comune di PRATO

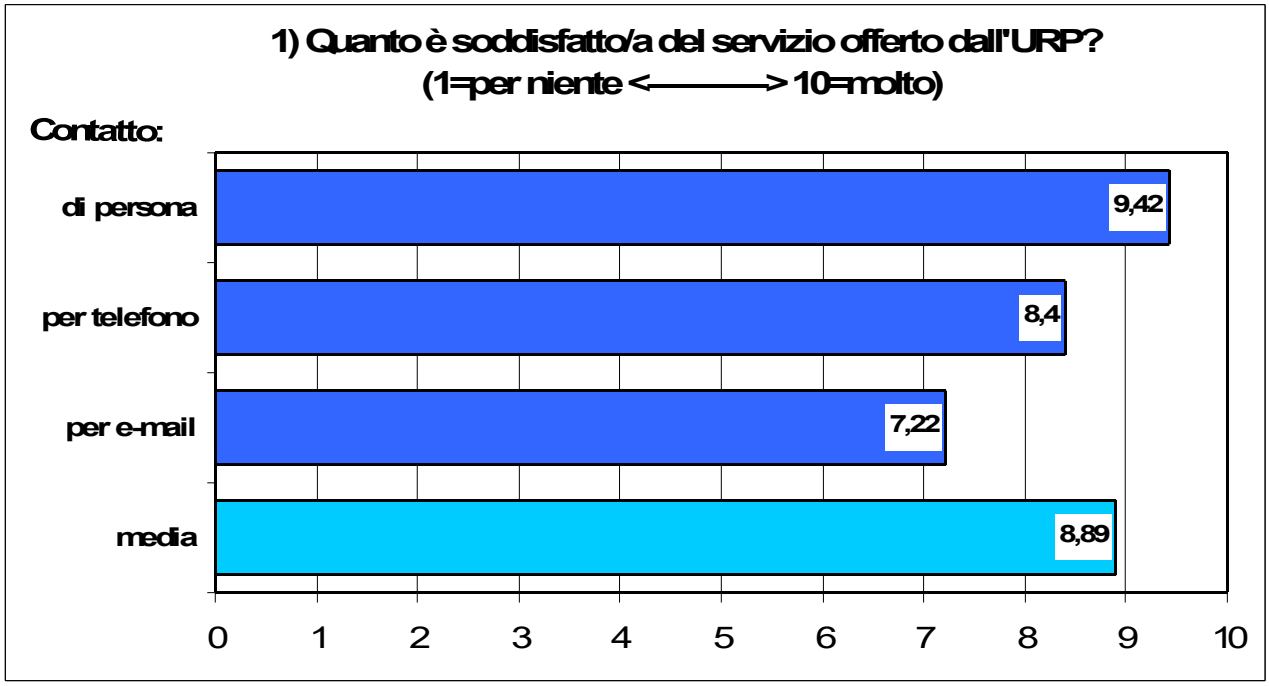
OSSERVATORIO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI
URP MULTIENTE – Ufficio relazioni con il pubblico – Anno 2019
Indagine sulla qualità del servizio
a cura dell'Ufficio di Statistica

Indagine con 3 modalità:

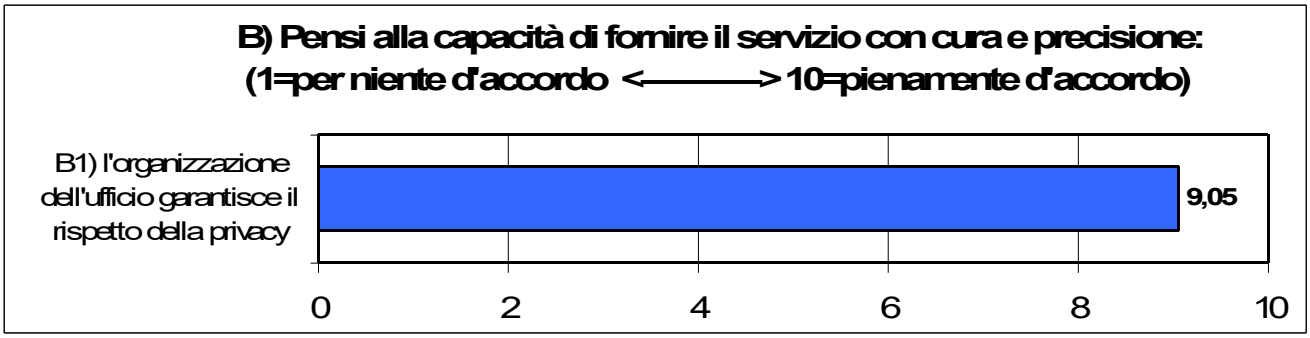
- questionari somministrati agli utenti che si sono recati di persona presso gli uffici;
- questionari telefonici per coloro che si sono rivolti all'ufficio mediante contatto telefonico;
- questionari on line con invito a partecipare all'indagine inviato via mail, per coloro che si sono rivolti tramite all'ufficio tramite mail (o hanno comunicato la mail come modalità di compilazione del questionario pur avendo avuto il contatto con l'ufficio attraverso un'altra modalità)

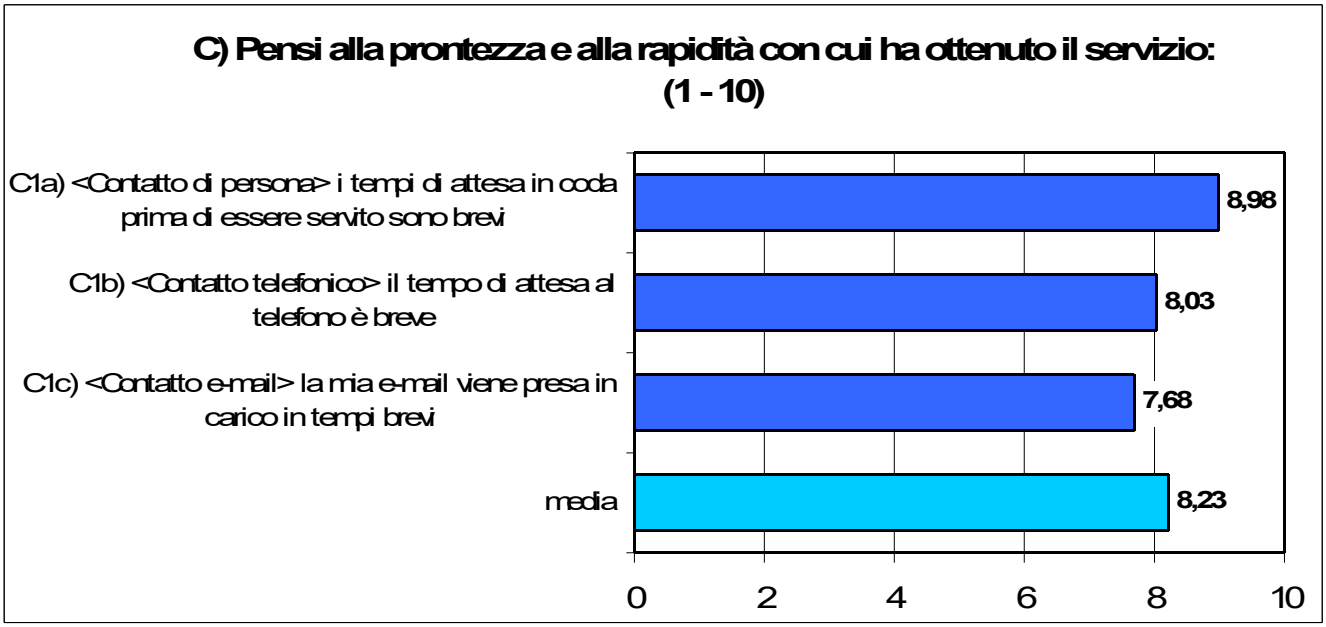
Periodo di rilevazione: questionari somministrati in ufficio e telefonici: 17 giugno a inizio luglio 2019
questionari web: 17 giugno - 2 agosto 2019

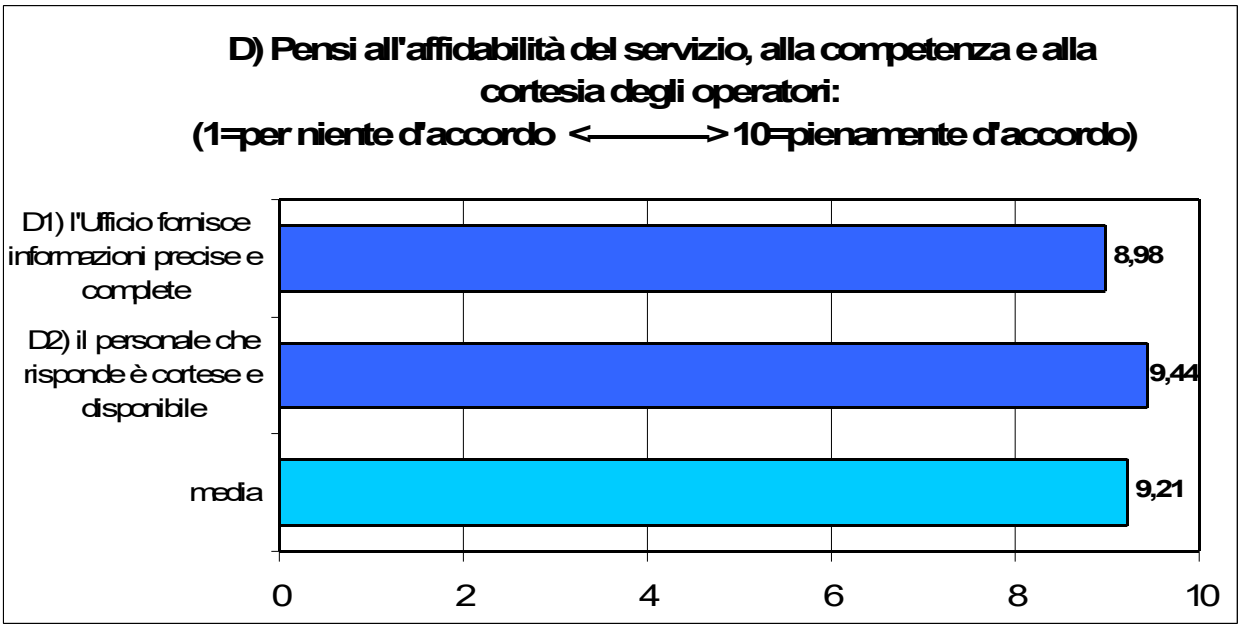
Questionari: di persona (281), telefonici (30), via web (81)

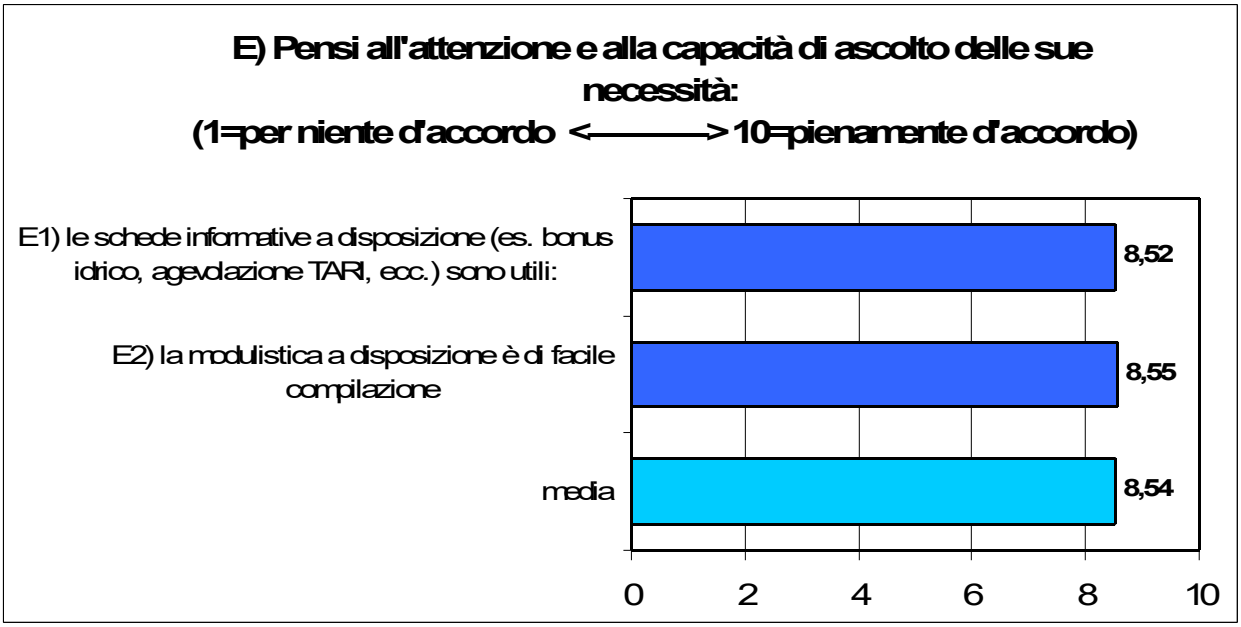


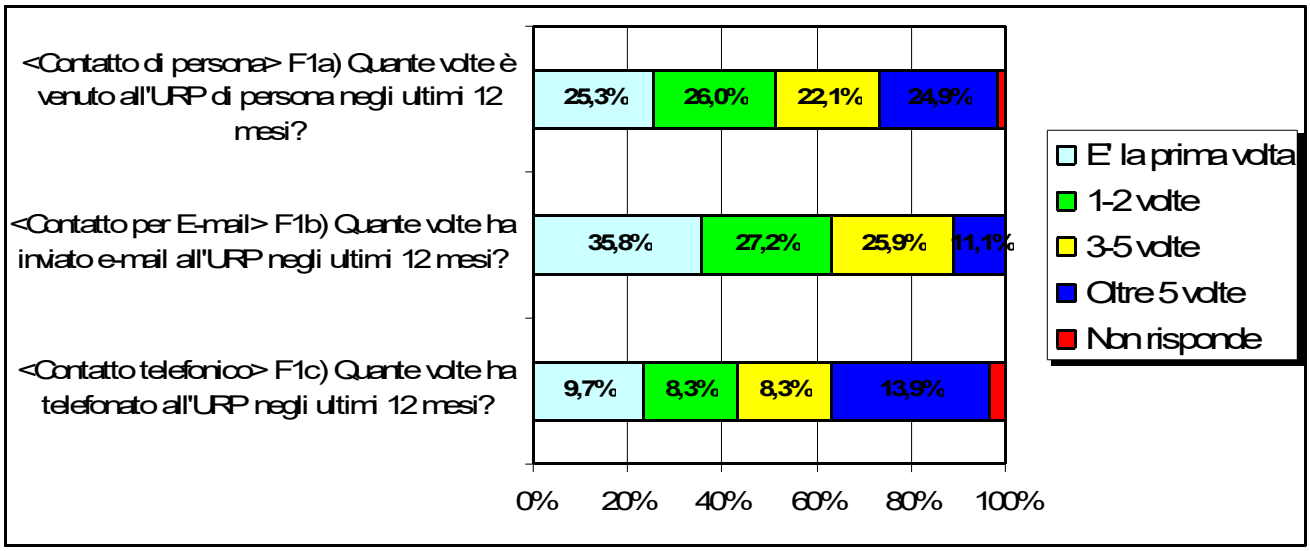
<Contatto di persona>

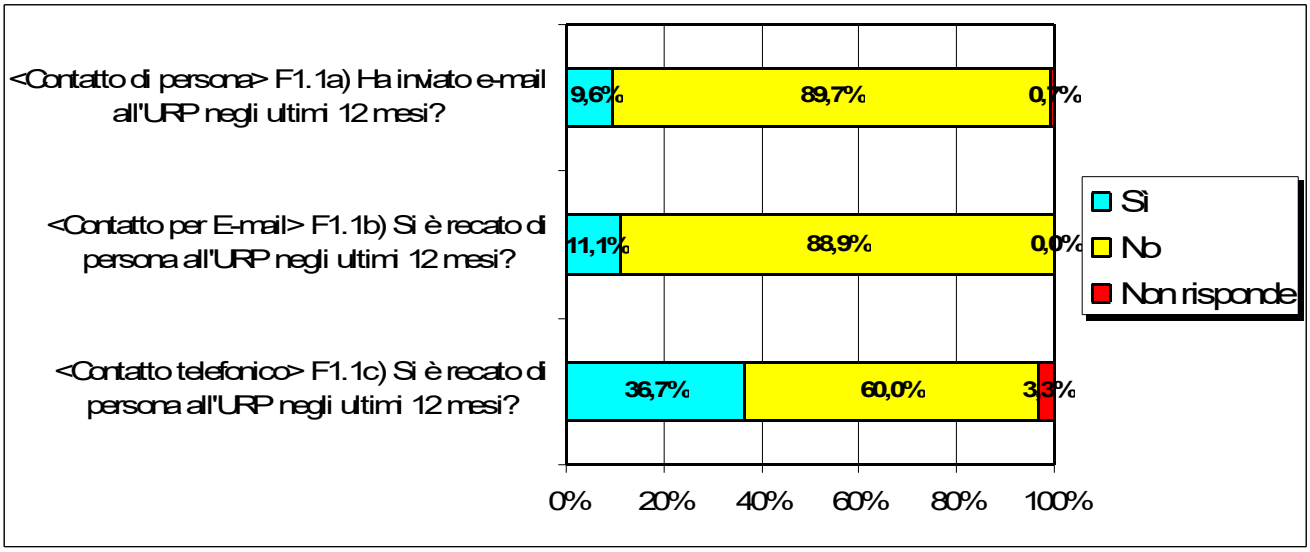


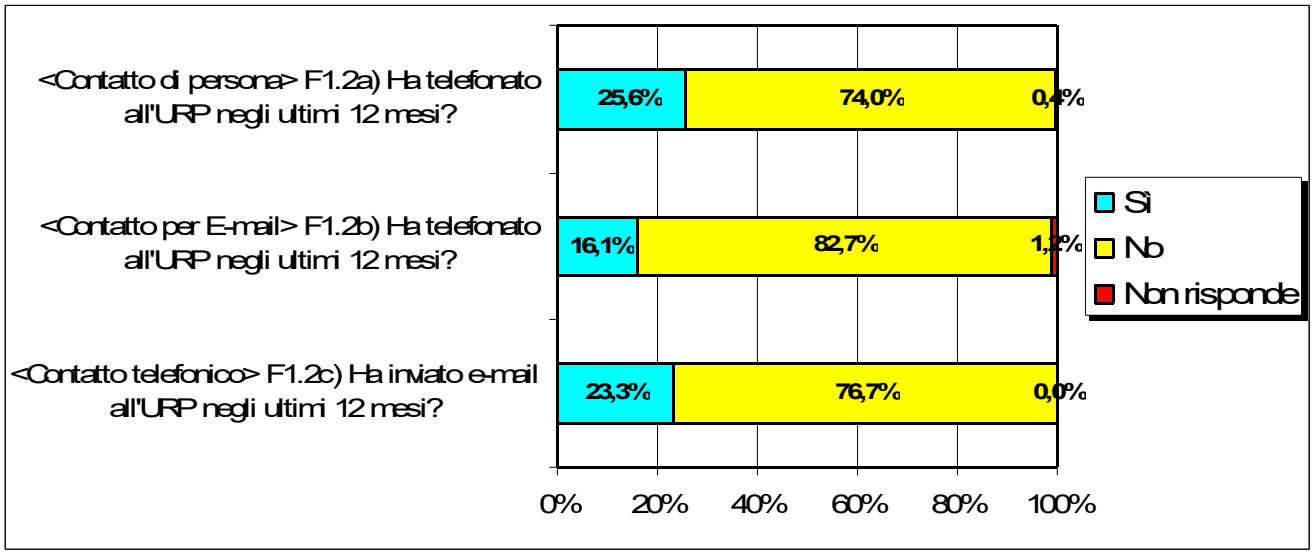


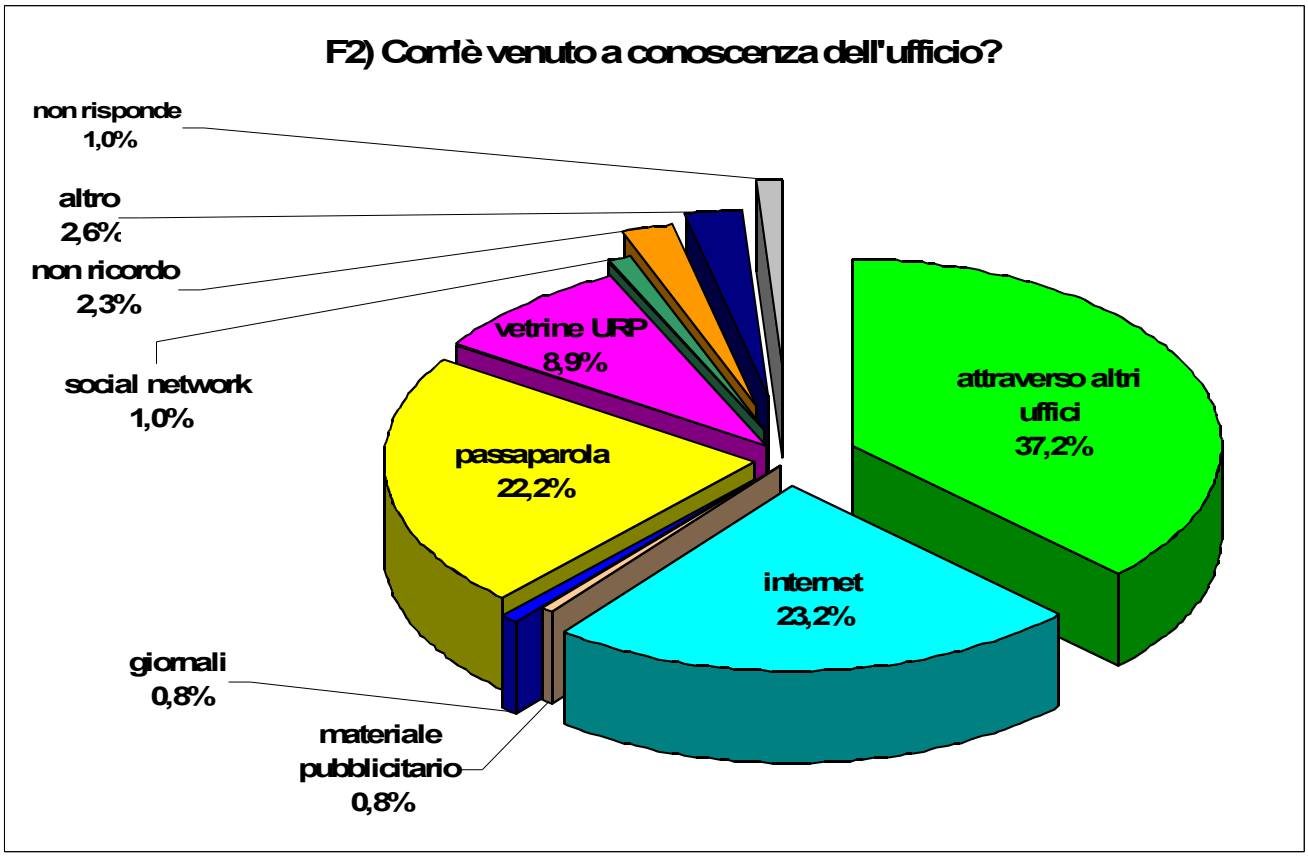

D) Pensi all'affidabilità del servizio, alla competenza e alla cortesia degli operatori:
(1=per niente d'accordo <———> 10=pienamente d'accordo)
D1) l'Ufficio fornisce informazioni precise e complete
8,98
D2) il personale che risponde è cortese e disponibile
9,44
media
9,21
0
2
4
6
8
10

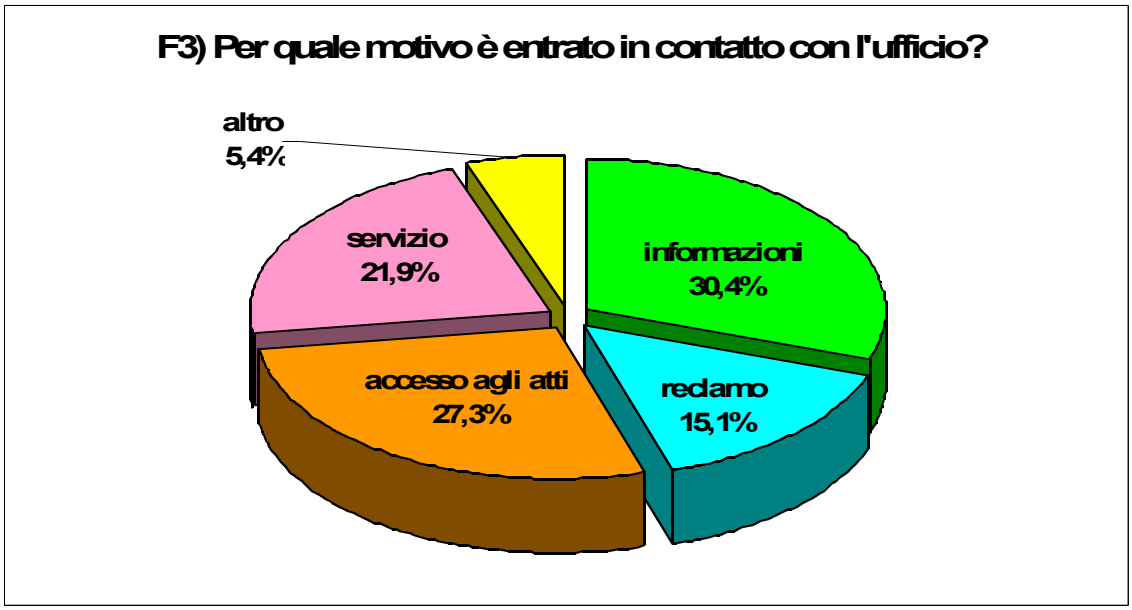

E) Pensi all'attenzione e alla capacità di ascolto delle sue necessità:
(1=per niente d'accordo <———> 10=pienamente d'accordo)
E1) le schede informative a disposizione (es. bonus idrico, agevolazione TARI, ecc.) sono utili:
8,52
E2) la modulistica a disposizione è di facile compilazione
8,55
media
8,54
0
2
4
6
8
10

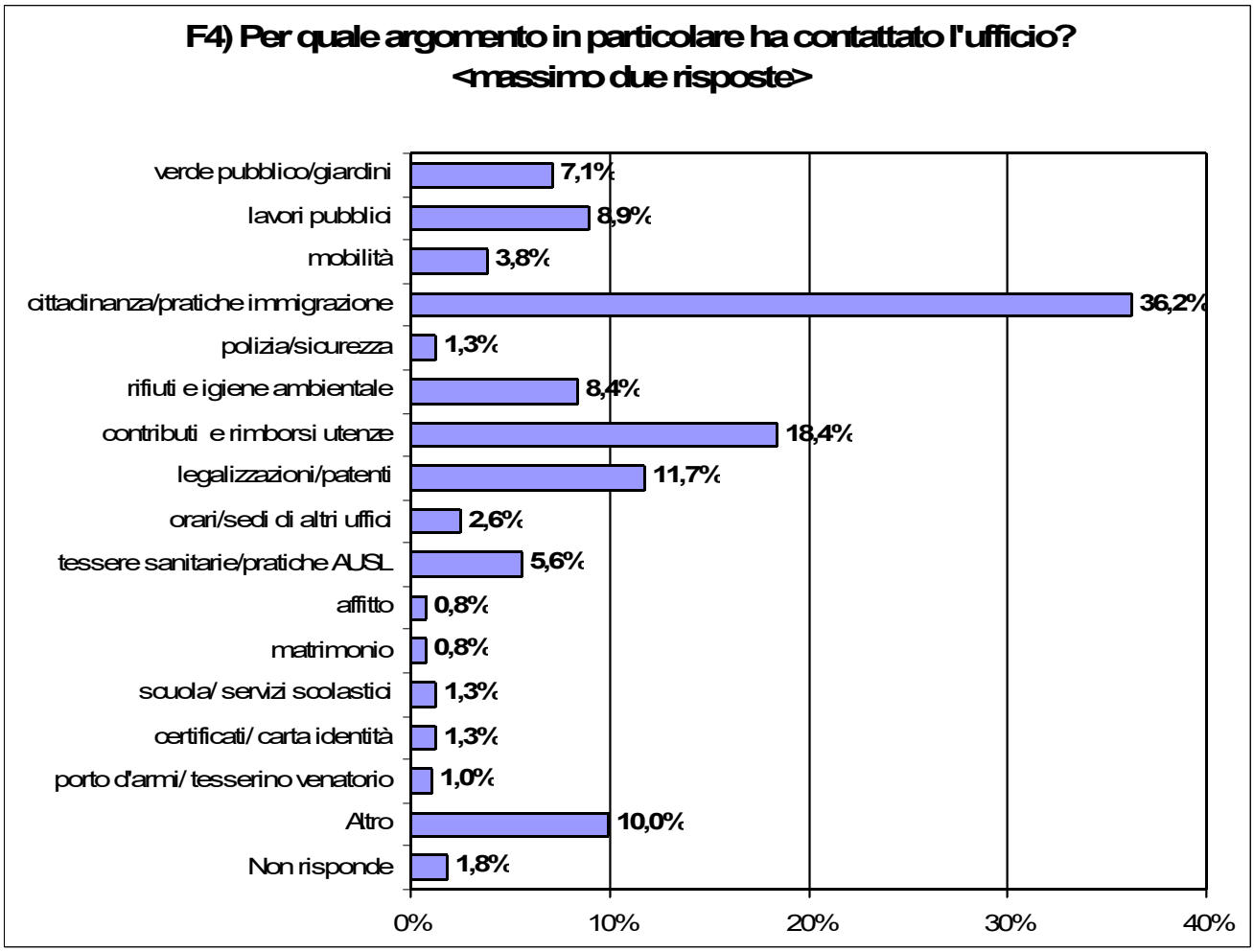

<Contatto di persona> F1a) Quante volte è venuto all'URP di persona negli ultimi 12 mesi?
25,3%
26,0%
22,1%
24,9%
<Contatto per E-mail> F1b) Quante volte ha inviato e-mail all'URP negli ultimi 12 mesi?
35,8%
27,2%
25,9%
11,1%
<Contatto telefonico> F1c) Quante volte ha telefonato all'URP negli ultimi 12 mesi?
9,7%
8,3%
8,3%
13,9%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
E' la prima volta
1-2 volte
3-5 volte
Oltre 5 volte
Non risponde

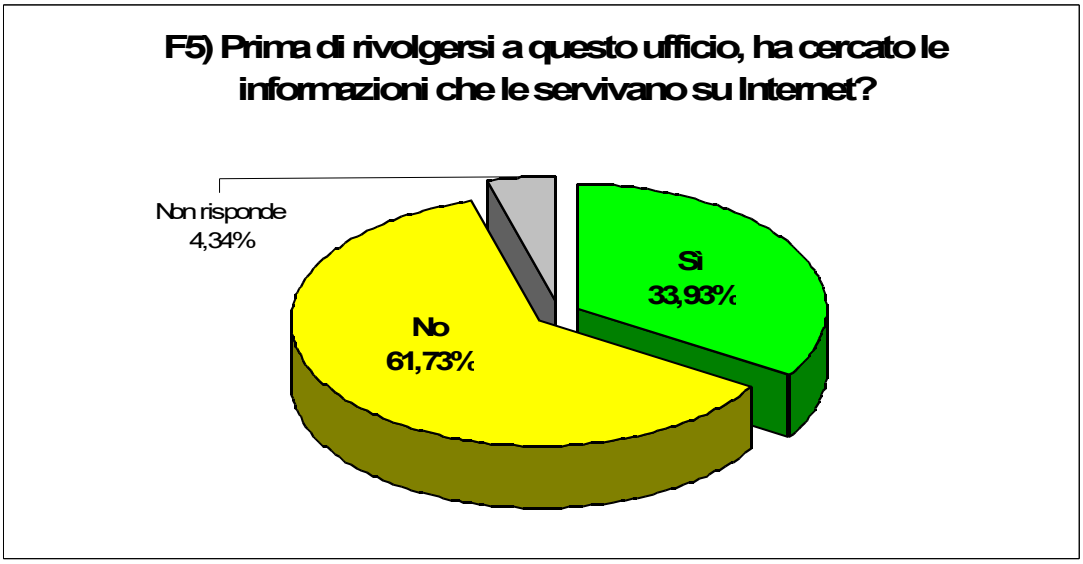

<Contatto di persona> F1.1a) Ha inviato e-mail all'URP negli ultimi 12 mesi?
9,6%
89,7%
0,7%
<Contatto per E-mail> F1.1b) Si è recato di persona all'URP negli ultimi 12 mesi?
11,1%
88,9%
0,0%
<Contatto telefonico> F1.1c) Si è recato di persona all'URP negli ultimi 12 mesi?
36,7%
60,0%
3,3%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
Sì
No
Non risponde

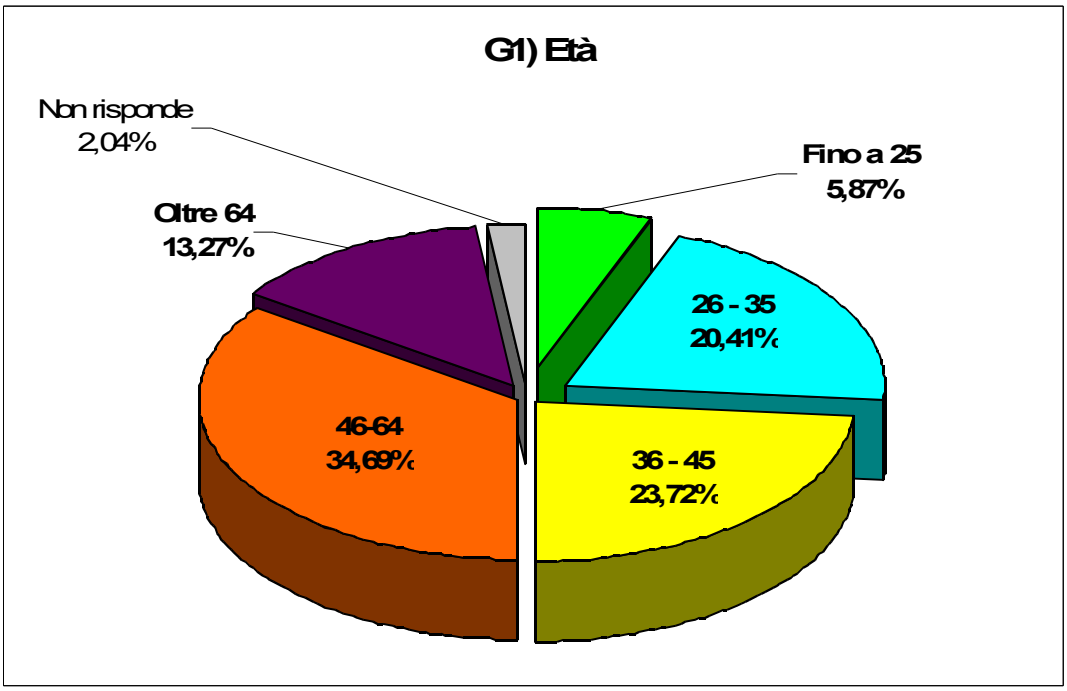

<Contatto di persona> F1.2a) Ha telefonato all'URP negli ultimi 12 mesi?
25,6%
74,0%
0,4%
<Contatto per E-mail> F1.2b) Ha telefonato all'URP negli ultimi 12 mesi?
16,1%
82,7%
1,2%
<Contatto telefonico> F1.2c) Ha inviato e-mail all'URP negli ultimi 12 mesi?
23,3%
76,7%
0,0%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
Sì
No
Non risponde

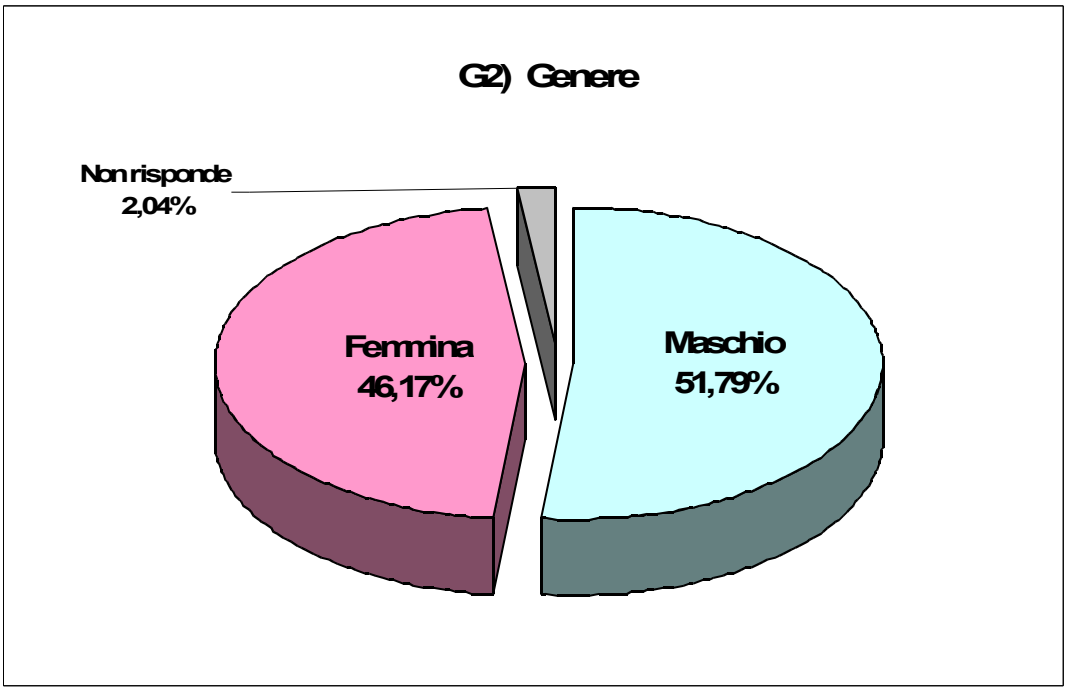

F2) Com'è venuto a conoscenza dell'ufficio?
non risponde
1,0%
altro
2,6%
non ricordo
2,3%
social network
1,0%
vetrine URP
8,9%
passaparola
22,2%
attraverso altri
uffici
37,2%
internet
23,2%
giornali
0,8%
materiale
pubblicitario
0,8%

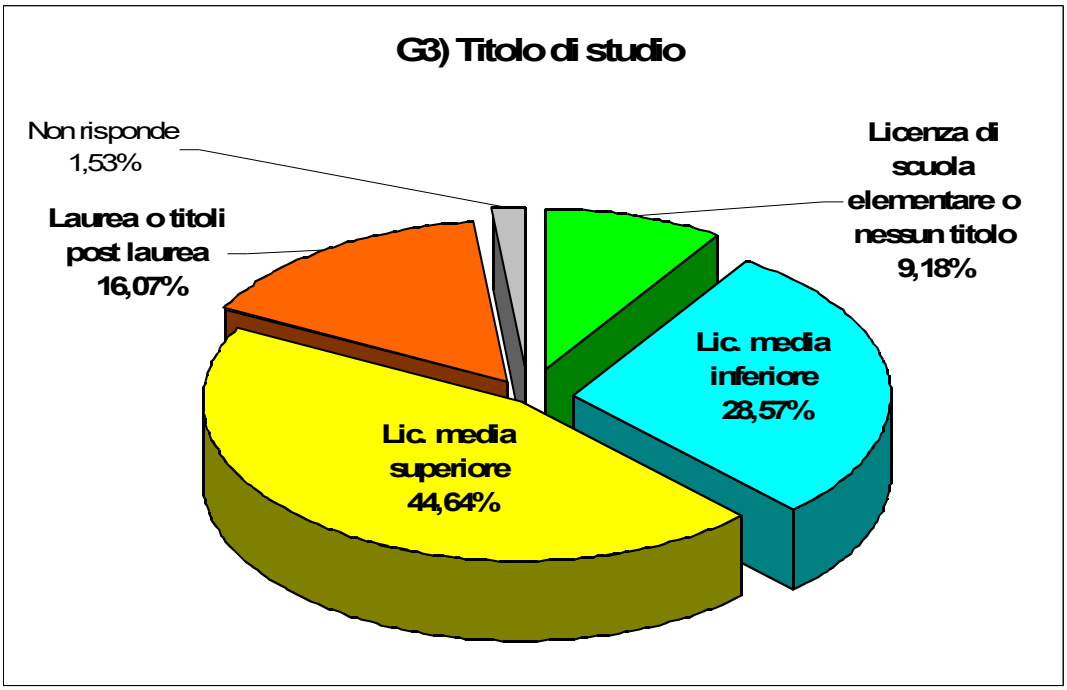

F3) Per quale motivo è entrato in contatto con l'ufficio?
altro
5,4%
servizio
21,9%
informazioni
30,4%
accesso agli atti
27,3%
reclamo
15,1%

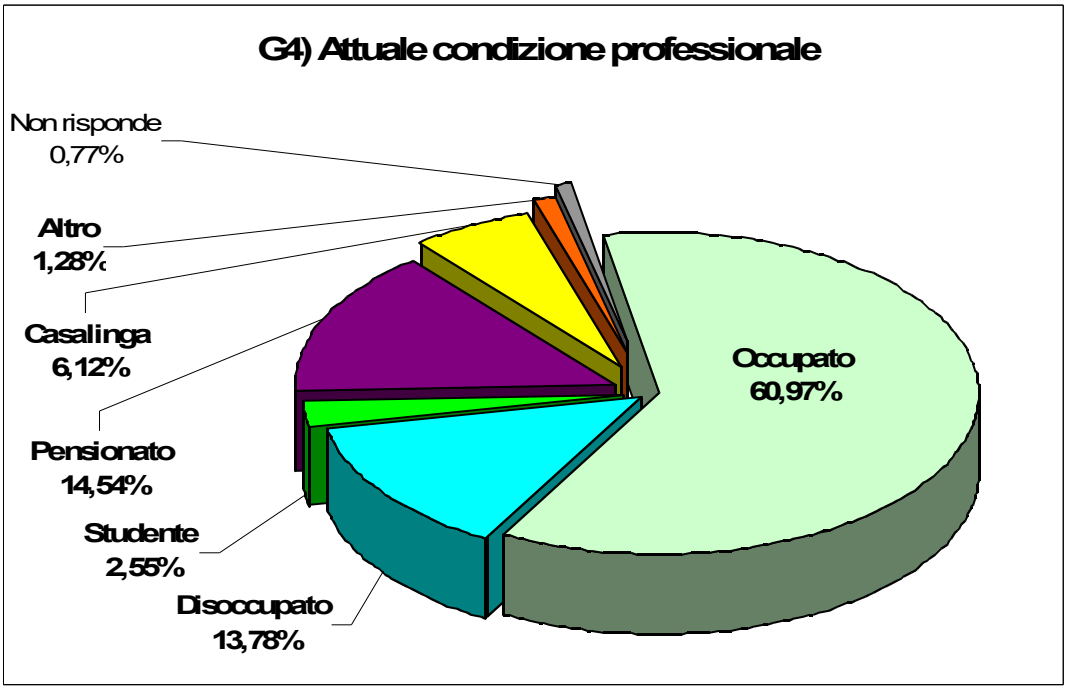

F4) Per quale argomento in particolare ha contattato l'ufficio?
<massimo due risposte>
verde pubblico/giardini
7,1%
lavori pubblici
8,9%
mobilità
3,8%
cittadinanza/pratiche immigrazione
36,2%
polizia/sicurezza
1,3%
rifiuti e igiene ambientale
8,4%
contributi e rimborsi utenze
18,4%
legalizzazioni/patenti
11,7%
orari/sedi di altri uffici
2,6%
tessere sanitarie/pratiche AUSL
5,6%
affitto
0,8%
matrimonio
0,8%
scuola/ servizi scolastici
1,3%
certificati/ carta identità
1,3%
porto d'armi/ tesserino venatorio
1,0%
Altro
10,0%
Non risponde
1,8%
0%
10%
20%
30%
40%

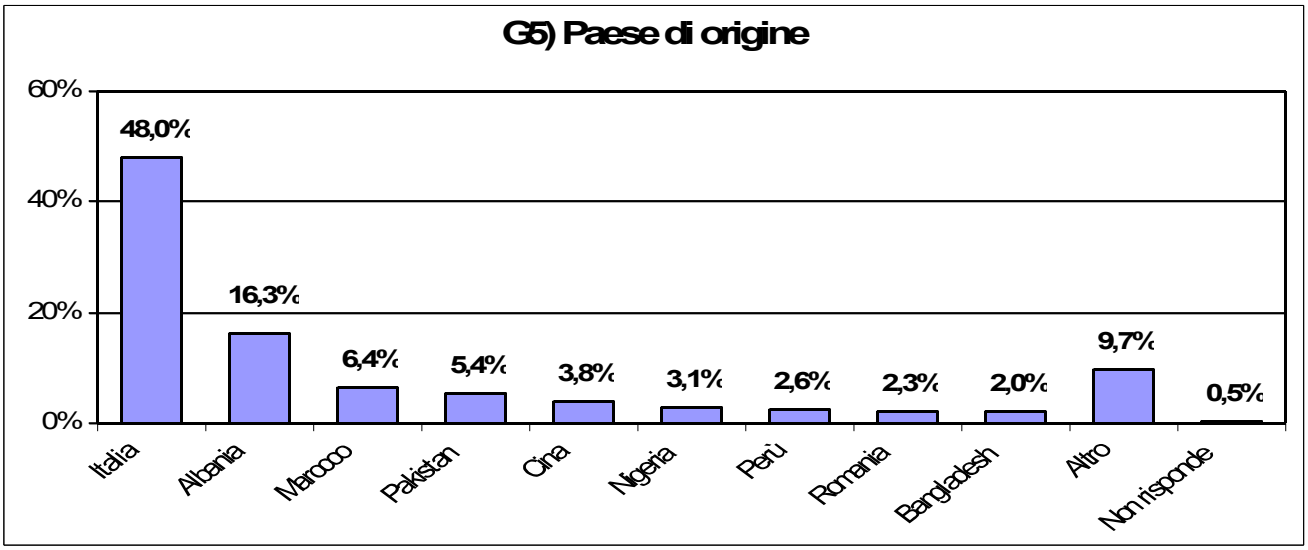

F5) Prima di rivolgersi a questo ufficio, ha cercato le informazioni che le servivano su Internet?
Non risponde
4,34%
Sì
33,93%
No
61,73%

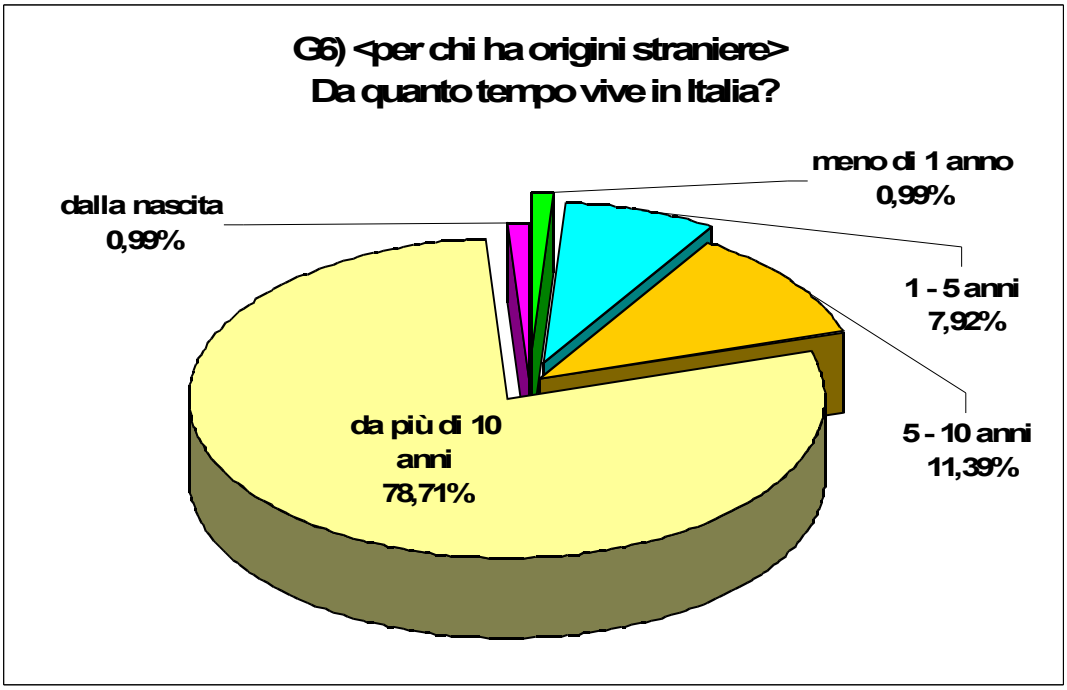

G1) Età
Non risponde
2,04%
Fino a 25
5,87%
Oltre 64
13,27%
26 - 35
20,41%
46-64
34,69%
36 - 45
23,72%


G2) Genere
Non risponde
2,04%
Femmina
46,17%
Maschio
51,79%


G3) Titolo di studio
Non risponde
1,53%
Laurea o titoli
post laurea
16,07%
Licenza di
scuola
elementare o
nessun titolo
9,18%
Lic. media
inferiore
28,57%
Lic. media
superiore
44,64%


G4) Attuale condizione professionale
Non risponde
0,77%
Altro
1,28%
Casalinga
6,12%
Pensionato
14,54%
Studente
2,55%
Disoccupato
13,78%
Occupato
60,97%


G5) Paese di origine
60%
40%
20%
0%
48,0%
16,3%
6,4%
5,4%
3,8%
3,1%
2,6%
2,3%
2,0%
9,7%
0,5%
Italia
Albania
Marocco
Pakistan
Cina
Nigeria
Perù
Romenia
Bangladesh
Altro
Non risponde


G6) <per chi ha origini straniere>
Da quanto tempo vive in Italia?
meno di 1 anno
0,99%
dalla nascita
0,99%
1 - 5 anni
7,92%
5 - 10 anni
11,39%
da più di 10
anni
78,71%

H) Indichi un suo suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio

Suggerimenti o precisazioni utili	Totale
Nessun suggerimento	306
va bene così/ ottimo servizio/ tutto ok	4
- aggiungere una postazione in più per la cittadinanza.	1
- aldilà della corretta presa in carico della richiesta indicate se il lavoro sarà svolto e in quali tempistiche. nessuna azione è stata vista per la risoluzione del problema eccetto una cortese risposta mail che la domanda è stata vista	1
- allungare l'orario dell'uffico	1
- aria condizionata;più sedie in sala d'attesa	1
- attivare servizio di mediazione linguistica (es. mia madre non riesce a capire se le si parla solo in italiano).	1
- aumentare orari al pubblico pomeridiani	1
- automatizzare alcuni processi per fornire info o prenotazione appuntamenti online.	1
- avere informazioni più certe	1
- avere risposte certe ai servizi richiesti	1
- avrei gradito avere risposta alla problematica sollevata.sarebbe utile avere un servizio a orario continuato	1
- chiedere conferma, a distanza di tempo e non solo nell'immediato, se la segnalazione ha prodotto buoni risultati.	1
- credo sarebbe utile un'area 'info', perché credo alcune persone non siano del tutto autonome con la tecnologia informatica.	1
- dall'esperienza è molto efficiente e motivato non saprei	1
- devono migliorare molto gli spazi e il personale...	1
- di poter parlare con il responsabile ....quando si presentano situazioni di disagio.questo purtroppo non è possibile ...ma non lo trovo molto corretto.	1
- difficoltà a entrare con passeggino dalla porta principale.	1
- diffondere la conoscenza della molteplicità delle funzioni	1
- formarmare maggiormente il personale addetto. chiedo un servizio di telesoccorso per anziani, sono stata invitata a contattare gli assistenti sociali. penso che non sia stata compresa la mia richiesta.	1
- i dati di scadenza dei bandi contributi e dei rimborsi utenze sono comunicati malissimo.	1
- il reclamo dei tombini rumorosi è stato risolto in modo parziale perché gli operai del comune che sono venuti a insonorizzate i tombini in via firenze all 'altezza dello stadio hanno dimenticato di insonorrizare 2 tombini che al passaggi delle auto fanno	1
- il servizio risponde prontamente, bisogna verificare se il reclamo trova un'effettiva risoluzione	1
- il servizio ritiro dei rifiuti da cassonetti dovrebbe essere effettuato da personale competente almeno come era prima del passaggio da alia ad altro operatore.	1
- il vostro servizio è stato preciso e inappuntabile, non si è visto però la risposta da parte dei vigili edilizi	1
- in realtà, visto che le mie richieste sono state evase in maniera eccellente, ed in un tempo abbastanza veloce, attualmente ritengo di non poter dare un suggerimento in merito.	1

Suggerimenti o precisazioni utili	Totale
- inserire una postazione internet di consultazione per gli utenti.	1
- installazione bagnoservizio assistenza psicologica	1
- interlocutori gentili e disponibili.sarebbe utile, quando la domanda viene inoltrata a altri enti o a chi si occupa della cosa specifica, avere un feedback, anche a distanza di qualche giorno, chiaramente.	1
- io non ho ricevuto risposta alla mia domanda	1
- l'rrp non dovrebbe limitarsi al solo prendere in crico richieste, segnalazioni, reclami, ecc. ma monitorarne l'evasione e lo stato di avanzamento, informando il cittadino attraverso l'uso delle moderne tecnologie informatiche (cellulari, sms, e-mail, ecc.	1
- la possibilità di avere conferma che il problema evidenziato venga risolto.	1
- la risposta email è stata tempestiva, il risultato della richiesta ancora non si è visto	1
- la segnalazione è stata presa in carico rapidamente.....risultato nessuno. schiamazzi invariati fino alle 1 ed oltre con regolare frequenza il martedì.	1
- le 2 volte che ho contattato l'urp per segnalare la situazione di spaccio e degrado in cui verte il giardino pubblico nelle mie vicinanze, mi hanno risposto con una semplice segnalazione di inoltro all'ufficio competente	1
- le traduzioni delle informazioni dall'italiano all'arabo sono spesso sbagliate.	1
- manca il bagno	2
- meglio prendere contatti via telefono quando viene fatto un reclamo che, per ora, non ha avuto seguito.	1
- mettere nel modulo on line direttamente la possibilità di allegare foto o video o documenti...	1
- mi hanno risposto nel giro di poco tempo e con cortesia, ma il problema che ho denunciato non è stato risolto.	1
- mi è stato detto da vostri dipendenti che i mezzi nuovi ed efficienti della vecchia asmiu sono stati immediatamente portati a firenze da alia al momento dell'acquisizione. i mezzi vecchi portati a prato hanno gli ugelli intasati e per questo non bagnano.	1
- miglioramento informazioni riguardo agli uffici del comune su int	1
- necessità di sedie con braccioli per persone invalide in modo che sia più facile alzarsi una volta seduti.	1
- non date risposte dite solo che riferite alle unità competenti e poi non si sente più nessuno non è possibile mandare foto e vodeo	1
- non imitatevi a leggere e promettere,ma iniziate a lavorare,poiche' il cittadino di pazienza ne ha sempre meno	1
- non è ben indicato l'ingresso dell'ufficio.	1
- non è importante secondo me migliorare il servizio di risposta ad un reclamo, ma migliorare le azioni sul territorio comunale in modo che non si debba ricorrere a questo mezzo di comunicazione.	1
- ottimo servizio	1
- pagato di più il ticket: problema rimborso.	1
- parcheggio	1
- pc per la cittadinanza.	1
- penso che l’urp debba accettare se l’interve richiesto sia eseguito.	1
- penso vada bene cosi',un intermediario fra il cittadino e l'ente a cui vengono segnalate problematiche.	1

Suggerimenti o precisazioni utili	Totale
- più disponibilità e maggiore chiarezza con le persone; quando ci sono esami, l'ufficio usl dovrebbe avvisare.	1
- più personale.	1
- più privacy	3
- più sedie/ più spazio	5
- presa in carico e risposta sono state celeri, ma l'attività segnalata a distanza di 5 mesi non è stata eseguita. il segnalatore dovrebbe ricevere aggiornamenti	1
- pubblicizzare meglio i servizi alla cittadinanza e un migliore indirizzo verso gli stessi previa una accurata analisi di cui la persona ha realmente bisogno da parte dell operatorefinché può ben consigliare	1
- pubblicizzarlo di piu'	1
- quando si fanno più segnalazioni per lo stesso motivo, se l'utente indica anche il proprio numero di telefono, se venisse contattato da un funzionario del vostro ufficio, penso che si otterrebbe un migliore risultato.	1
- ribadisco la necessità di un contatto costante con la cittadinanza, come peraltro già avvenuto nella circostanza.	1
- sapere il risultato di un eventuale sopralluogo	1
- sarebbe bene avere la possibilità di accedere al servizio anche nel pomeriggio. grazie.	1
- sarebbe lungo da spiegare:ma... dotare alcune persone opportunamente formate di apparati fotografici e video per la segnalazione automatica di necessità di carattere pubblico....	1
- sarebbe utile che alle segnalazioni seguissero almeno spiegazioni	1
- scritta ufficio troppo piccola	1
- seguire di più le società che lavorano per vostro conto.	1
- semplicemente tenere le strade per bene e coordinare meglio i vari lavori con una maggiore interscambio di informazioni x evitare di più interventi sui soliti tratti di strada a breve distanza	1
- spazio per portatori handicap e donne incinte.	1
- spero che la mia richiesta venga accoltoa	1
- sveltire le pratiche (attendo tuttora riscontro finale).	1
- troppa affluenza.	1
- troppo rumore	1
- un consulente che risponde... al telefono	1
- un turno in più di pomeriggio.	1
- uso cartellino con nome del personale	1
Totale	392

IL QUESTIONARIO

comune di PRATO

Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP Multiente
indagine sulla qualità del servizio – Anno 2019

Gentile utente,
le chiediamo pochi minuti del suo tempo per esprimere le sue opinioni sul servizio che le abbiamo offerto.
Abbiamo bisogno del suo aiuto per rafforzare il dialogo tra cittadini e Amministrazione e migliorare la qualità dei servizi offerti dal Comune di Prato.

Il questionario è **anonimo**: garantiamo la riservatezza dei dati forniti che saranno usati solo a fini statistici, ai sensi del *Regolamento (UE) 679/2016*.

Come è entrato in contatto con l'URP?
[1] di persona
[2] per E-mail
[3] per telefono

In primo luogo, le chiediamo di indicare: **(1= per niente soddisfatto ----- 10= molto soddisfatto)**	**Voto 1-10**
1) Da 1 a 10 quanto è soddisfatto/a del servizio offerto dall'URP?	

Le chiediamo ora di indicare con un voto da 1 a 10 quanto lei è d'accordo con le seguenti affermazioni (1= per niente d'accordo e 10= pienamente d'accordo):

<Se di persona>

A) Pensi all'aspetto esteriore e immediato dell'ufficio:	**Voto 1-10**
A1) gli spazi dell'ufficio sono adeguati	

B) Pensi alla capacità di fornire il servizio con cura e precisione:	**Voto 1-10**
B1) l'organizzazione dell'ufficio garantisce il rispetto della privacy	

C) Pensi alla prontezza e alla rapidità con cui ha ottenuto il servizio:	**Voto 1-10**

<Se di persona>

C1a) i tempi di attesa in coda prima di essere servito sono brevi	

<Se per E-mail>

C1b) la mia e-mail viene presa in carico in tempi brevi	

<Se per telefono>

C1c) il tempo di attesa al telefono è breve	

comune di PRATO

<Per tutti>

D) Pensi all'affidabilità del servizio, alla competenza e alla cortesia degli operatori:	Voto 1-10
D1) l'Ufficio fornisce informazioni precise e complete	
D2) il personale che risponde è cortese e disponibile	

E) Pensi all'attenzione e alla capacità di ascolto delle sue necessità:	Voto 1-10
E1) le schede informative a disposizione (es. bonus idrico, agevolazione TARI, richiesta trasporto scolastico, ecc.) sono utili: *(specificare a quale scheda si riferisce il voto: .....)*	
E2) la modulistica a disposizione è di facile compilazione: *(specificare a quale modulo si riferisce il voto: .....)*	

F) Sempre considerando il servizio da lei ottenuto, ci può cortesemente indicare:

<Se di persona>

F1a) quante volte è venuto all'URP di persona negli ultimi 12 mesi? [1] è la prima volta, [2] 1-2 volte, [3] 3-5 volte, [4] oltre 5 volte
F1.1a) Ha inviato e-mail all'URP negli ultimi 12 mesi? [1] SI [2] NO
F1.2a) Ha telefonato all'URP negli ultimi 12 mesi? [1] SI [2] NO

<Se per E-mail >

F1b) quante volte ha inviato e-mail all'URP negli ultimi 12 mesi? [1] è la prima volta, [2] 1-2 volte, [3] 3-5 volte, [4] oltre 5 volte
F1.1b) Si è recato di persona all'URP negli ultimi 12 mesi? [1] SI [2] NO
F1.2b) Ha telefonato all'URP negli ultimi 12 mesi? [1] SI [2] NO

<Se per telefono>

F1c) quante volte ha telefonato all'URP negli ultimi 12 mesi? [1] è la prima volta, [2] 1-2 volte, [3] 3-5 volte, [4] oltre 5 volte
F1.1c) Si è recato di persona all'URP negli ultimi 12 mesi? [1] SI [2] NO
F1.2c) Ha inviato e-mail all'URP negli ultimi 12 mesi? [1] SI [2] NO

comune di PRATO

<Per tutti>

F2) Com'è venuto a conoscenza dell'ufficio? ***(una sola risposta)***

[1] attraverso altri uffici, [2] internet, [3] materiale pubblicitario, [4] giornali, [5] passaparola, [6] vetrine URP, [7] schermi del T-comunico [8] social network (facebook, twitter, instagram, ecc...) [9] Non ricordo [10] Altro (specificare): .....

F3) Per quale motivo è entrato in contatto con l'ufficio? ***(una sola risposta)***

[1] informazioni, [2] reclamo, [3] accesso agli atti (es. cittadinanza),
[4] servizio (es. attivazione tessera, legalizzazione documento, ecc.)
[5] Altro (specificare):.....

F4) Per quale argomento in particolare? ***(massimo due risposte)***

[1] verde pubblico/giardini, [2] lavori pubblici (es. cantiere, illuminazione, rete idrica),
[3] mobilità (es. segnaletica, parcheggi), [4] cittadinanza/pratiche immigrazione,
[5] polizia/sicurezza, [6] rifiuti e igiene ambientale, [7] contributi e rimborsi utenze,
[8] legalizzazioni/patenti, [9] orari/sedi di altri uffici, [10] tessere sanitarie/pratiche AUSL,
[11] Altro (specificare):.....

F5) Prima di rivolgersi a questo ufficio, ha cercato le informazioni che le servivano su Internet? [1] SI [2] NO

G) Informazioni generali:

G1) Età: _____

G2) Genere: [1] Maschio [2] femmina [3] Preferisco non rispondere

G3) Il titolo di studio: [1] Licenza di scuola elementare o nessun titolo
[2] Lic. media inferiore [3] Lic. media superiore [4] Laurea o titoli post laurea

G4) La sua attuale professione/condizione professionale ***(una sola risposta)*****:**
[1] Occupato [2] Disoccupato [3] Studente [4] Pensionato [5] Casalinga
[6] Altro: (specificare) .....

G5) Qual è il suo Paese di origine?
[1] Italia [2] Cina [3] Albania [4] Pakistan [5] Marocco [6] Romania
[7] Altro Paese (specificare):.....

G6) ***(solo per chi ha origini straniere):*** **Da quanto tempo vive in Italia?**
[1] dalla nascita [2] meno di 1 anno [3] 1 - 5 anni
[4] 5 - 10 anni [5] da più di 10 anni

H) Indichi un suo suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio

Data: _____/_____/ 2019

Grazie della collaborazione