



Area servizi al cittadino

Indagine di Citizen Satisfaction Rilevazione del gradimento dei servizi al cittadino

Tempi

1 luglio – 31 dicembre 2020

Modalità

Asincrona mediante link a moduli google dedicati a ogni servizio, inviati via sms. I moduli sono stati progettati per non raccogliere gli indirizzi mail dei rispondenti né collegare le risposte agli utenti.

Risposte raccolte

Sportello demografico (certificati e CIE): **331**

Anagrafe (cambi di residenza): **100**

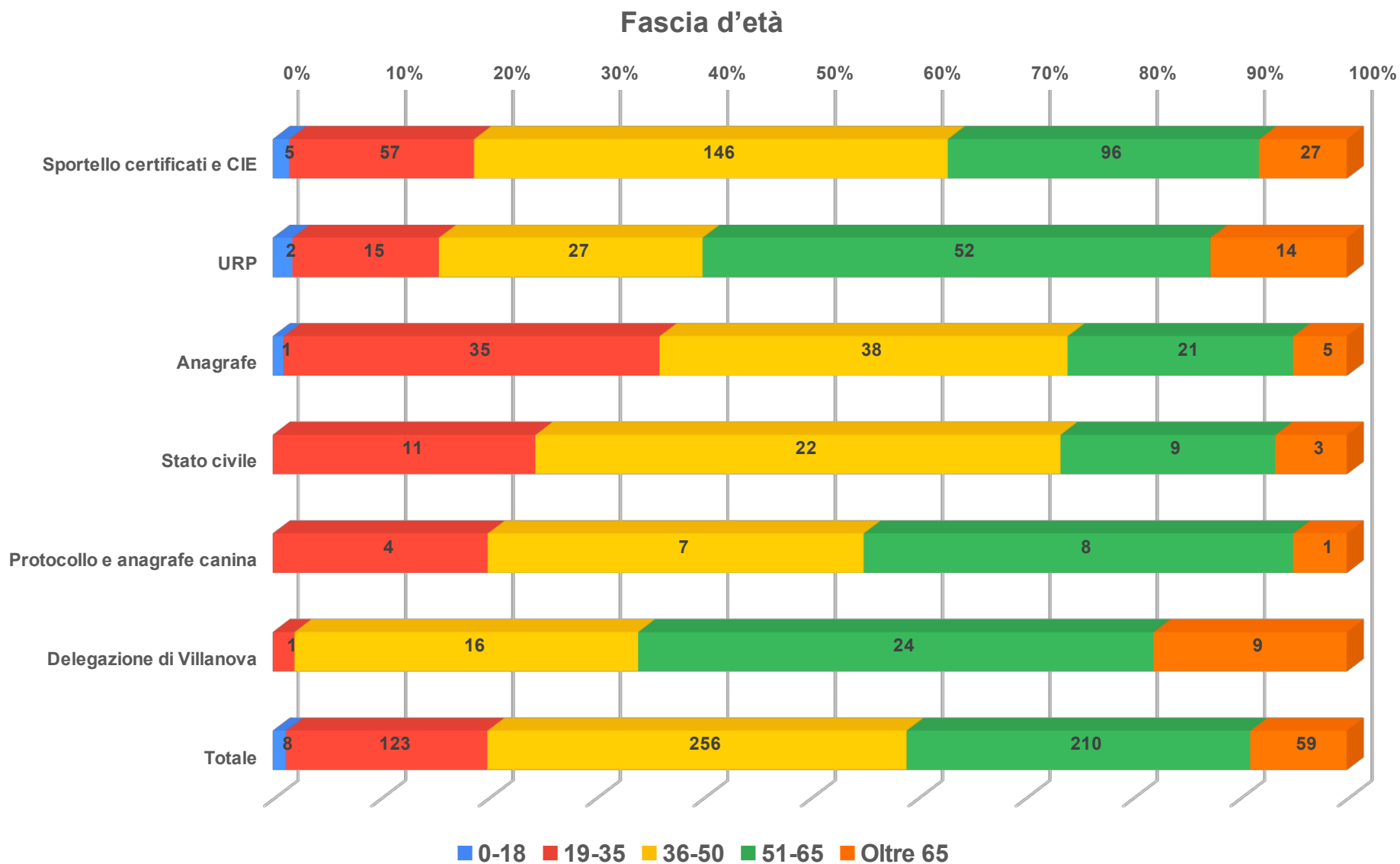
Stato civile: **45**

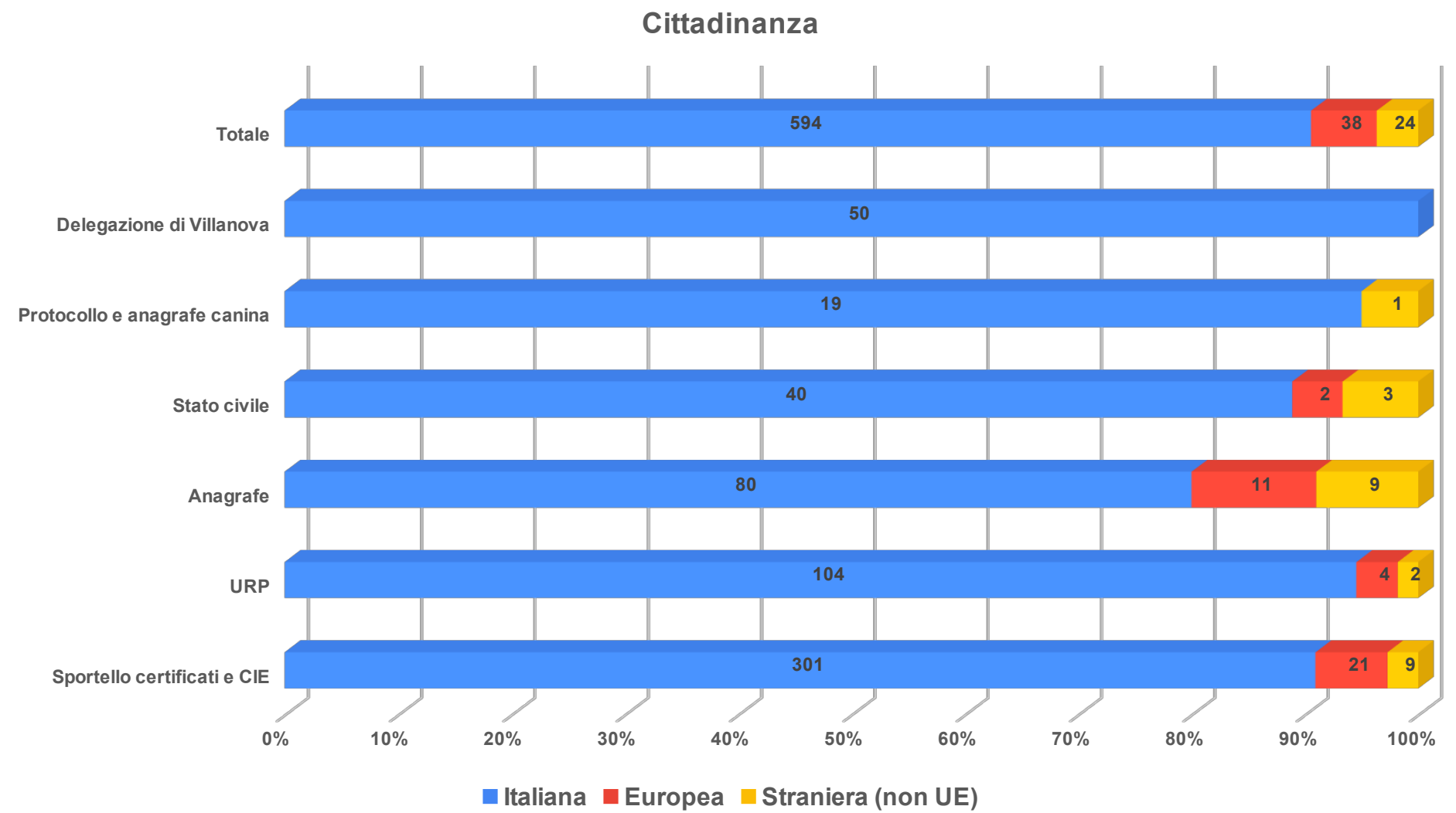
Ufficio relazioni con il pubblico: **110**

Protocollo e anagrafe canina: **20**

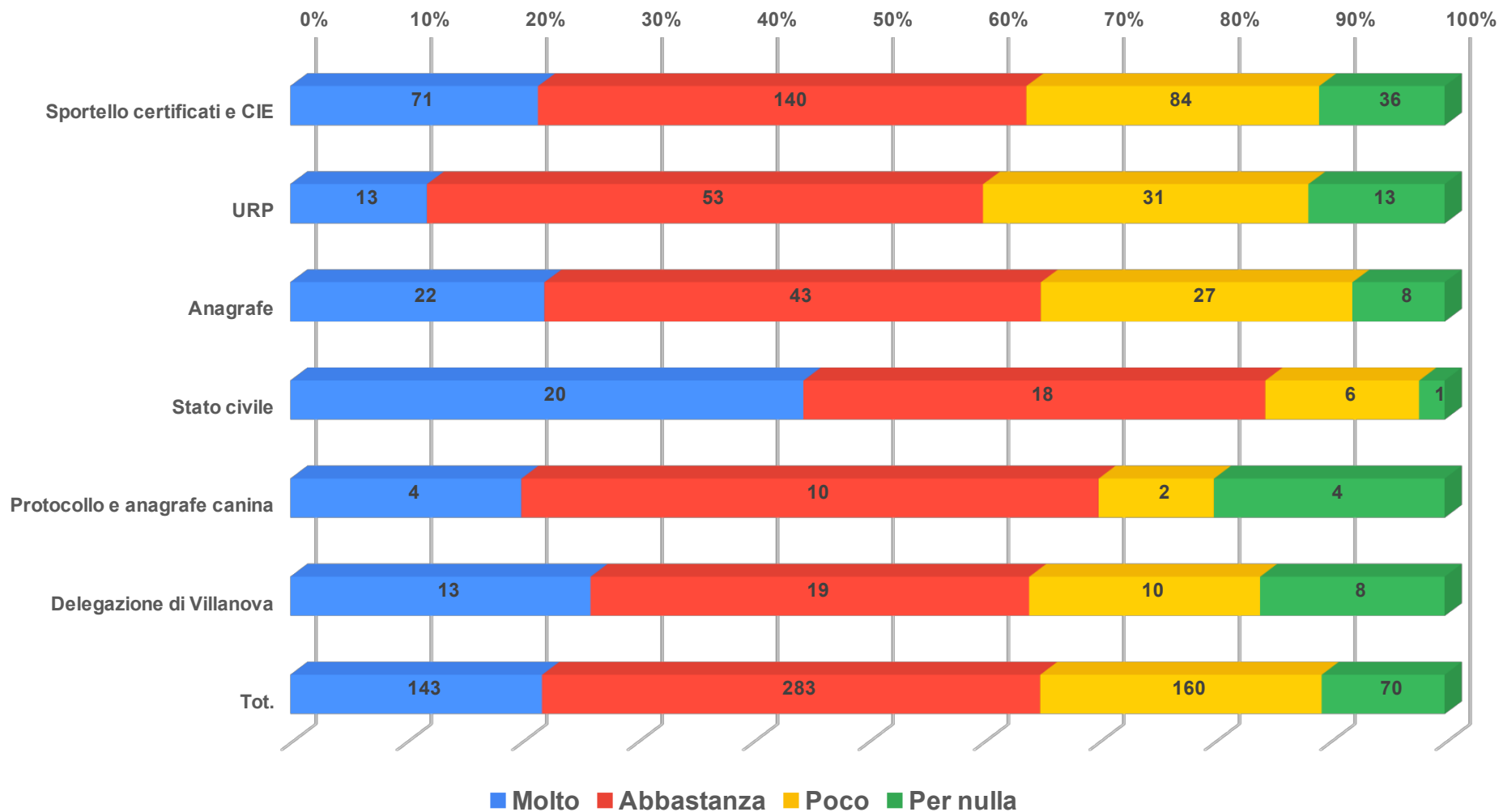
Delegazione di Villanova: **50**

Totale: 656

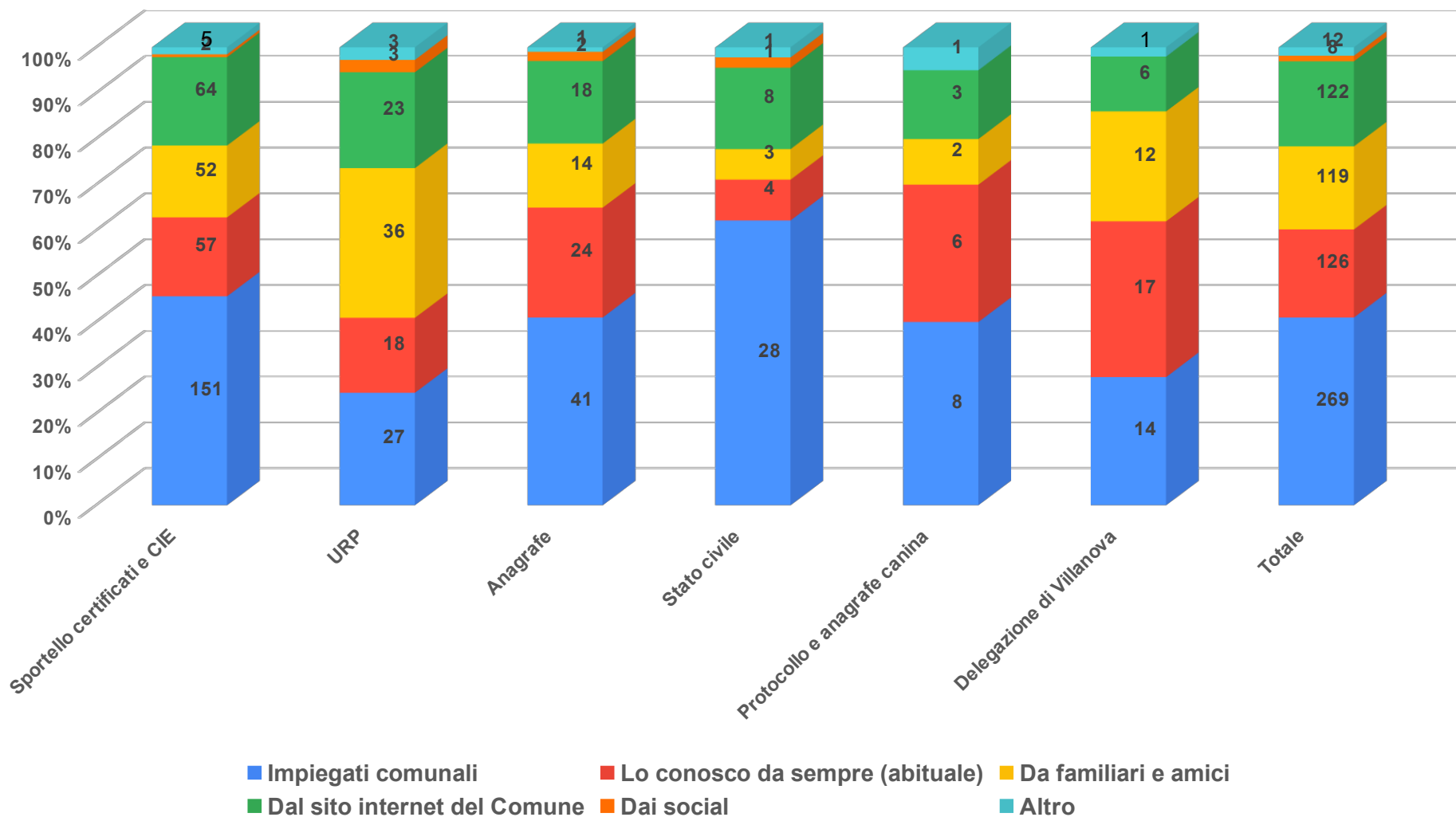




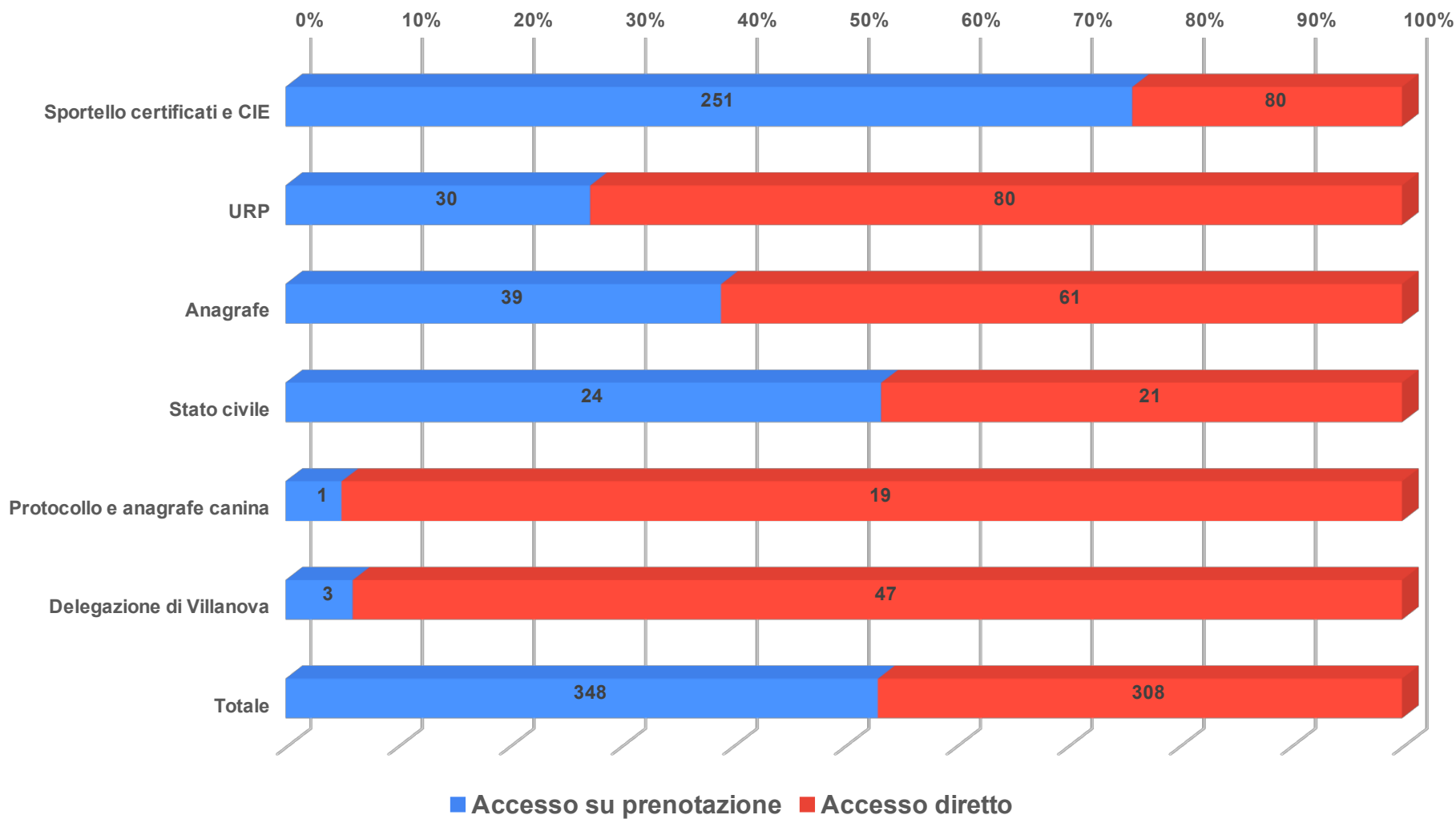
Eri già a conoscenza del servizio?



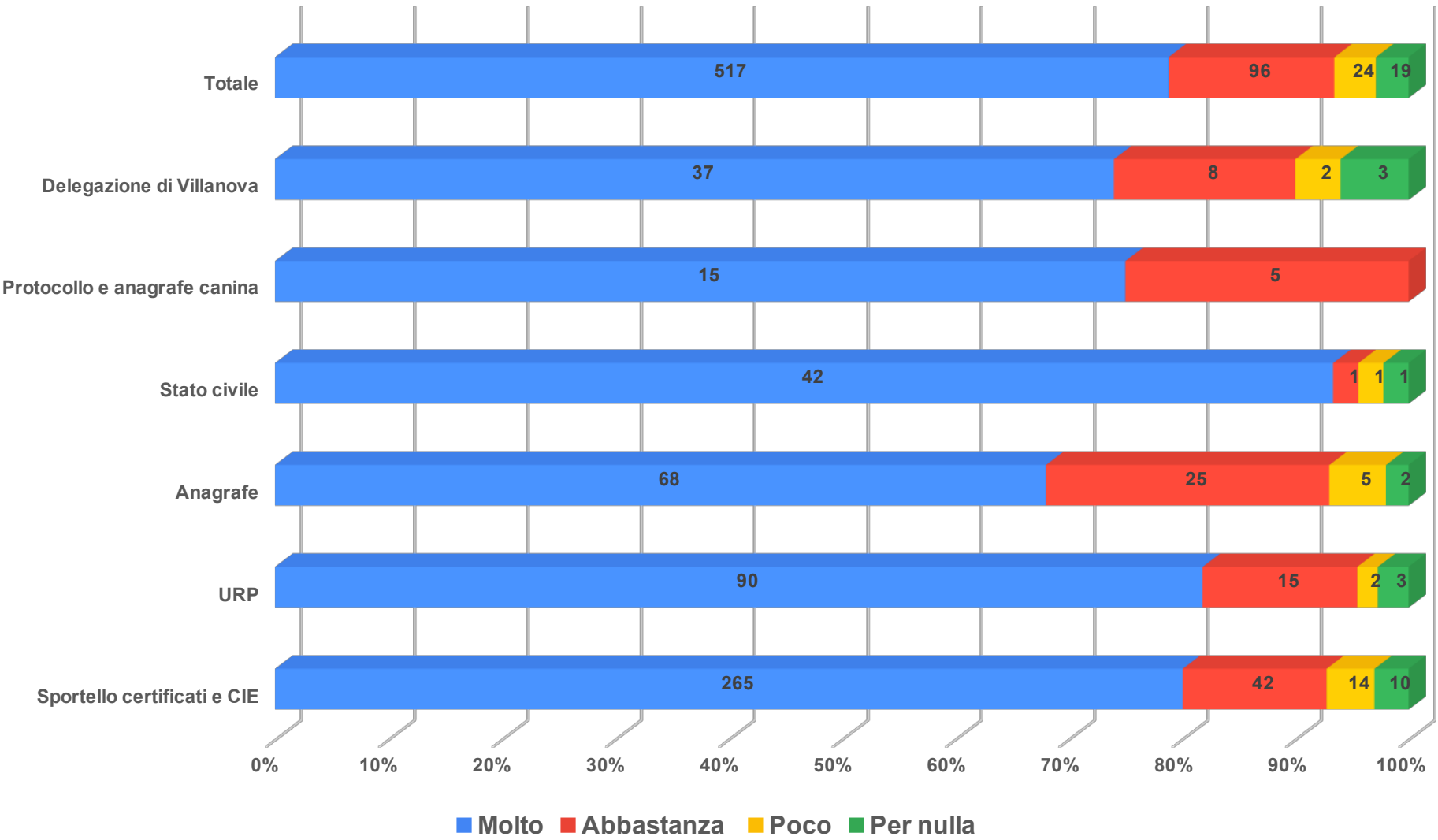
Come hai avuto le informazioni sul servizio?



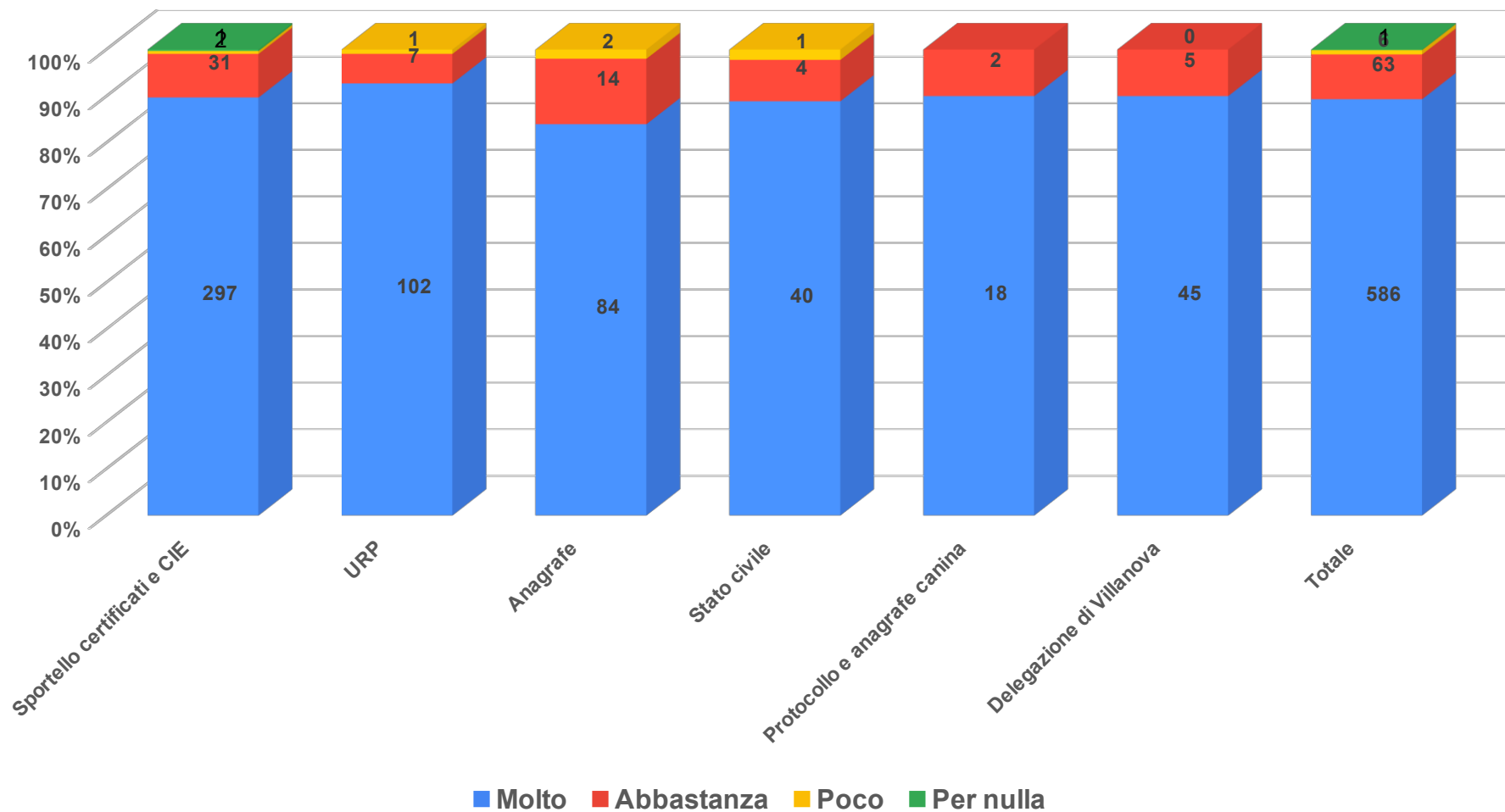
Modalità di accesso per servizio



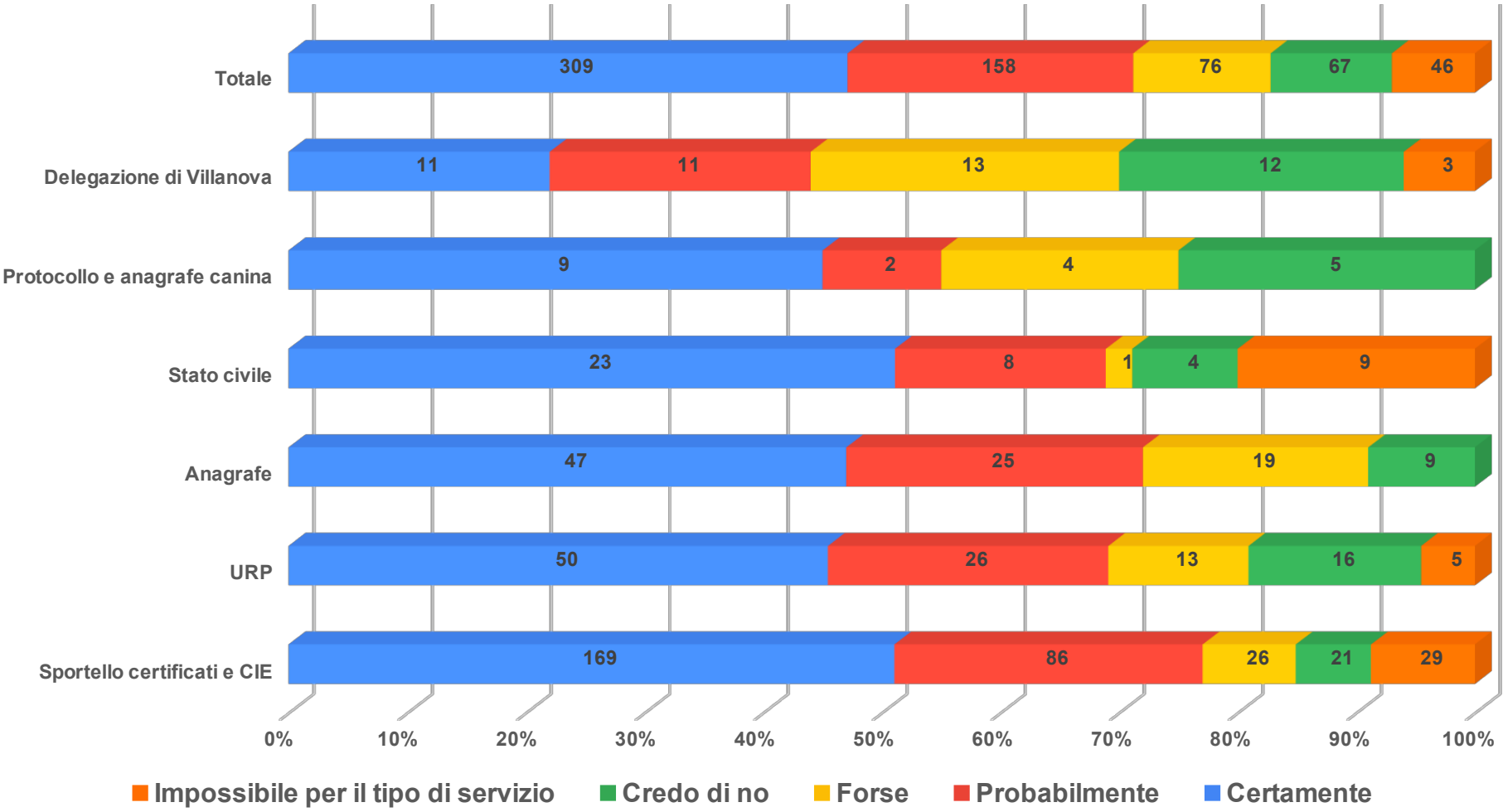
I tempi di attesa sono stati accettabili?



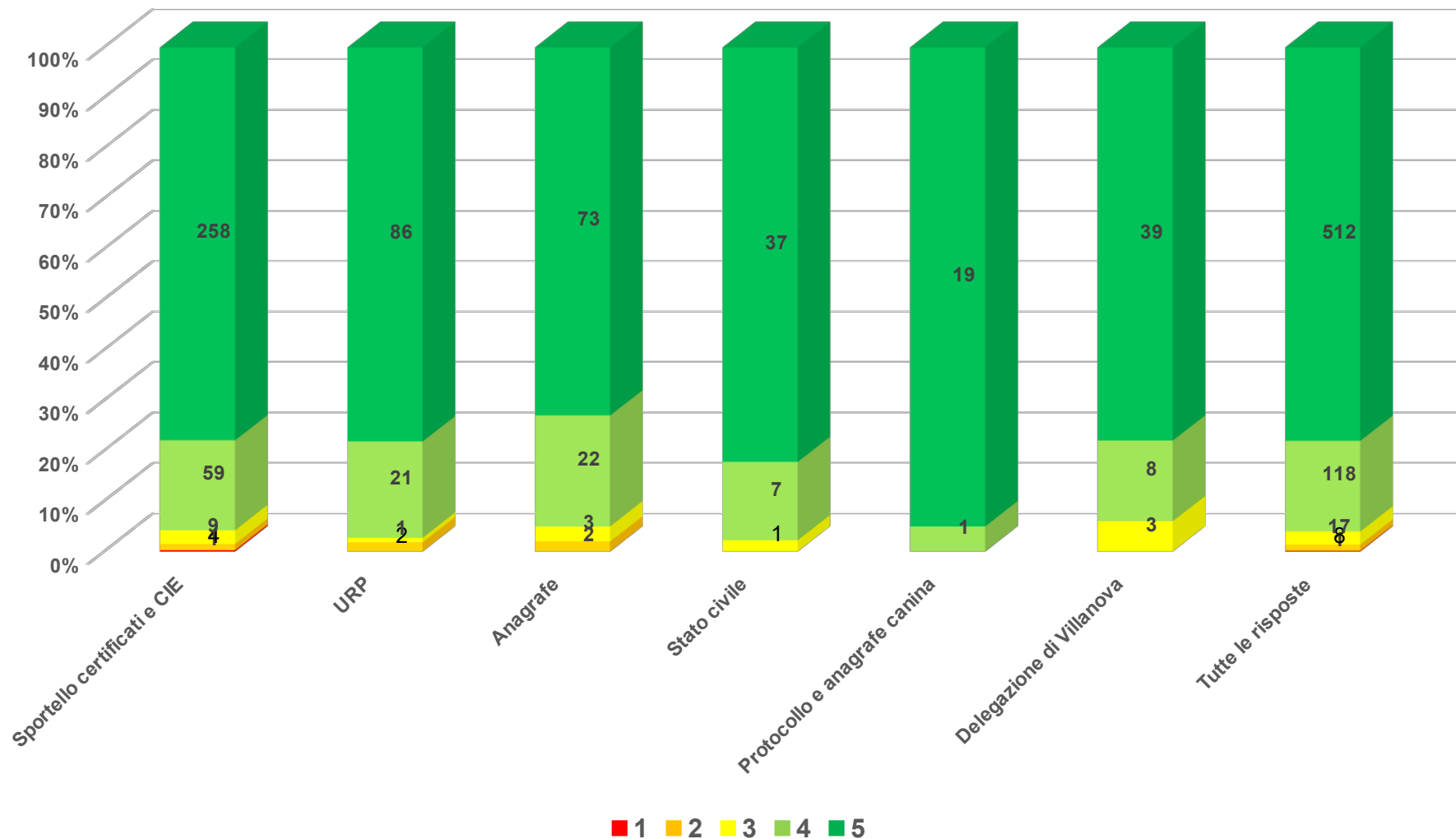
Le spiegazioni fornite dagli operatori sono state chiare?



Se potessi accedere allo stesso servizio direttamente online lo faresti?



Giudizio generale dell'esperienza (voto da 1-5)



● Hai qualcosa da segnalarci per migliorare? ●

Ha compilato il campo il 27,2% dei rispondenti (179 risposte)

Spunti di miglioramento:

- Informazione più chiara quando si entra nell'ingresso di Palazzo Vecchio
- Difficoltà di ascolto dovuta a più persone e mascherine
- Necessità di più informazione sulla donazione degli organi
- Possibilità di fare la foto per la CIE direttamente allo sportello, visto che poi va scansionata
- Maggiore digitalizzazione dei servizi
- Tempi lunghi a causa dei problemi del software
- Spazi troppo ristretti nell'ufficio anagrafe
- Più chiarezza negli orari di apertura

● Hai qualcosa da segnalarci per migliorare? ●

Ha compilato il campo il 27,2% dei rispondenti (179 risposte)

Elementi positivi maggiormente evidenziati:

- ✓ velocità
- ✓ professionalità
- ✓ motivazione
- ✓ umanità

- *Non si può fare a meno del contatto umano*
- *Il contatto diretto con l'impiegato che ti spiega è fondamentale*
- *È il personale che fa la differenza, non il servizio*
- *Valorizzate gli impiegati che non considerano gli utenti come numeri*
- *Semplicemente rispondere al telefono per prendere appuntamento o rispondere alle domande in modo responsabile, con l'intento di aiutare piuttosto che delegare fa la differenza tra il giorno e la notte.*