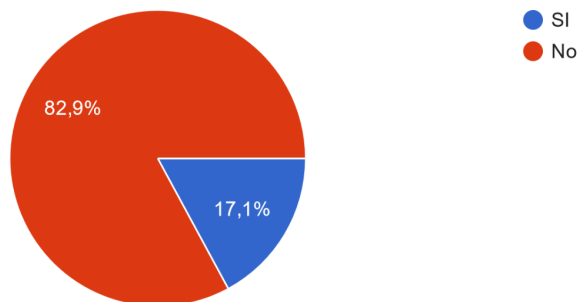
42 risposte



TRIBUTI

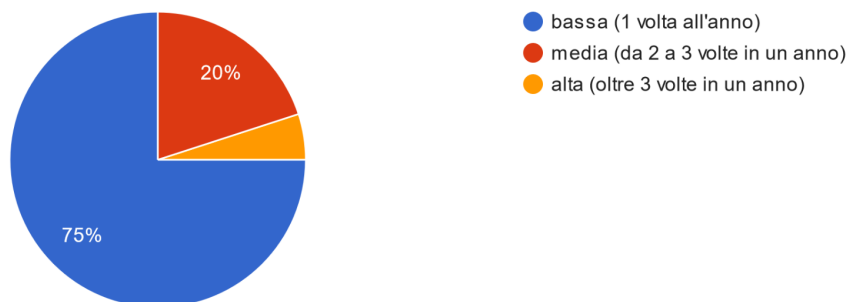
Ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno?

234 risposte



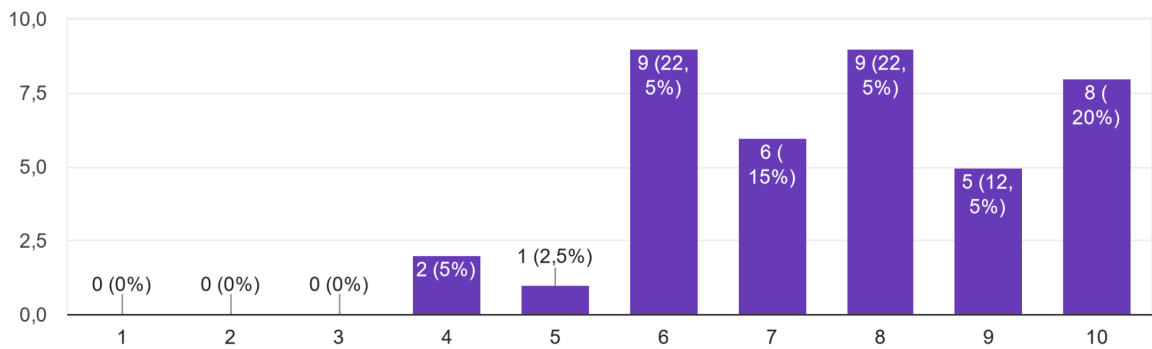
Con quale frequenza?

40 risposte



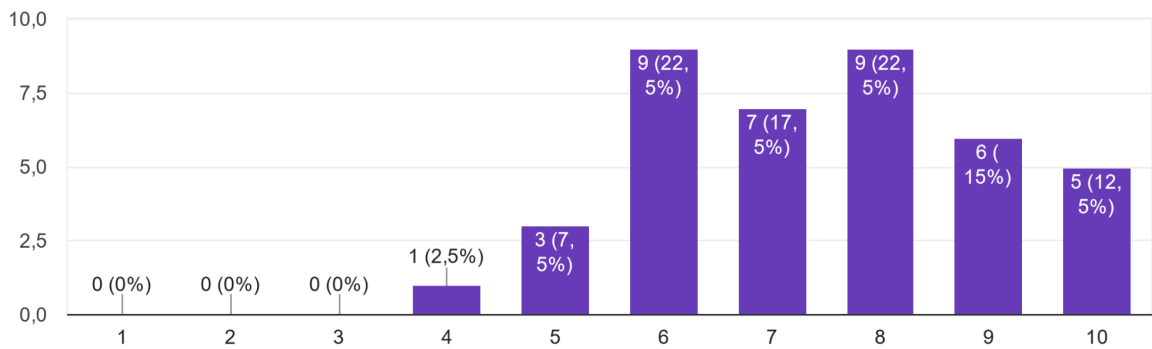
Tempestività di risposta in base alla complessità della richiesta (scritta o orale)

40 risposte



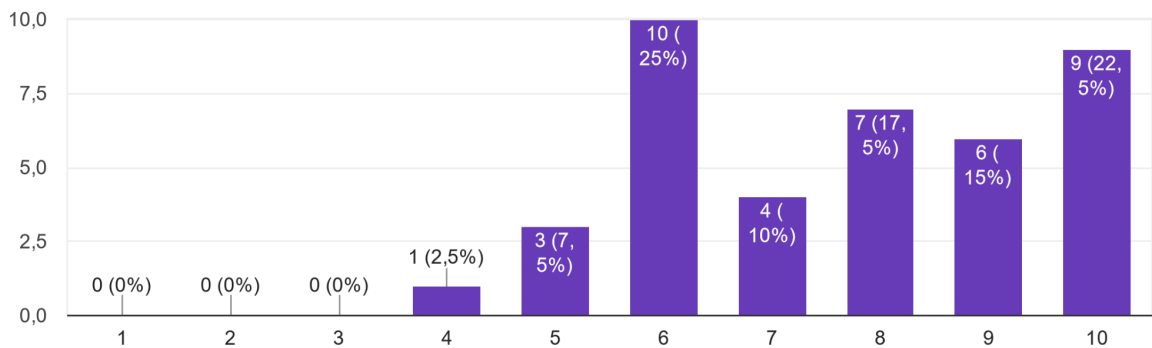
Accesso ad informazioni, modulistica e servizio calcolo online IMU

40 risposte



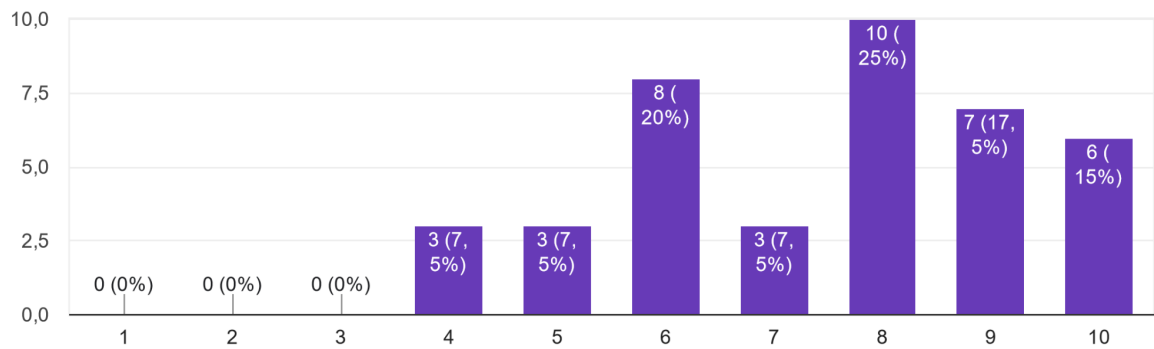
Chiarezza delle informazioni ricevute

40 risposte



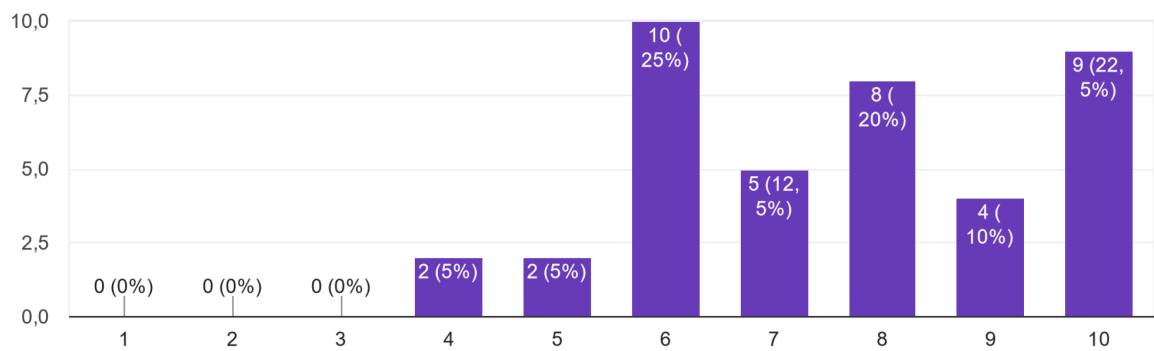
Competenza e preparazione del personale nel fornire un supporto normativo chiaro ed adeguato

40 risposte



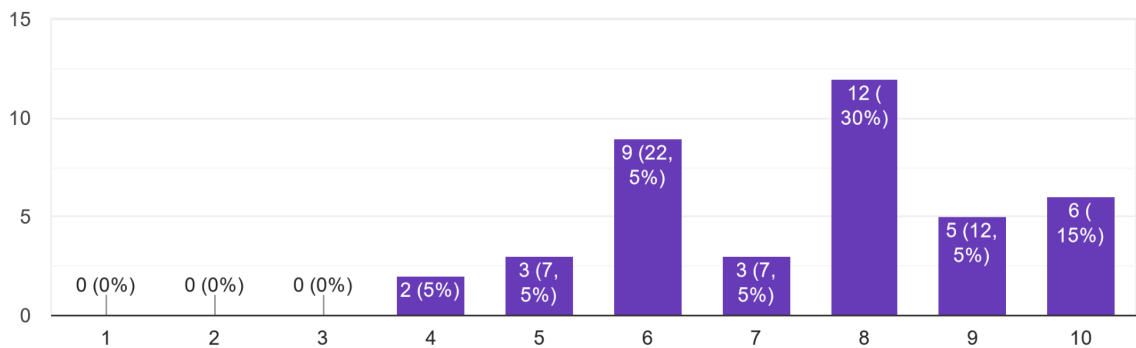
Cortesía e disponibilità del personale

40 risposte



Come valuta complessivamente il servizio

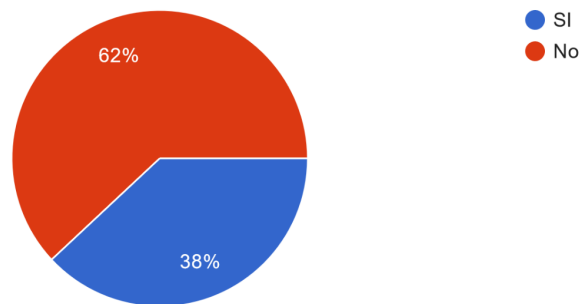
40 risposte



SITO INTERNET - PRATICHE ONLINE - SOCIAL - SEGNALAZIONE

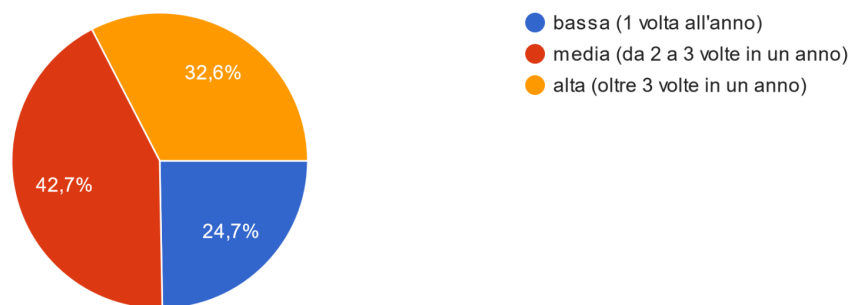
Ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno?

234 risposte



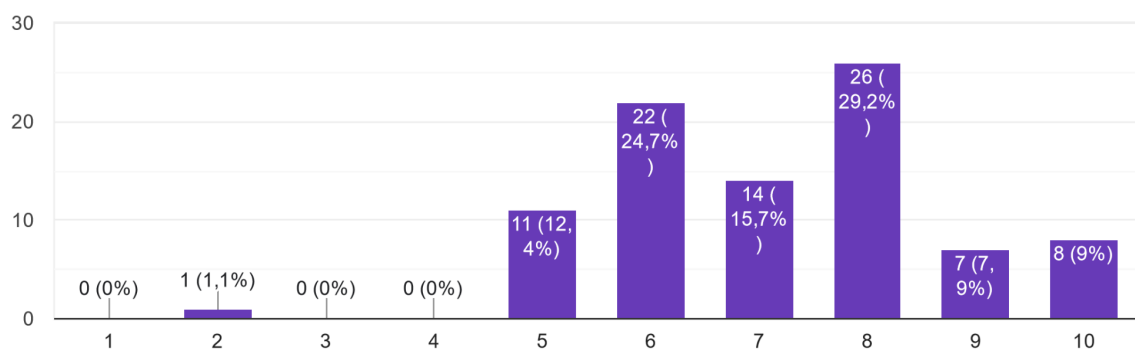
Con quale frequenza?

89 risposte



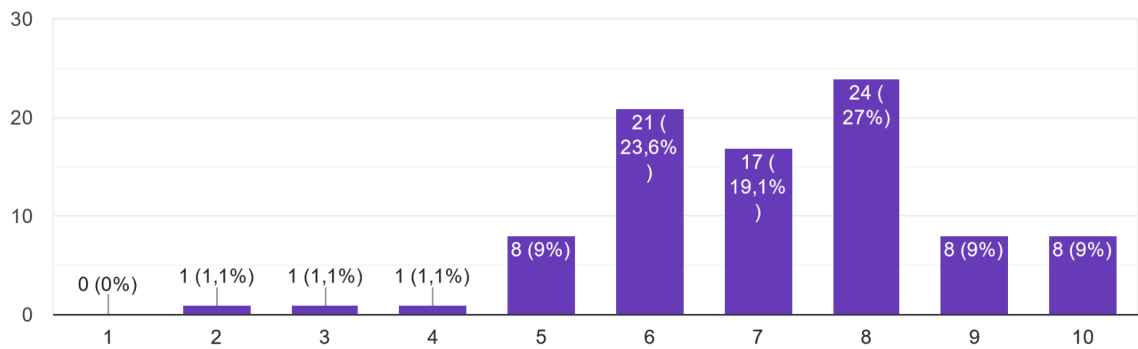
Disponibilità delle informazioni

89 risposte



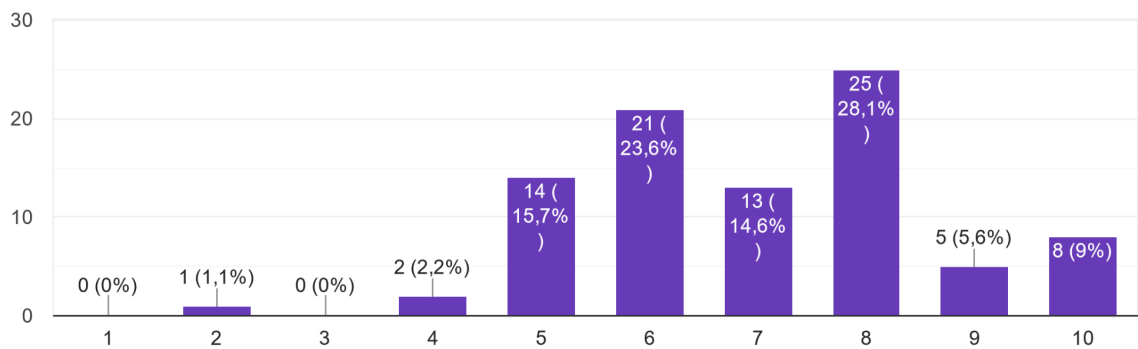
Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro

89 risposte



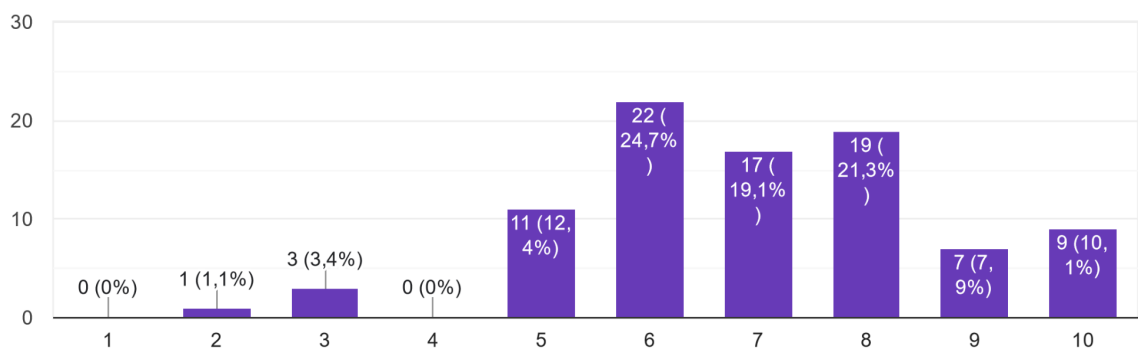
Disponibilità del personale a dare risposte su Facebook, Instagram, Twitter

89 risposte



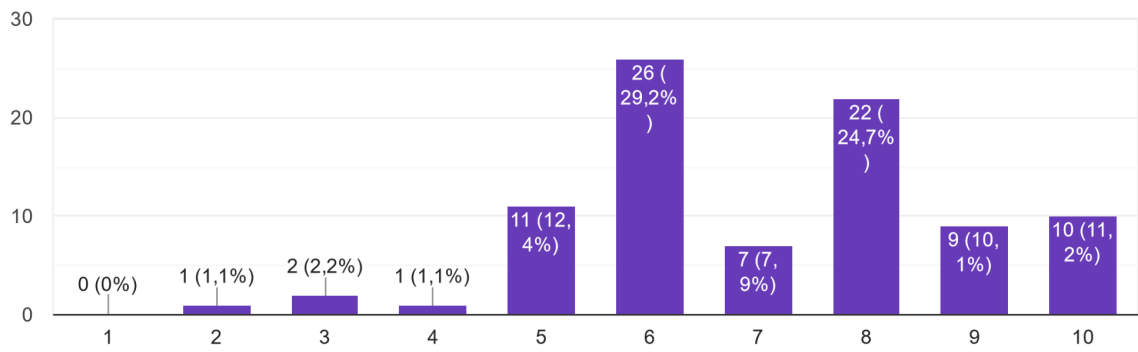
Semplicità di consultazione

89 risposte



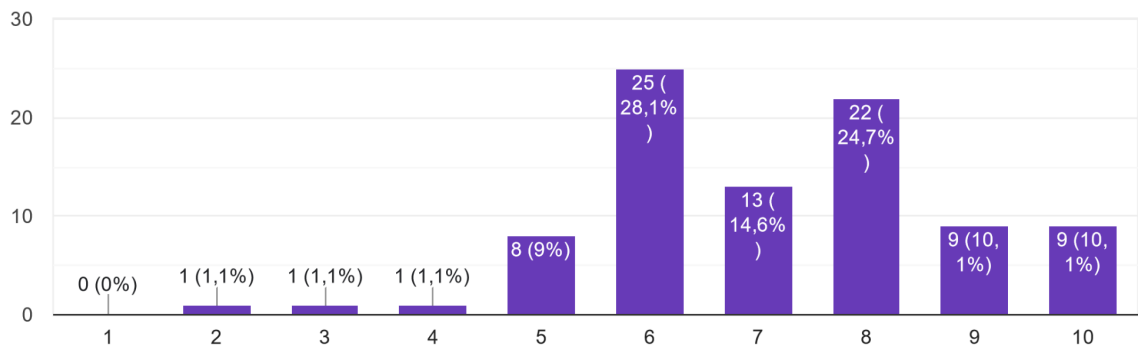
Semplicità di inviare pratiche online / segnalazioni varie (Herald)

89 risposte



Come valuta complessivamente il servizio

89 risposte



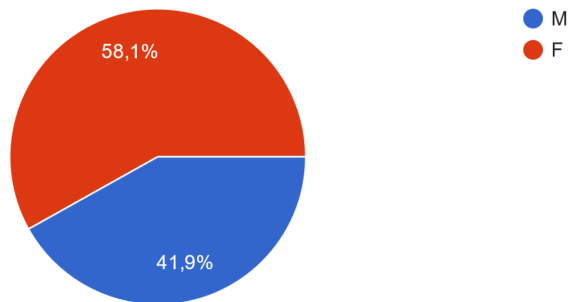
COMMENTI, PRECISAZIONI

- 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

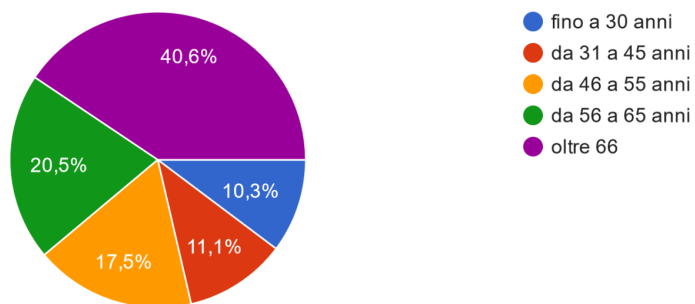
Sesso

234 risposte



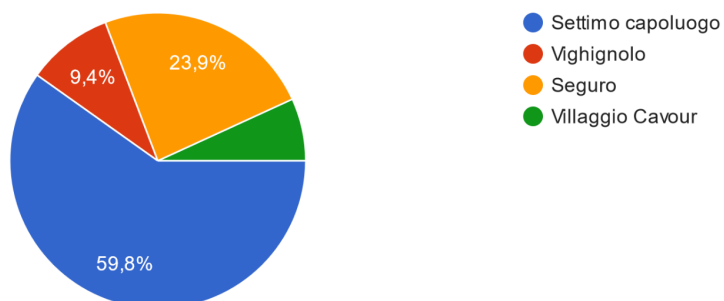
Età

234 risposte



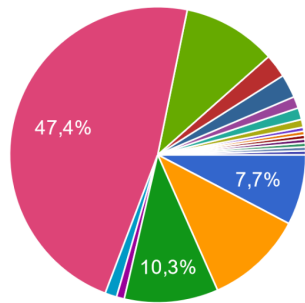
Residente a

234 risposte



Professione

234 risposte



- Studente
 - Insegnante
 - Impiegato
 - Libero professionista
 - Commerciante / Artigiano
 - Operaio
 - Pensionato
 - Casalinga
- ▲ 1/3 ▼