

OSSERVATORIO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP Comune e Provincia di Prato

indagine sulla qualità del servizio – Anno 2024

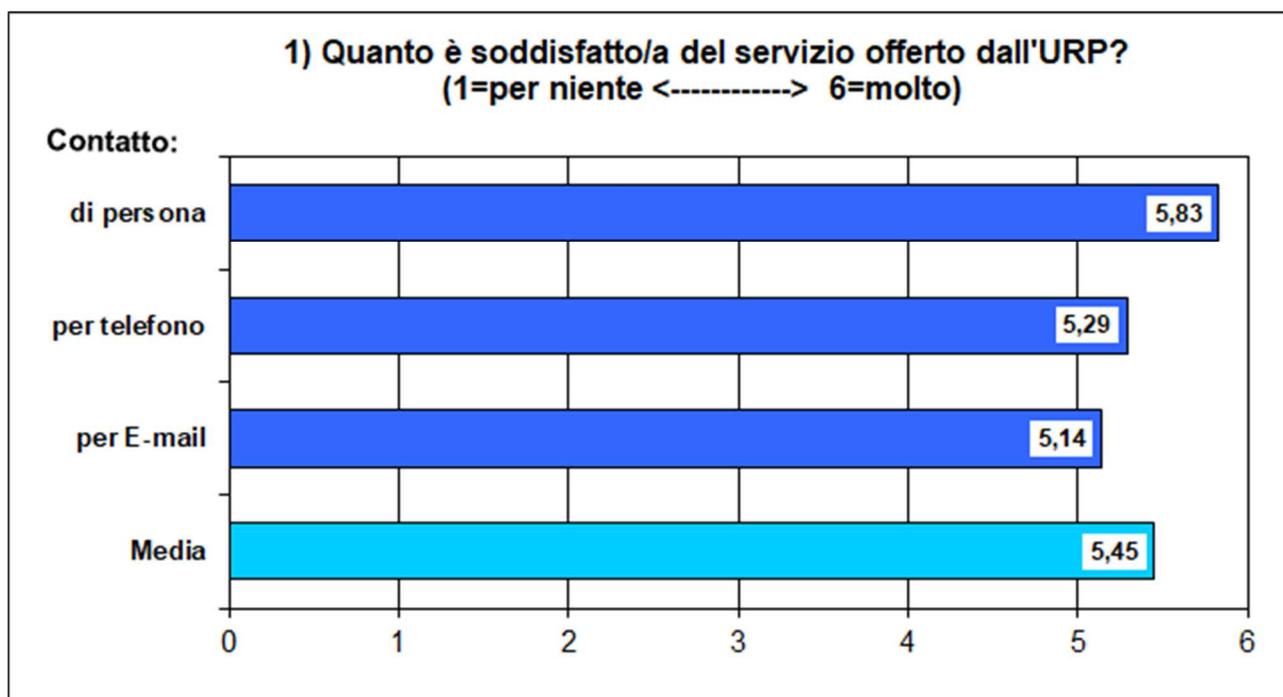
a cura dell'Ufficio di Statistica

Indagine con 3 modalità:

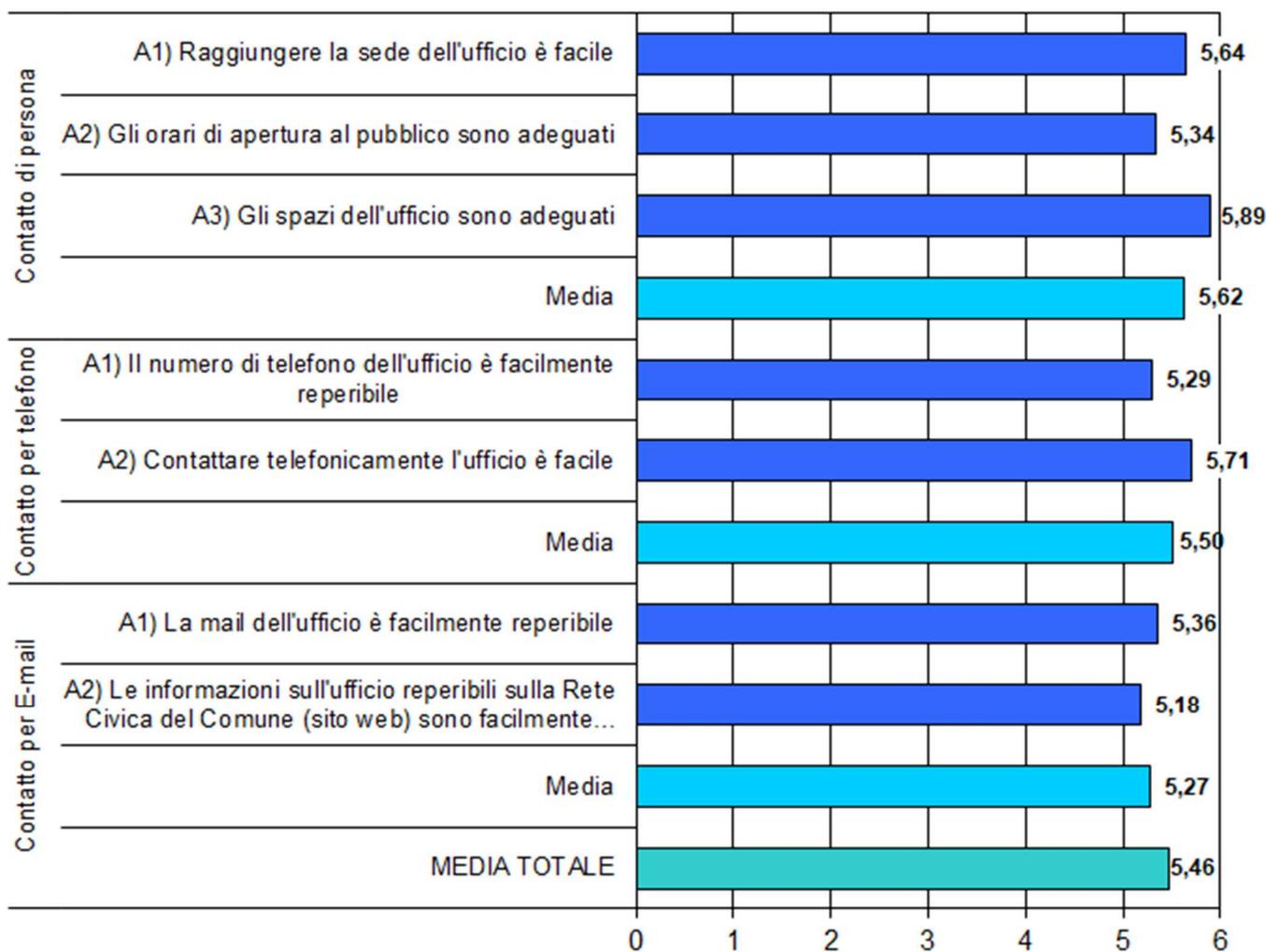
- questionari somministrati agli utenti che si sono recati di persona presso gli uffici;
- questionari telefonici per coloro che si sono rivolti all'ufficio mediante contatto telefonico;
- questionari on line con invito a partecipare all'indagine inviato via mail, per coloro che si sono rivolti tramite all'ufficio tramite mail

Periodo di rilevazione: 15 maggio – 30 novembre 2024

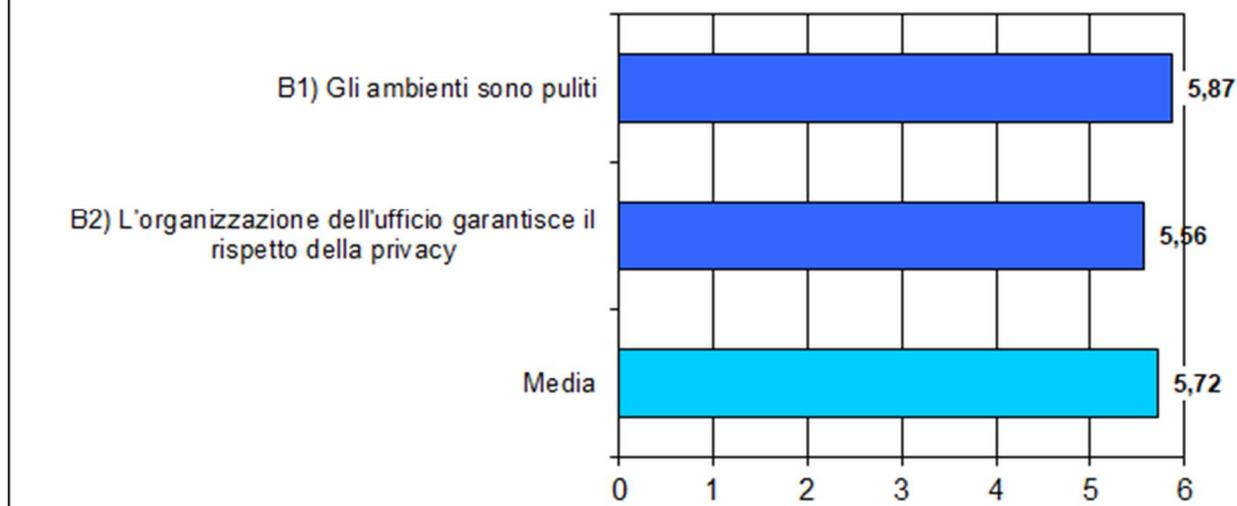
Questionari: 185 (81 di persona, 7 per telefono, 97 per E-mail)

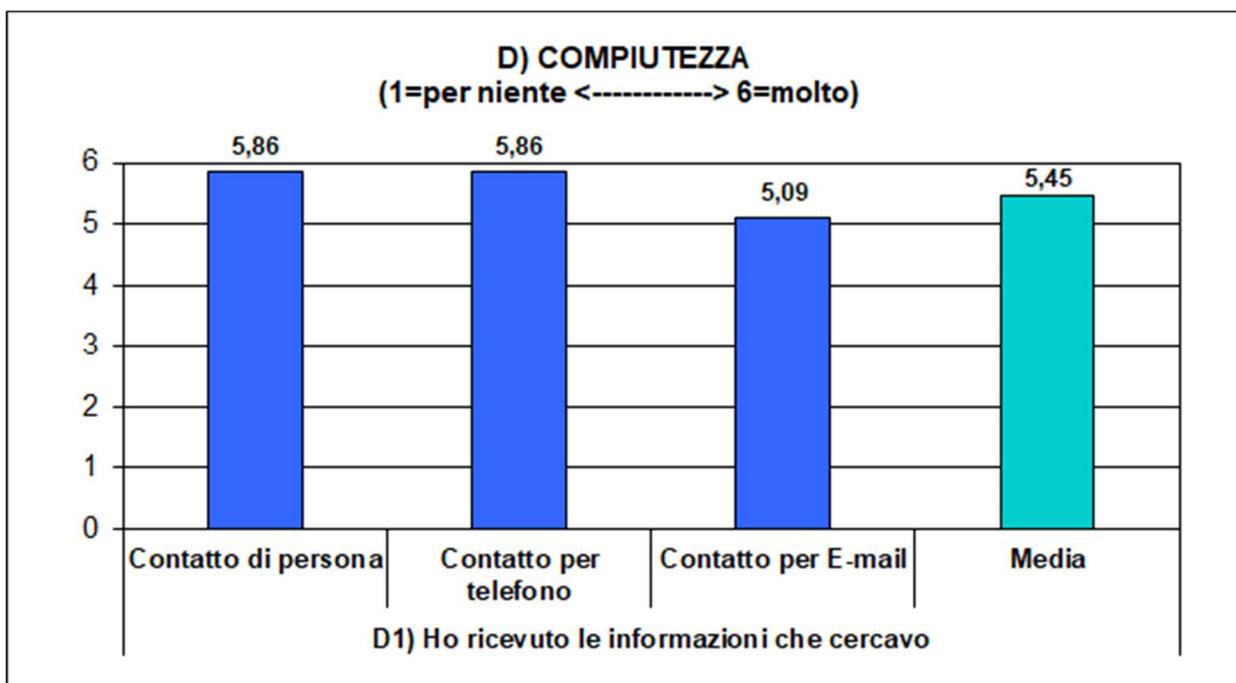
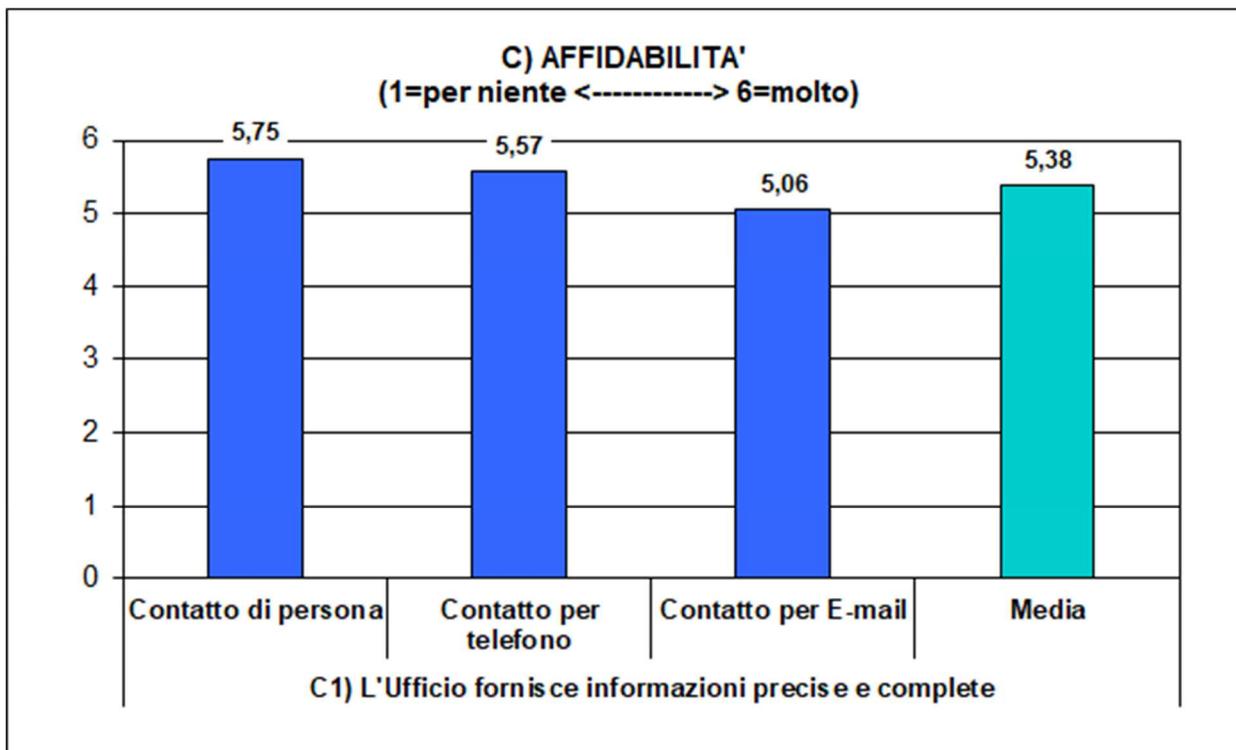


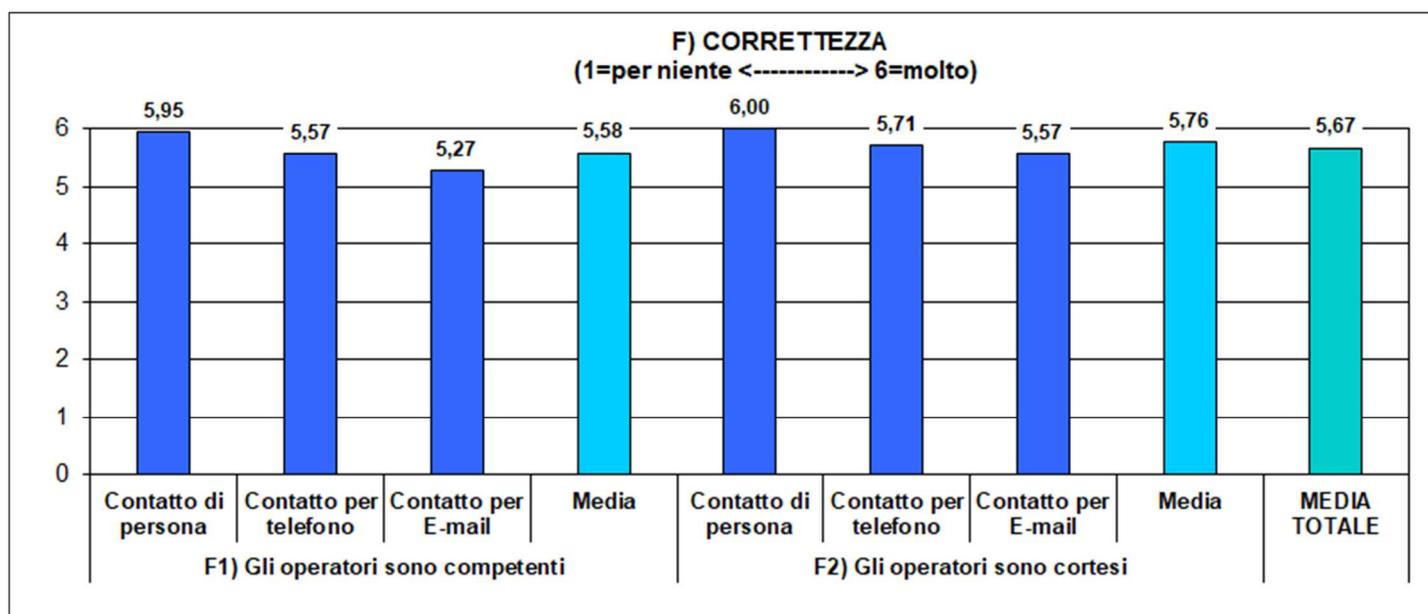
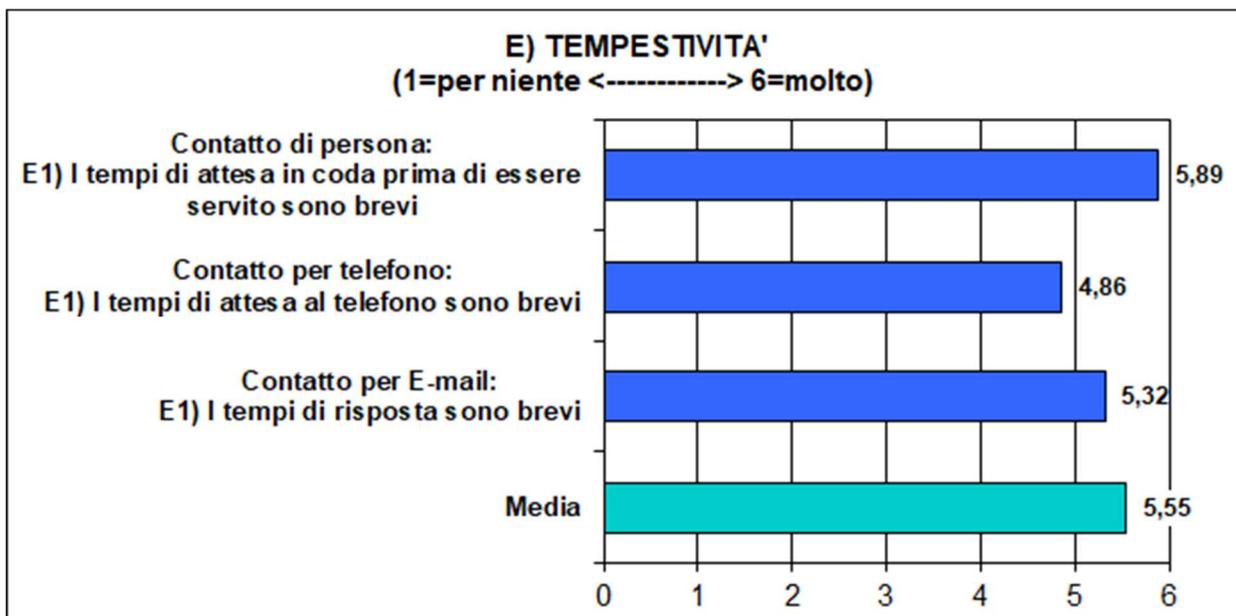
A) ACCESSIBILITA'
(1=per niente <-----> 6=molto)

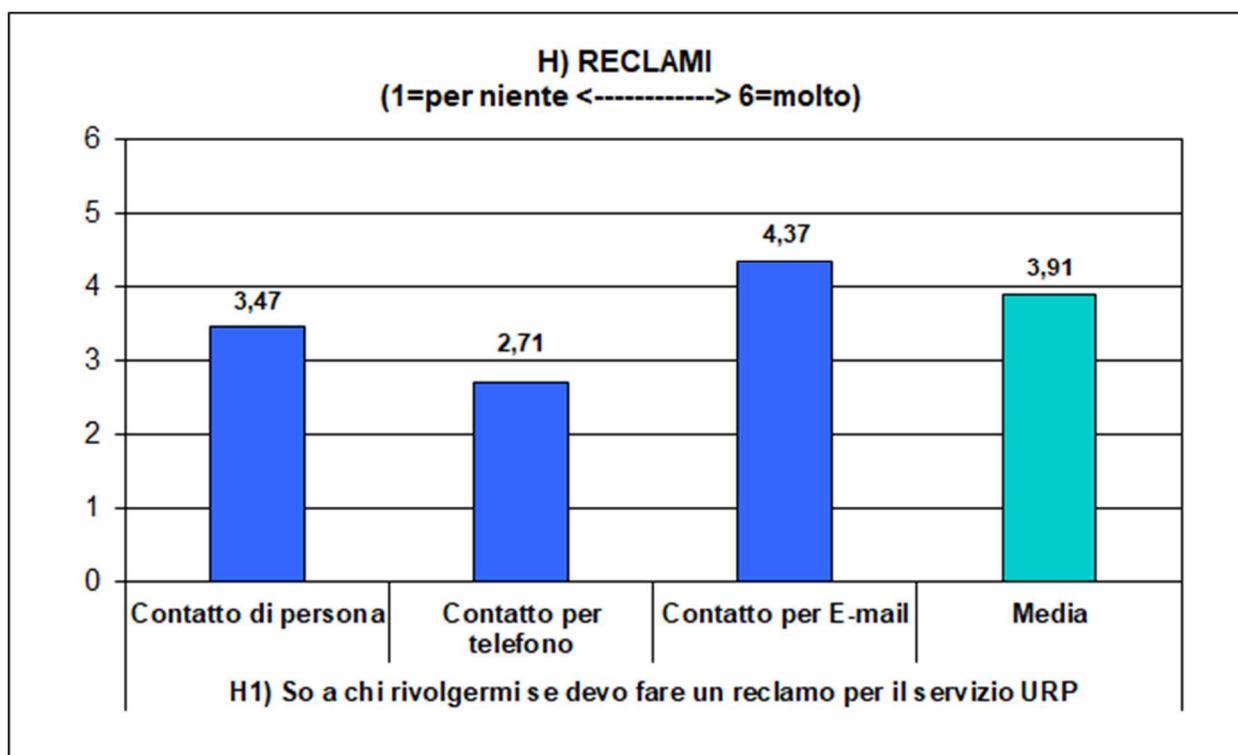
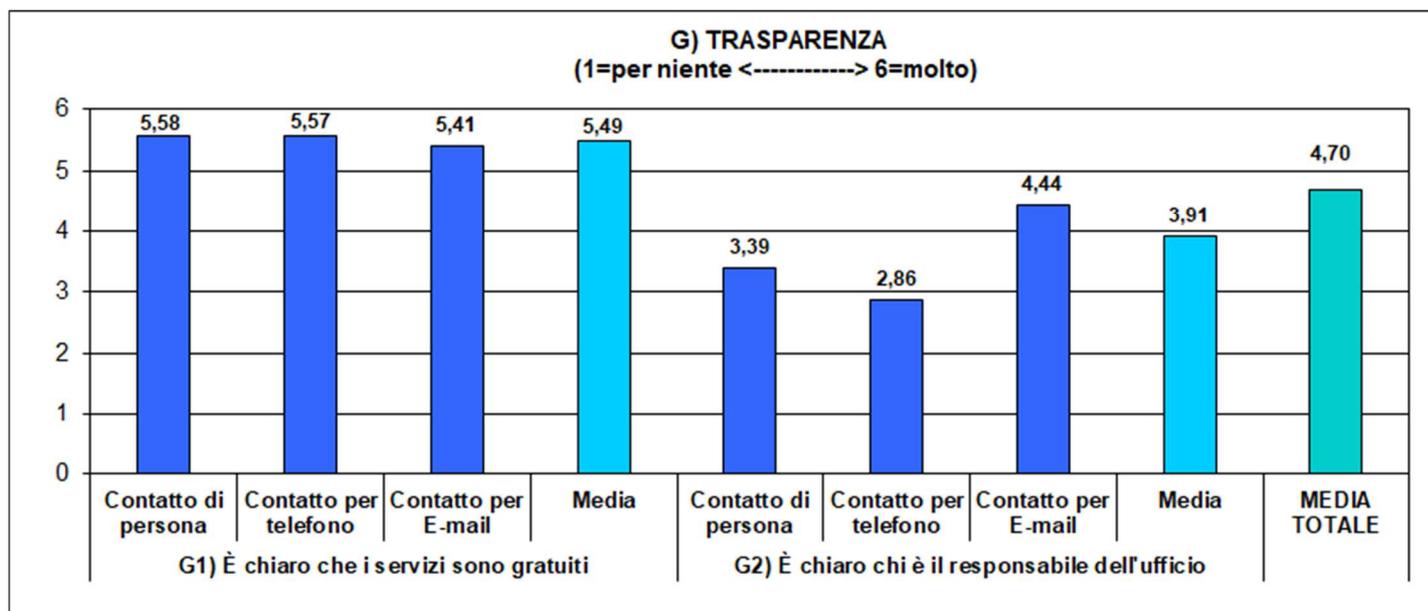


B) CONFORMAZIONE AGLI STANDARD <contatto di persona>
(1=per niente <-----> 6=molto)

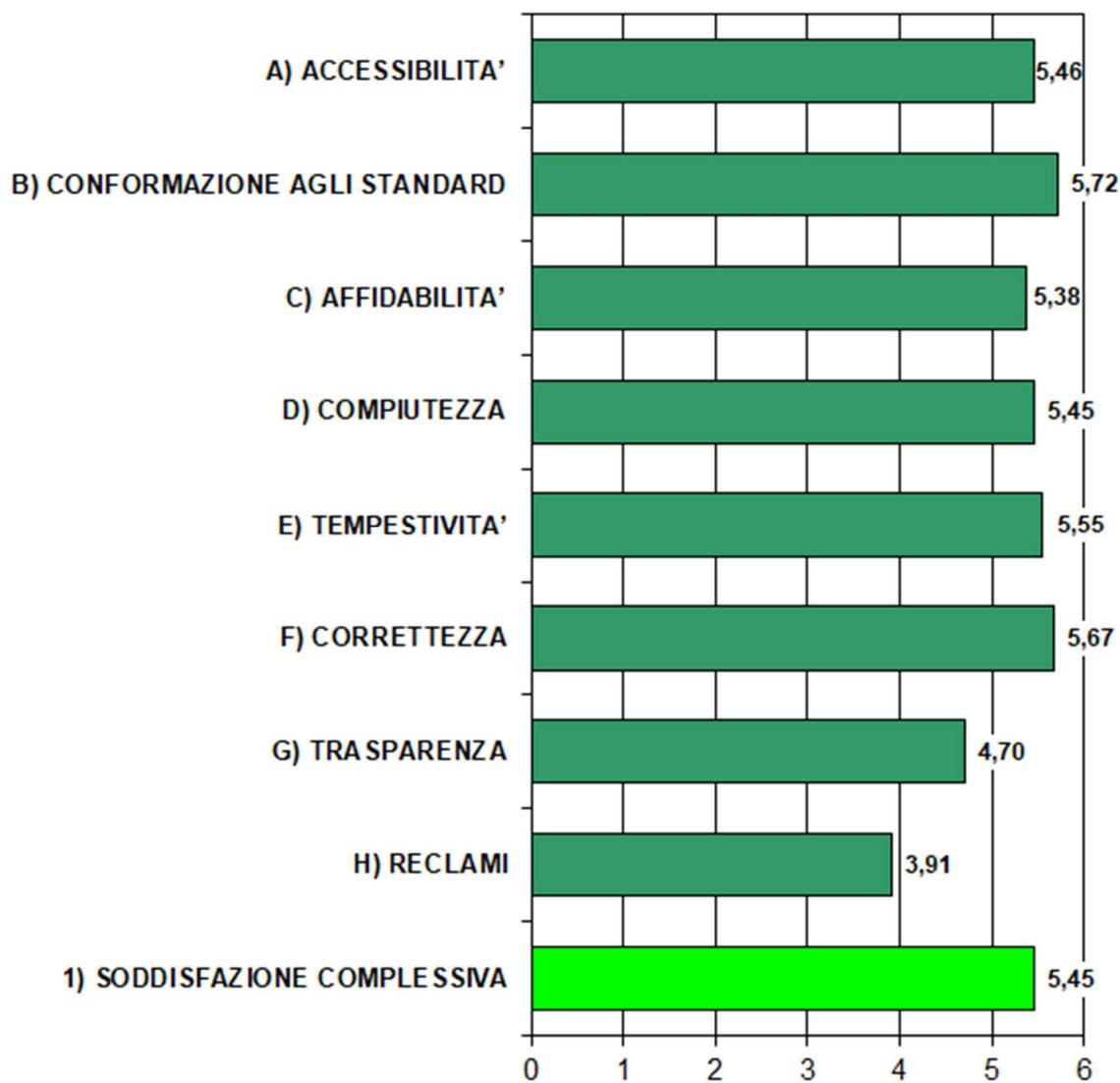


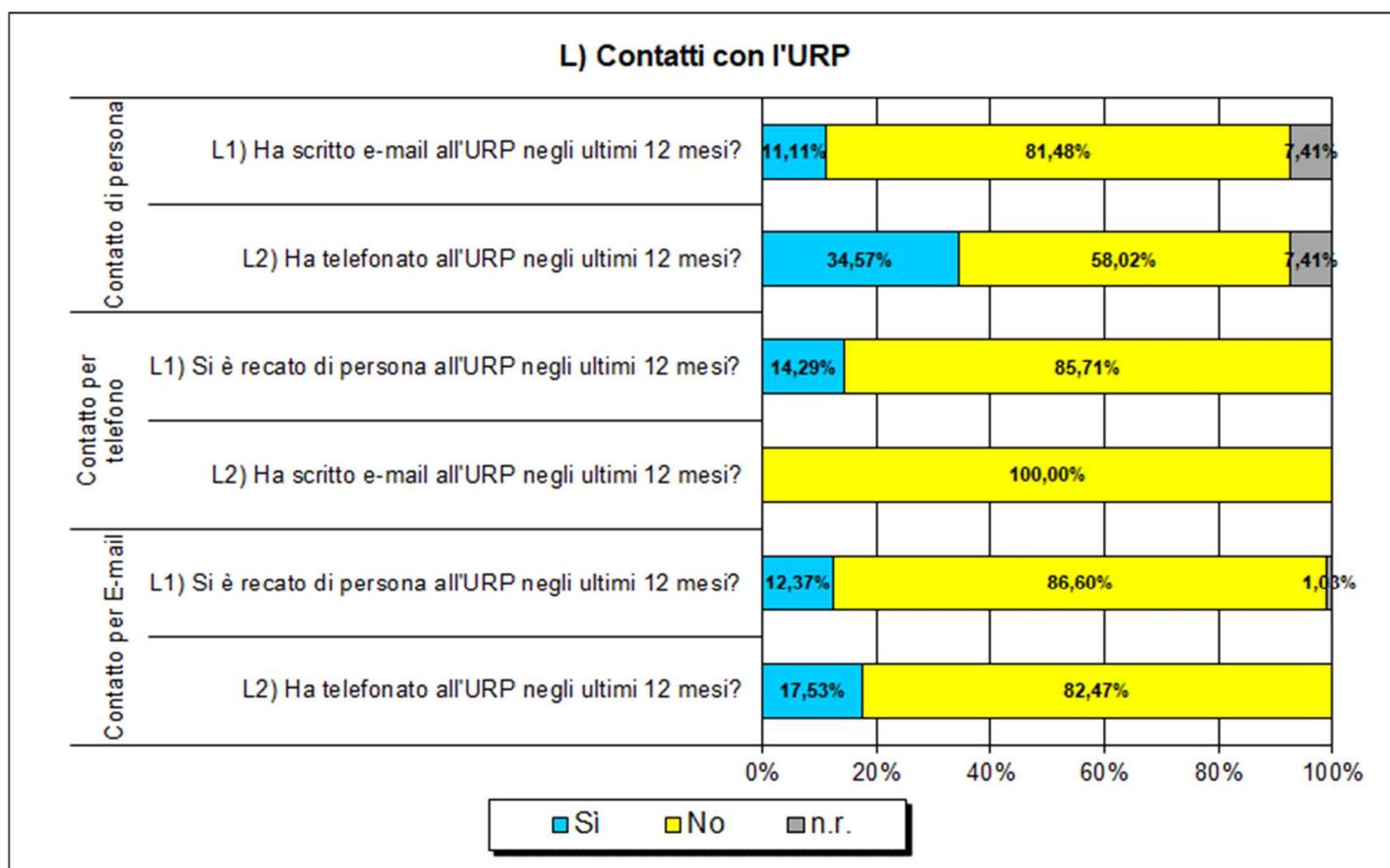
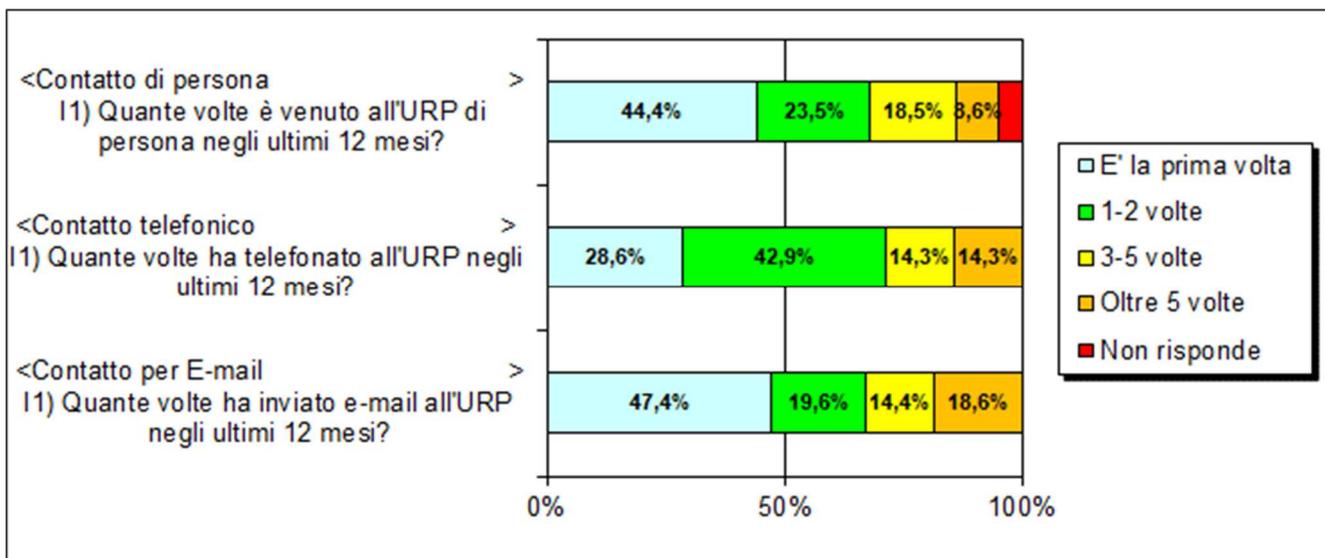




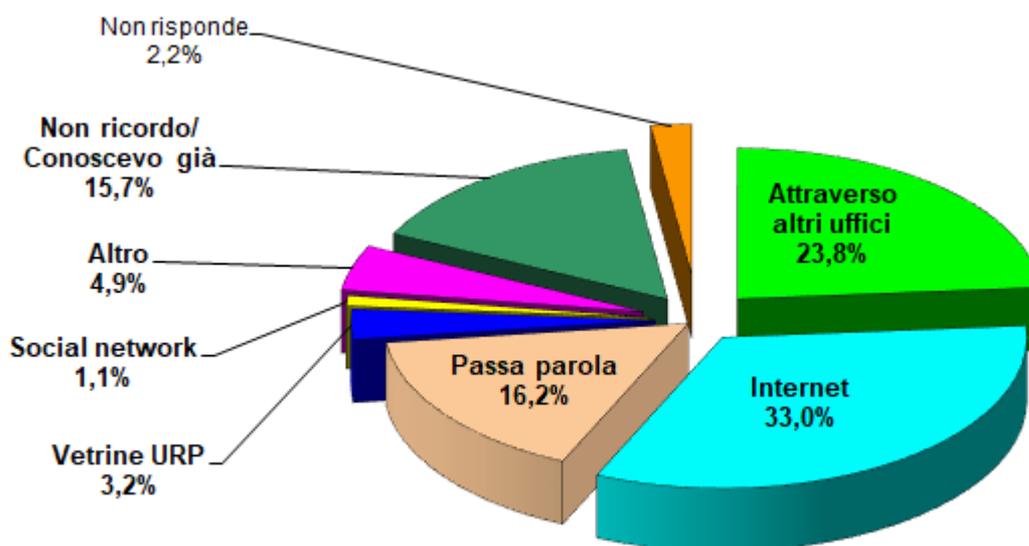


Riepilogo valutazioni medie
(1=per niente soddisfatto <-----> 6=molto soddisfatto)

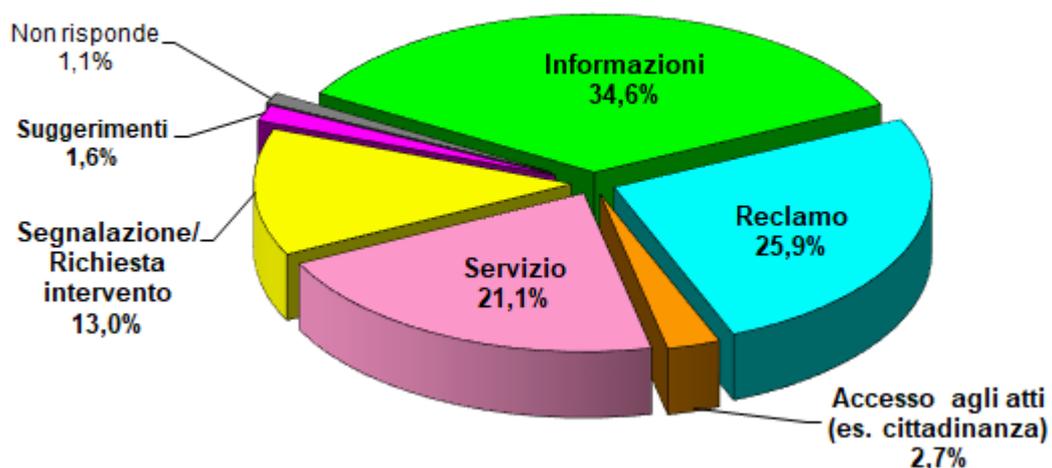




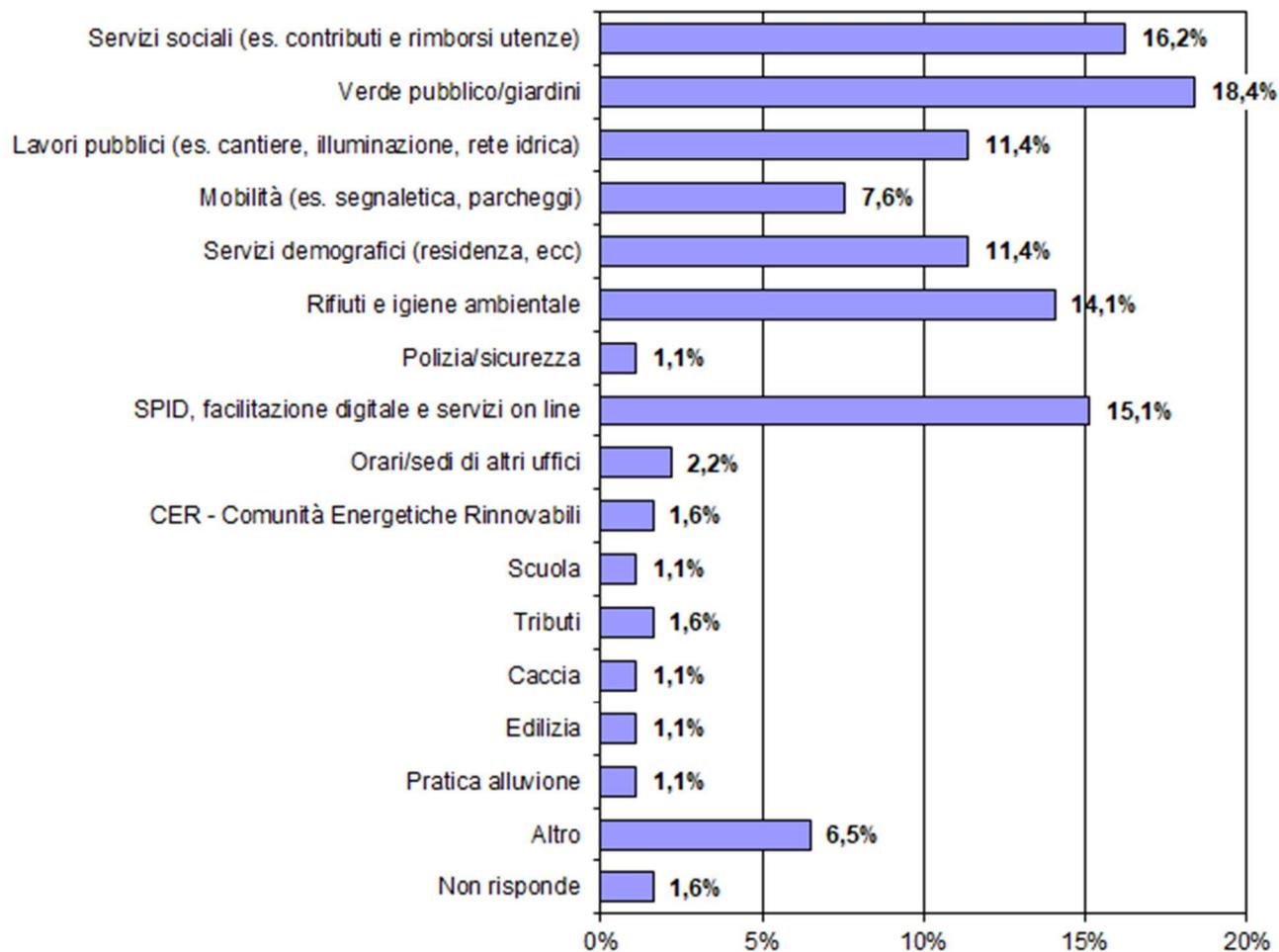
L3) Com'è venuto a conoscenza dell'ufficio?



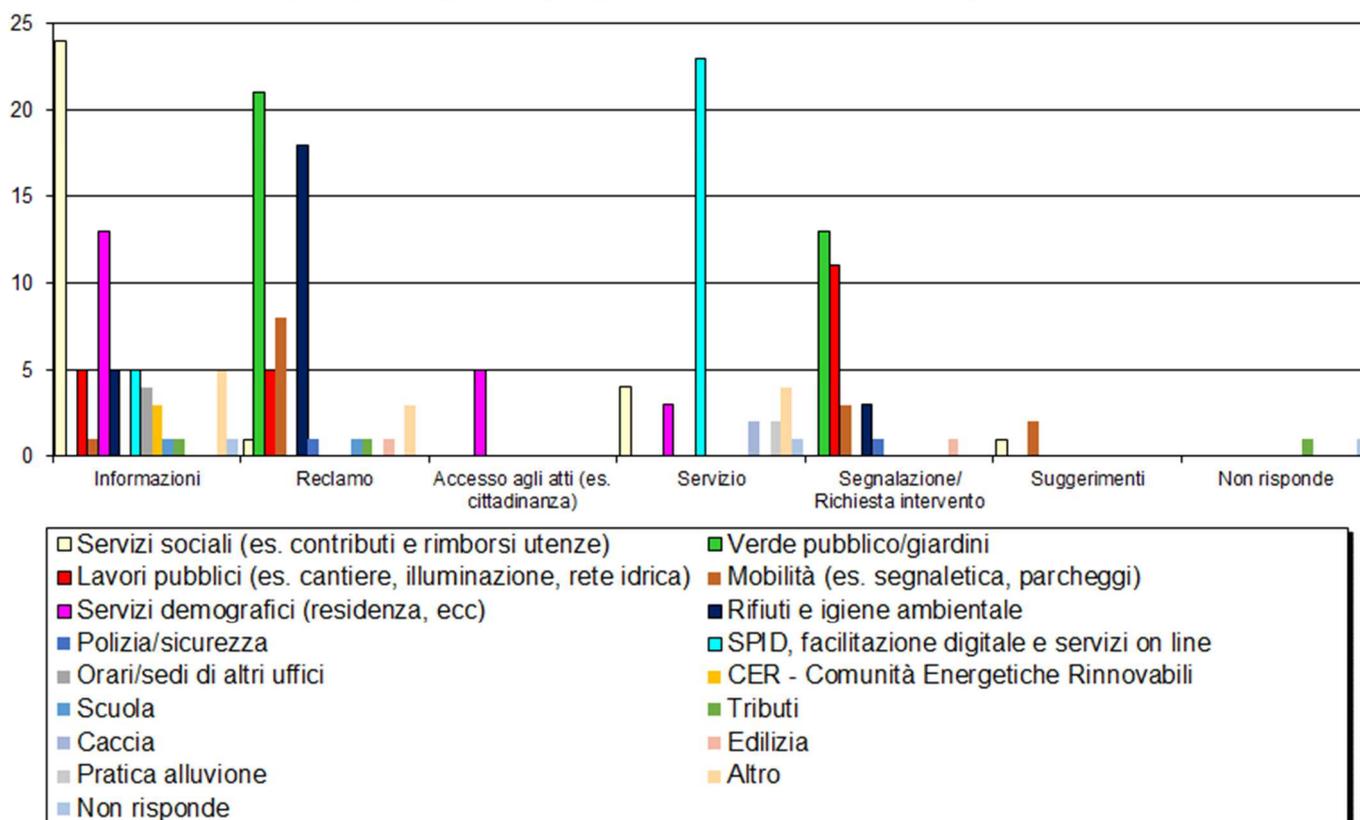
M1) Per quale motivo è entrato in contatto con l'ufficio?



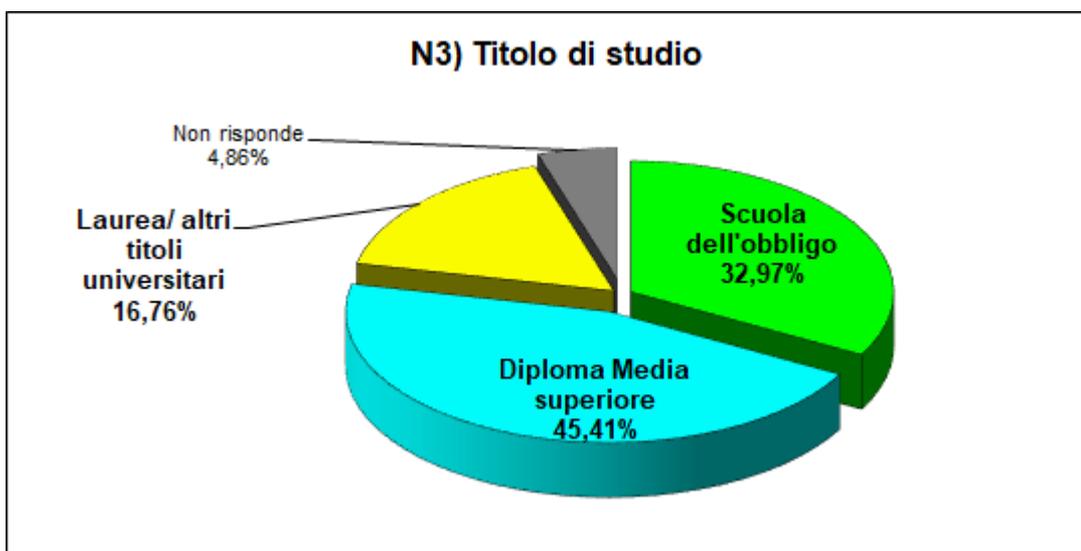
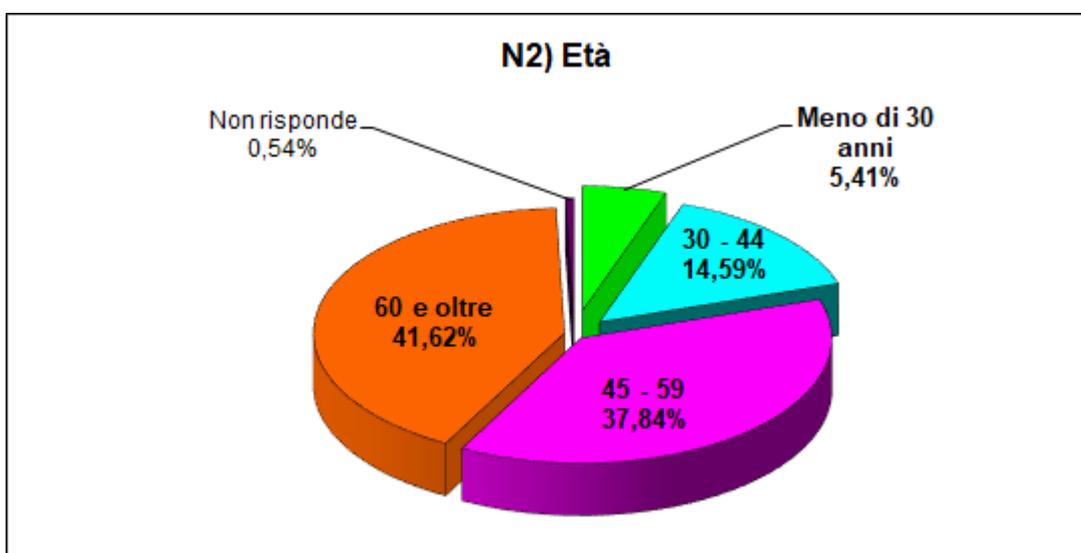
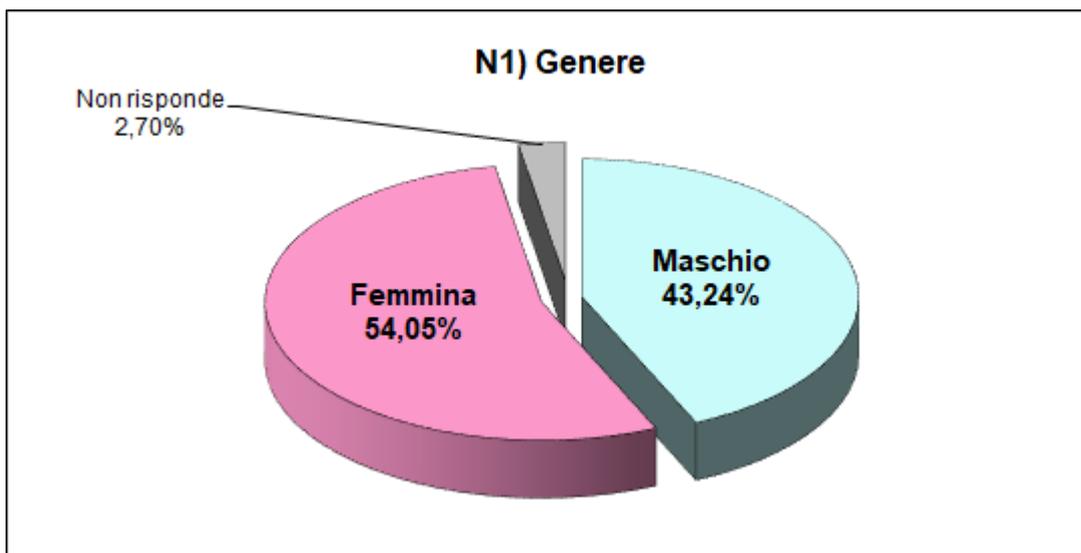
M2) Per quale argomento, in particolare, è entrato in contatto con l'ufficio? <massimo due risposte>

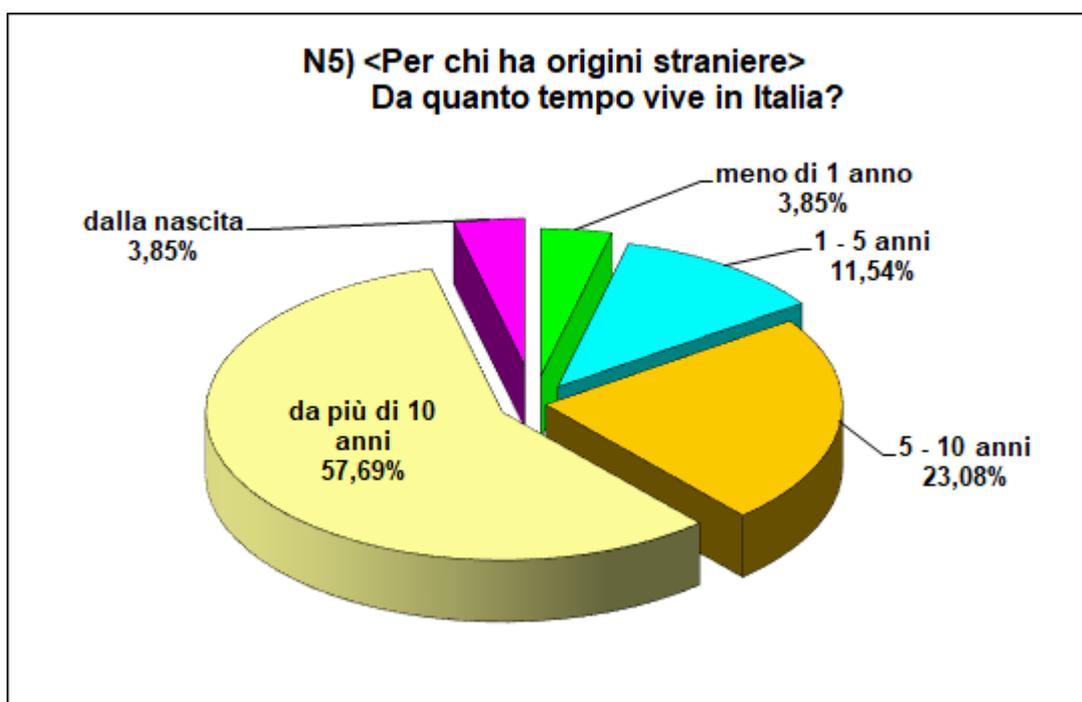
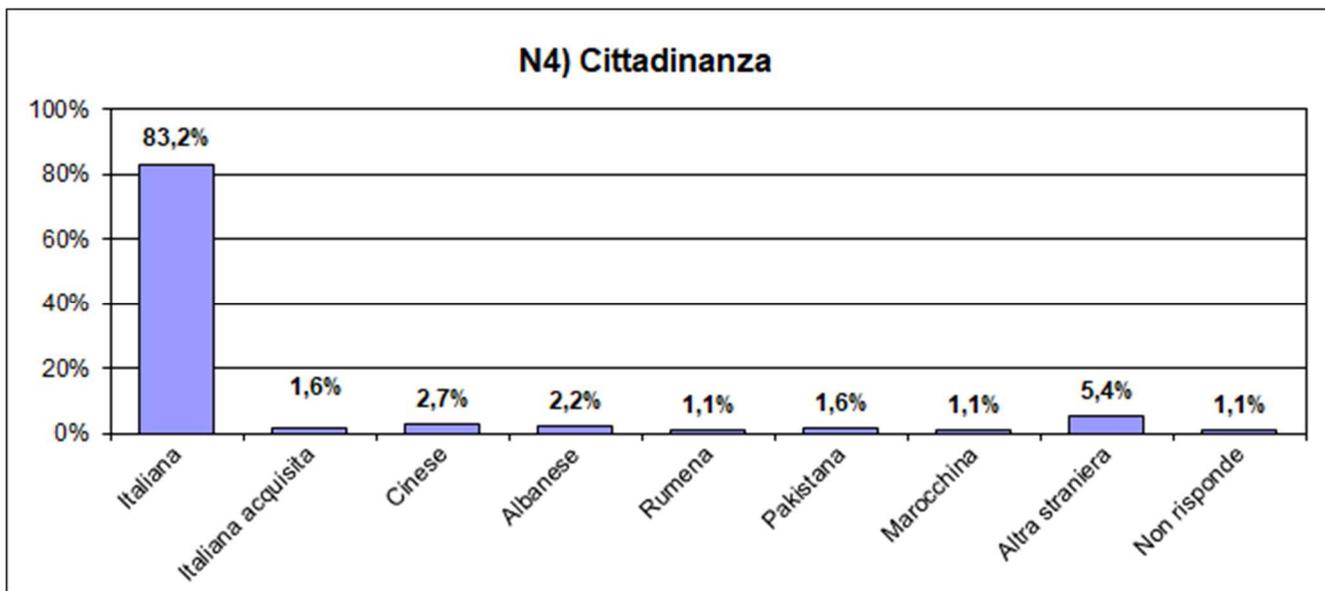


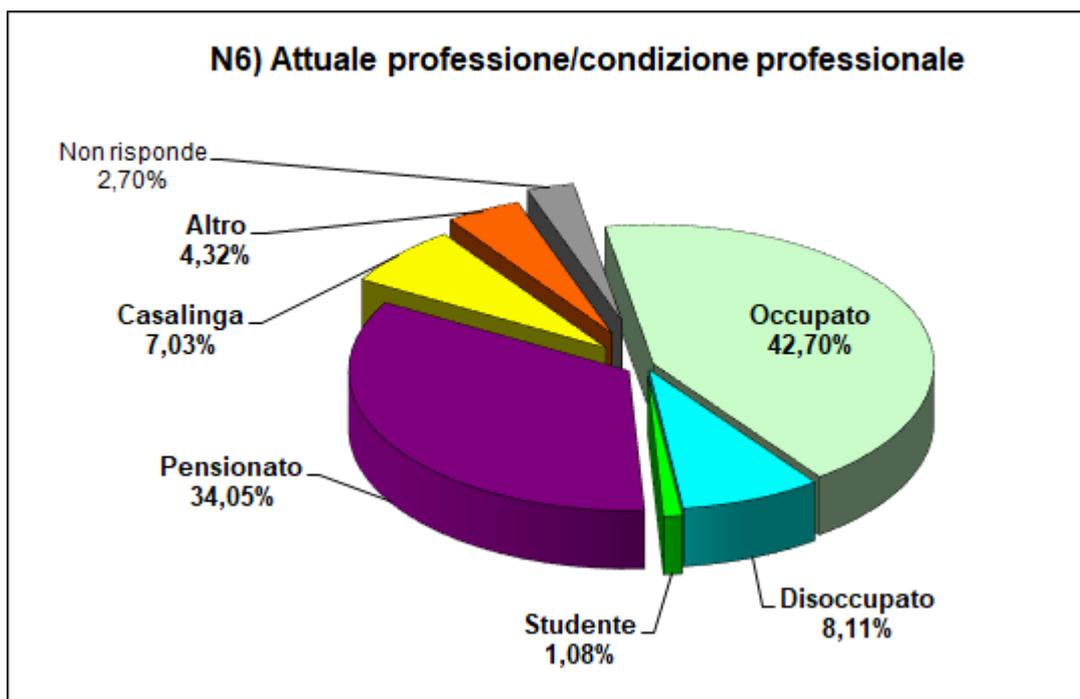
**M1M2) Per quale motivo è entrato in contatto con l'ufficio?
e per quale argomento, in particolare? <massimo due risposte>**



N) Informazioni generali:







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

Suggerimenti	Totale	
	n.	%
Non specifica/ nessun suggerimento	140	75,68
Sono soddisfatto/a	19	10,27
Aumentare orario/ giorni di apertura al pubblico	2	1,08
Avere un feedback e aggiornamento dello status della richiesta/ segnalazione	6	3,24
Giudizio sui servizi di competenza sulla richiesta/segnalazione	5	2,70
Non limitarsi all'inoltro della segnalazione all'ufficio competente	2	1,08
Più empatia con il cittadino e i problemi segnalati	1	0,54
Pubblicizzare il servizio	5	2,70
Verificare l'effettiva risoluzione della richiesta/ segnalazione	5	2,70
Totale	185	100,00



IL QUESTIONARIO

Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP Comune e Provincia di Prato indagine sulla qualità del servizio – Anno 2024

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) 2016/679

1 - Complessivamente quanto è soddisfatto/a del servizio offerto dall'URP?(*)

1=per niente soddisfatto/a			6 = molto soddisfatto/a		
1	2	3	4	5	6

(* risposta obbligatoria)

Come è entrato in contatto con l'URP(*)?

[1] di persona

[2] per telefono

[3] per E-mail

A) ACCESSIBILITA'

<Se di persona>

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente						6 = molto					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
A1p) Raggiungere la sede dell'ufficio è facile												
A2p) Gli orari di apertura al pubblico sono adeguati												
A3p) Gli spazi dell'ufficio sono adeguati												

<Se telefono>

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente						6 = molto					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
A1t) Il numero di telefono dell'ufficio è facilmente reperibile												
A2t) Contattare telefonicamente l'ufficio è facile												

<Se mail>

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente						6 = molto					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
A1m) La mail dell'ufficio è facilmente reperibile												
A2m) Le informazioni sull'ufficio reperibili sulla Rete Civica del Comune (sito web) sono facilmente consultabili												

B) CONFORMITÀ AGLI STANDARD

<Solo di persona>

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente						6 = molto					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
B1p) Gli ambienti sono puliti												
B2p) L'organizzazione dell'ufficio garantisce il rispetto della privacy												

<tutti>

C) AFFIDABILITA'

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente					6 = molto
C1) L'Ufficio fornisce informazioni precise e complete	1	2	3	4	5	6

<tutti>

D) COMPIUTEZZA

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente					6 = molto
D1) Ho ricevuto le informazioni che cercavo	1	2	3	4	5	6

E) TEMPESTIVITA'

<Se di persona>

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente					6 = molto
E1 p) I tempi di attesa in coda prima di essere servito sono brevi	1	2	3	4	5	6

<Se telefono>

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente					6 = molto
E1 i) I tempi di attesa al telefono sono brevi	1	2	3	4	5	6

<Se mail>

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente					6 = molto
E1 m) I tempi di risposta sono brevi	1	2	3	4	5	6

<tutti>

F) CORRETTEZZA

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente					6 = molto
F1) Gli operatori sono competenti	1	2	3	4	5	6
F2) Gli operatori sono cortesi	1	2	3	4	5	6

<tutti>

G-H) TRASPARENZA E RECLAMI

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente					6 = molto
G1) È chiaro che i servizi sono gratuiti	1	2	3	4	5	6
G2) È chiaro chi è il responsabile dell'ufficio	1	2	3	4	5	6
H1) So a chi rivolgermi se devo fare un reclamo per il servizio URP	1	2	3	4	5	6

Contatti con l'URP - Ci può cortesemente indicare:

<Se di persona>

I1**p**) 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

L1**p**) Ha scritto e-mail all'URP negli ultimi 12 mesi? [1] SI [2] NO

L2**p**) Ha telefonato all'URP negli ultimi 12 mesi? [1] SI [2] NO

<Se telefono>

I1) 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

L1) Si è recato di persona all'URP negli ultimi 12 mesi? [1] SI [2] NO

L2) Ha scritto e-mail all'URP negli ultimi 12 mesi? [1] SI [2] NO

<Se mail>

I1m) Quante volte ha scritto mail all'URP negli ultimi 12 mesi?

[1] è la prima volta, [2] 1-2 volte, [3] 3-5 volte, [4] oltre 5 volte

L1m) Si è recato di persona all'URP negli ultimi 12 mesi? [1] SI [2] NO

L2m) Ha telefonato all'URP negli ultimi 12 mesi? [1] SI [2] NO

<tutti>

L3) 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-comunicato [8] social network (facebook twitter instagram ecc...)
[9] Altro (specificare): [10] Non ricordo/Conoscevo già

M1) 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. rilascio SPID, attivazione CIE, tesserino tartufi e caccia, ecc.)
[5] Altro (specificare):.....

M2) Per quale argomento in particolare? (massimo due risposte)

[1] servizi sociali (es. contributi e rimborsi utenze) [2] verde pubblico/giardini [3] lavori pubblici
(es. cantiere, illuminazione, rete idrica), [4] mobilità (es. segnaletica, parcheggi) [5] servizi demografici
(residenza, ecc), [6] rifiuti e igiene ambientale [7] polizia/sicurezza [8] SPID, facilitazione digitale e
servizi on line, [9] orari/sedi di altri uffici [10] Altro (specificare):.....

<tutti>

N) Informazioni generali:

- 1) **Genere:** 1. Maschio 2. Femmina 3. Altro 4. Preferisco non rispondere
- 2) **Età:** 1. Meno di 18 anni 2. 18-24 3. 25 - 29 4. 30 - 34 5. 35-39
6. 40 - 44 7. 45 - 49 8. 50-54 9. 55-59 10. 60-64
11. 65-69 12. 70-74 13. 75-79 14. 80 e oltre
- 3) **Titolo di studio:** [1] Licenza di scuola elementare [2] Lic. media inferiore
[3] Diploma scuola superiore [4] Laurea o titoli post laurea
- 4) **Cittadinanza:** 1. Italiana 2. Italiana acquisita (spec. citt. di origine: _____)
3. Cinese 4. Albanese 5. Rumena 6. Pakistana
7. Marocchina 99. Altra citt. (spec. _____)
- 5) **(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
- 6) **La sua attuale professione/condizione professionale (una sola risposta):**
1. Occupato 2. Disoccupato 3. Studente 4. Pensionato 5. Casalinga
6. Altro: (specificare)

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

.....
.....
.....

Data compilazione questionario: ____/____/____