

**e-part  
(servizio di  
segnalazioni online)**



**Citizen Satisfaction 2012**

# QUESTIONARI ELABORATI: 133

## Modalità di rilevazione

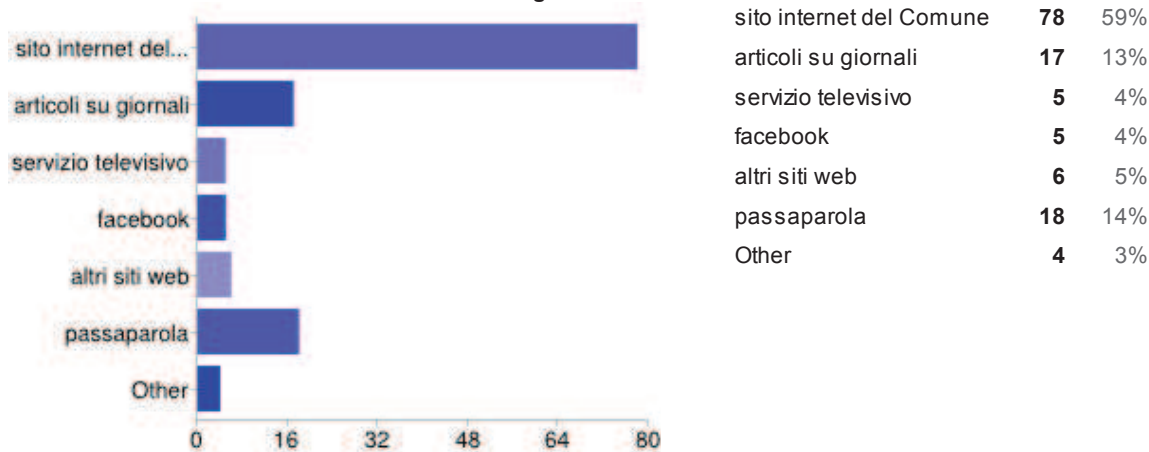
- Questionari online su [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it)
- Invio e-mail a tutti coloro che hanno inviato una segnalazione del link al questionario

## Periodo

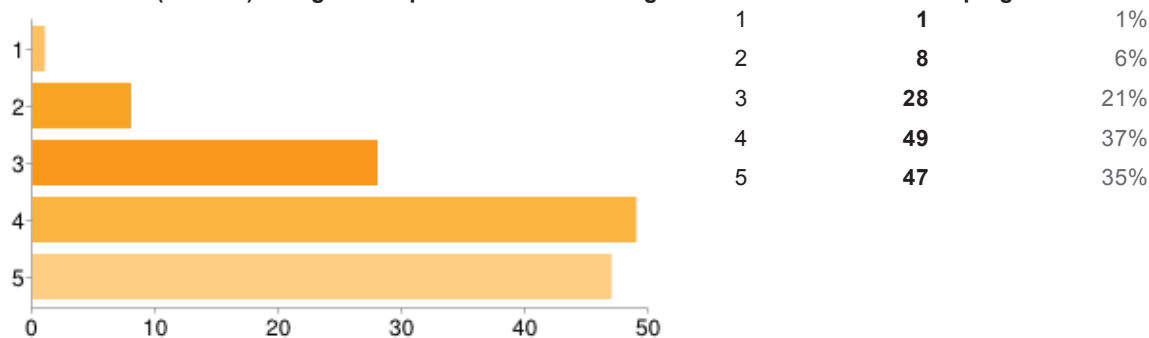
- ottobre - novembre 2012

## Riepilogo [Vedi le risposte complete](#)

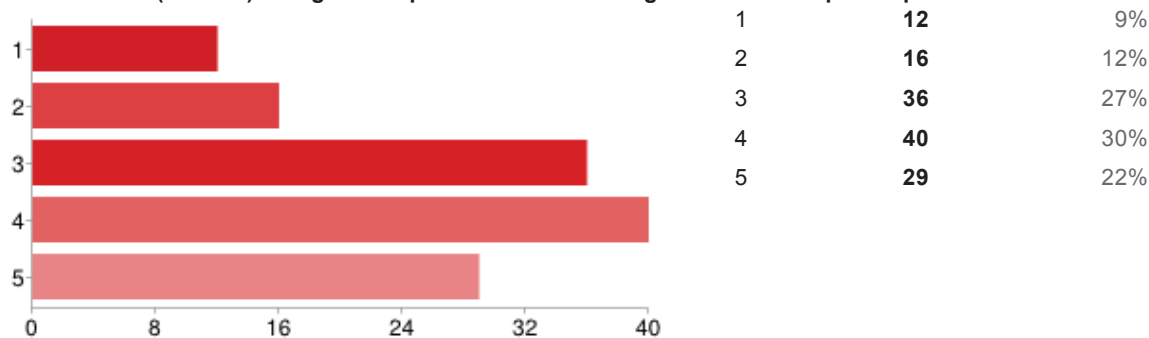
### 1. Come è venuto a conoscenza del Servizio di segnalazioni online?



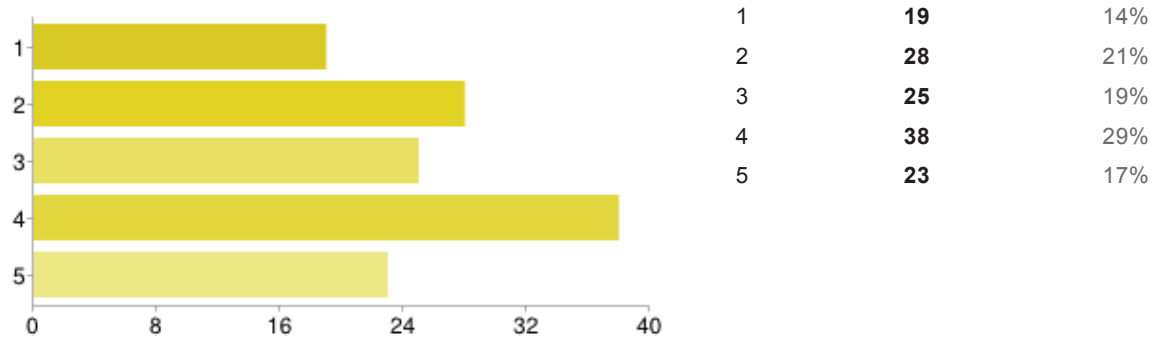
### 2. Dia un voto (da 1 a 5) ai seguenti aspetti del sistema di segnalazione: - facilità d'uso del programma



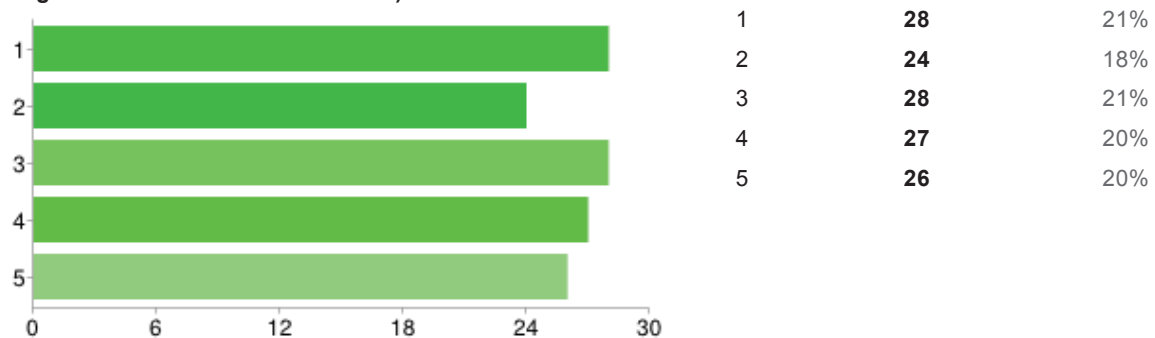
### 2. Dia un voto (da 1 a 5) ai seguenti aspetti del sistema di segnalazione: - tempi di risposta



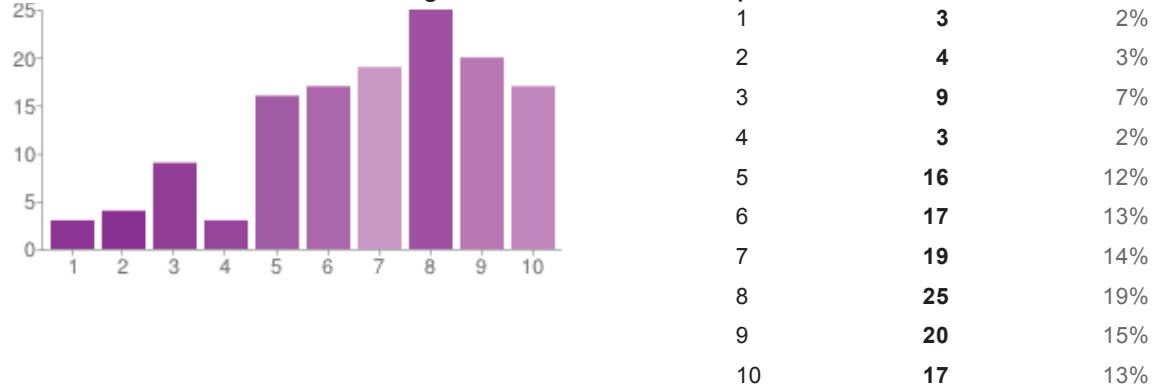
**2. Dia un voto (da 1 a 5) ai seguenti aspetti del sistema di segnalazione: - qualità della risposta fornita durante le varie fasi**



**2. Dia un voto (da 1 a 5) ai seguenti aspetti del sistema di segnalazione: - qualità della soluzione (quando la segnalazione viene definita "risolta")**



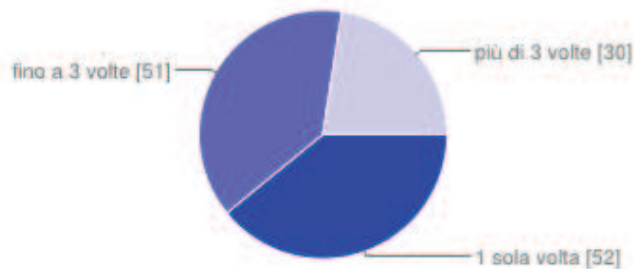
**3. Dia un voto da 1 a 10 al servizio di segnalazioni online nel suo complesso:**



**4. Se la sua risposta è stata di insufficienza (da 1 a 5) può dirci perché?**

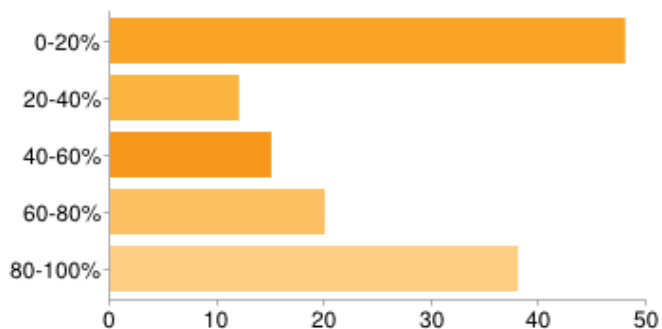
carissimi, ho postato una richiesta a inizio gennaio 2012 !!! e non ho mai avuto una risposta. MAI. Avevo salutato con soddisfazione il servizio, ma la mia insoddisfazione è totale. Nel mondo digitale i tempi di risposta alle richieste/interazioni si misurano in ore. IN questo caso sono passati mesi Vi prego, con l'occasione, di sollecitare la mia richiesta: si trattava di una richiesta di creazione parcheggio a bordo strada in via della madonna Perchè non rispondete, e questo non fa piacere. Oppure, quando rispondete, non è possibile replicare alle vs. risposte (se sono insoddisfacenti). ...

5. Quante volte ha usato questo servizio per inviare una segnalazione al Comune di Udine?



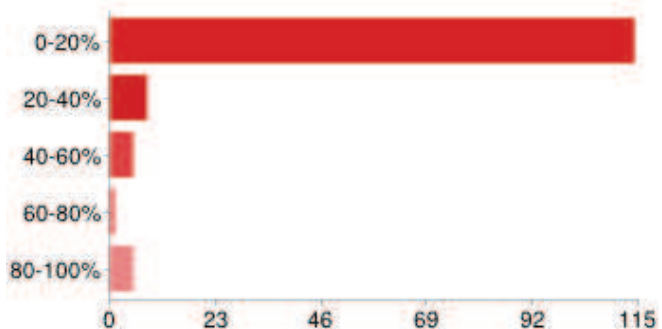
1 sola volta	<b>52</b>	39%
fino a 3 volte	<b>51</b>	38%
più di 3 volte	<b>30</b>	23%

6. Indichi una percentuale di sue segnalazioni che sono state - effettivamente risolte



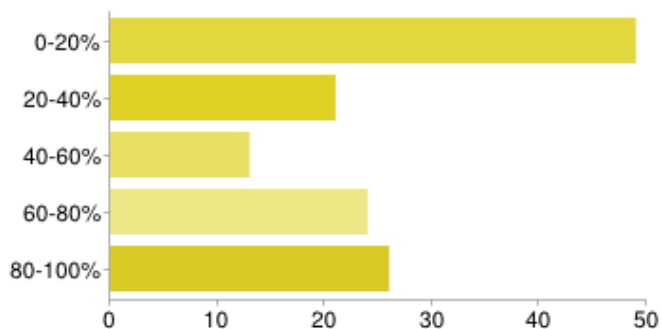
0-20%	<b>48</b>	36%
20-40%	<b>12</b>	9%
40-60%	<b>15</b>	11%
60-80%	<b>20</b>	15%
80-100%	<b>38</b>	29%

6. Indichi una percentuale di sue segnalazioni che sono state - rifiutate senza motivo



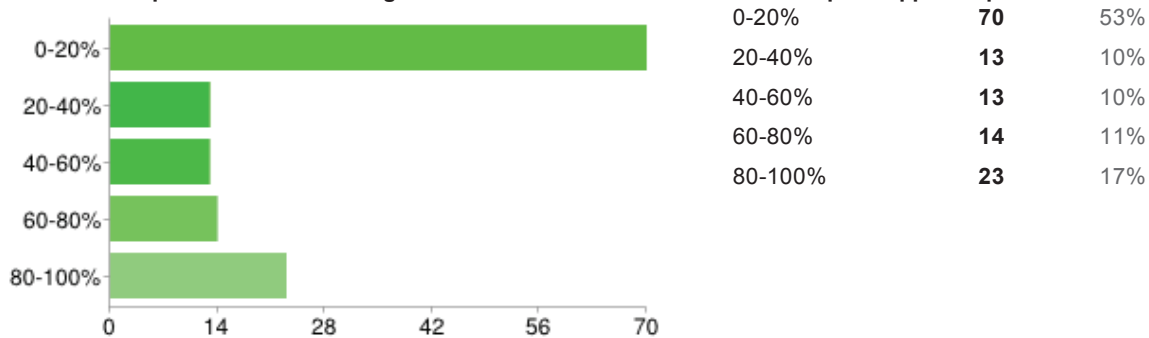
0-20%	<b>114</b>	86%
20-40%	<b>8</b>	6%
40-60%	<b>5</b>	4%
60-80%	<b>1</b>	1%
80-100%	<b>5</b>	4%

6. Indichi una percentuale di sue segnalazioni che sono state - in lavorazione per un tempo ragionevole

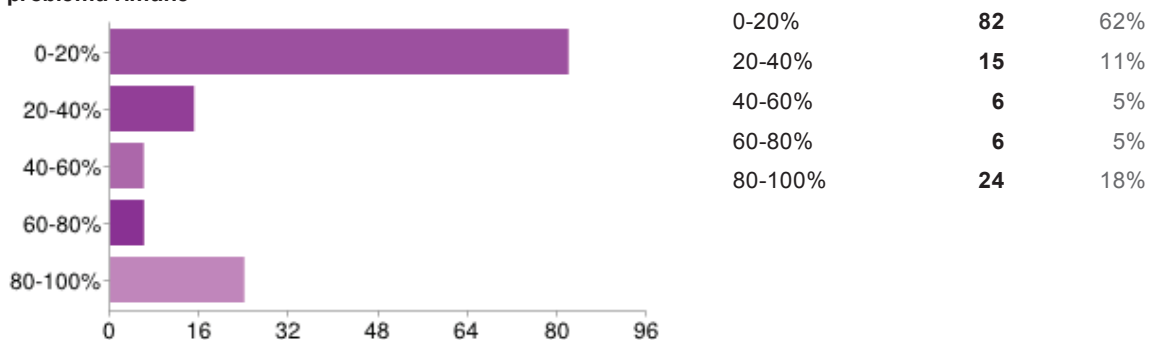


0-20%	<b>49</b>	37%
20-40%	<b>21</b>	16%
40-60%	<b>13</b>	10%
60-80%	<b>24</b>	18%
80-100%	<b>26</b>	20%

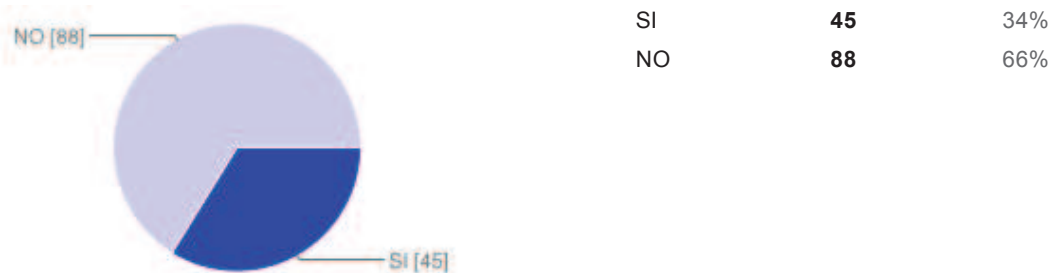
6. Indichi una percentuale di sue segnalazioni che sono state - in lavorazione per troppo tempo



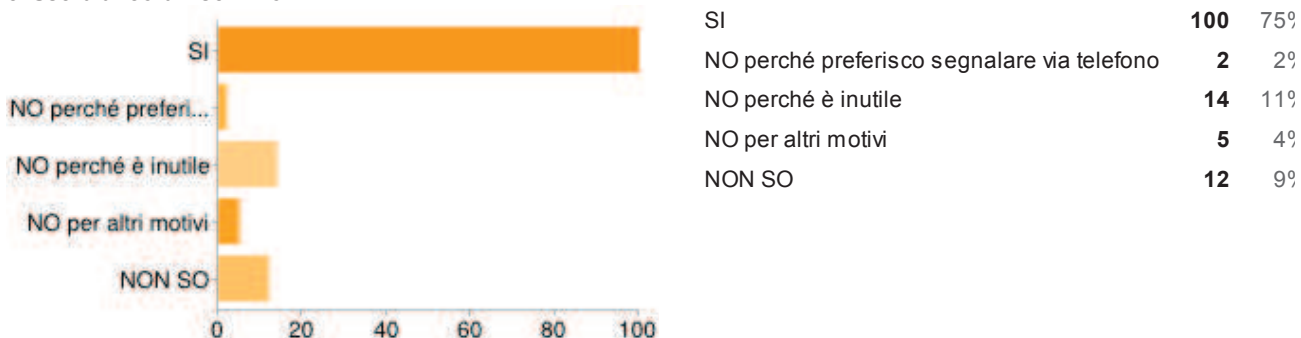
6. Indichi una percentuale di sue segnalazioni che sono state - contrassegnate come risolte, ma il problema rimane



7. Prima dell'attivazione di questo servizio, aveva effettuato segnalazioni (via posta, telefono, e-mail, ecc.) al Comune di Udine?



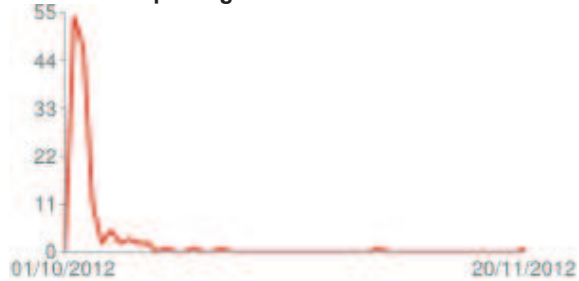
8. Userà ancora il servizio?



**9. Lasci, se lo desidera, un commento sulla sua esperienza del servizio o un suggerimento per migliorarlo:**

Sarebbe utile e giusto che chi risponde si identifichi almeno con il nome se non con la qualifica e l'ufficio di appartenenza. Negli uffici portano il cartellino e on line si nascondono? un ottima partenza degna di un comune funzionante Il servizio di segnalazione è di per sè efficiente. La risposta telematica automatica è stata praticamente immediata. Il problema segnalato (la non accettabile sporcizia delle strade) tuttora persiste e nessuno pare doverci porre rimedio. bravi e efficienti, grazie vedi sopra. Così è semplicemente pessimo Purtroppo le segnalazioni relative alla viabilità (contr ...

**Numero di risposte giornaliere**



## DETTAGLIO RISPOSTE ALLE DOMANDE 4 E 9

### 4. Se la sua risposta è stata di insufficienza (da 1 a 5) può dirci perché?

- "carissimi, ho postato una richiesta a inizio gennaio 2012 !!! e non ho mai avuto una risposta. MAI.
- Avevo salutato con soddisfazione il servizio, ma la mia insoddisfazione è totale.
- Nel mondo digitale i tempi di risposta alle richieste/interazioni si misurano in ore. IN questo caso sono passati mesi
- Vi prego, con l'occasione, di sollecitare la mia richiesta: si trattava di una richiesta di creazione parcheggio a bordo strada in via della madonnetta
- Perché non rispondete, e questo non fa piacere. Oppure, quando rispondete, non è possibile replicare alle vs. risposte (se sono insoddisfacenti). Non si sa mai neppure chi ha risposto. Si ha l'impressione di essere presi in giro.
- perchè dopo tre solleciti il problema non è stato risolto e mi sono arrangiata in altro modo
- "Risposte poco pertinenti.Troppo tempo per una risposta a volte semplice.
- Difficoltà ad avere riscontro dai responsabili del servizio."
- Lentezza nelle risposte. Risposte vaghe e senza senso. Problemi risolti in maniera parziale e non continuativa.
- nnnn
- "Nonostante ripetute segnalazioni, il problema non è stato compreso e preso in carico.
- Ovviamente non penso alla soluzione del problema segnalato che, probabilmente, comporta uno studio di fattibilità che può anche dare esito negativo."
- Le problematiche non sono state risolte
- No, ma volevo specificare che ho dato 3 alla qualità della soluzione perché il mio problema non poteva essere risolto dal Comune di Udine perché la strada non era di competenza, quindi non sono in grado di rispondere al quarto punto della seconda domanda.  
Perchè quando si ottiene una risposta negativa sulla segnalazione effettuata non c'è possibilità di ulteriore chiarimento o di spiegazione, quindi o si rifà un'altra segnalazione oppure si desiste..
- ritengo che il servizio di segnalazione serva a ben poco, non si pretende che tutto ciò che viene posto all'attenzione delle strutture preposte venga immediatamente risolto ma non si può ignorare o peggio chiudere come risolte con laconiche risposte, situazioni di reale pericolo.
- Perché, pur avendo preso atto della segnalazione, il problema non è stato affrontato nè, tanto meno, risolto!
- Assoluta mancanza di problem solving e epidemicità estrema nell'affrontare i REALI problemi del cittadino!!!
- "intanto l'invito che ho appena ricevuto per e-mail andrebbe scritto con caratteri normali e non microscopici, poi l'ultima segnalazione che ho fatto ha ricevuto RISOLTO come risposta, ho segnalato che mi era stata detta una bugia e nessuno ha risposto, ho



dovuto scrivere al sindaco per venire a sapere che non era infatti stato fatto niente per risolvere il problema segnalato.

- al punto 6 mi si chiede di rispondere anche nei punti in contrasto, chi ha composto questo questionario? comunque per far andare avanti la ricerca clicco tutti i punti forse riuscirete a capire qualcosa"
- per la risposta degli operatori
- Ho segnalato più volte un problema di asfaltatura strade scrivendo anche all'assessore Pizza ma fino ad oggi (sono trascorsi oltre due anni) il problema non è stato risolto solo parzialmente tamponato con interventi degli operai comunali che hanno rattoppato le varie buche, inoltre un addetto del comune mi ha detto al telefono che se non sono nipote del sindaco o amico del vescovo non verranno mai ad asfaltare il luogo segnalato
- Perché siete tempestivi nei sopralluoghi ma l'esecuzione procede sempre "alla statale". Per muovere una penna serve una richiesta di impatto ambientale.
- "Ho scritto al Comune per segnalare un pericoloso buco nell'asfalto in via Brazzacco, mi è stato risposto - la via è privata e non soggetta a pubblico passaggio - senza verificare, la via è trafficatissima, soprattutto in certe ore del giorno, stretta, auto parcheggiate a raso dei passi carrai e degli ingroci (anzi sugli incroci) creando pericolo nell'uscita dalle aree private (più di qualche incidente), tutto per la vicinanza all'ospedale civile.
- In merito vorrei segnalare in particolare due cose:
  - incrocio tra le vie Brazzacco e Colugna - auto parcheggiare su via Brazzacco a meno di 5 metri dall'incrocio e auto parcheggiate sull'aiuola a raso di via Colugna sul suddetto incrocio;
  - Condominio Le Tuie, titolare di due accessi carrai su via Brazzacco, richiesta installazione due specchi e panettoni a protezione dell'uscita, risultato: autorizzazione ad un solo specchio su un unico passo carraio.
- SE VORRETE INTERVENIRE VE NO SAREMO ""MOLTO GRATI"".
- In merito ai punti successivi comunico che più volte ho notato situazioni pericolose di marciapiedi e strade però dopo l'esperienza negativa non ho più utilizzato il servizio non ritenendolo risolutivo.
- Ho segnalato inoltre da due mesi, personalmente ad un dipendente del ""servizio viabilità"" ? del Comune, l'allagamento che si forma in via Colugna - entrata ospedale - in occasione di piogge anche non molto intense, che costringe i pedoni che accedono all'ospedale ad un inatteso bagnetto ai piedi. Il problema non è stato a tutt'oggi risolto.
- nn
- le segnalazioni vengono abbandonate e le soluzioni adottate non aggiornano il sistema
- Ho fatto un'unica segnalazione 2 anni fa e la risposta è arrivata dopo mesi. Non so nemmeno se il problema è stato risolto, perchè nel frattempo un anno fa, mi sono trasferita all'estero. Però dopo un anno il problema c'era ancora (un dissesto stradale).
- "Penso ancora che il servizio sia potenzialmente ottimo.
- Tuttavia devo dire che a seguito della mia segnalazione, avvenuta ormai credo un paio d'anni fa, ho ricevuto quasi subito una mail che mi avvertiva che avreste preso in esame la richiesta, ma poi più nulla, neanche sapere se la richiesta era stata bocciata. La stessa mia richiesta, almeno fino a un paio di mesi fa, risultava ancora in essere ed in attesa di esame."
- Le risposte sono state inadeguate
- Attendo risposte da 6 mesi circa. Le altre soluzioni proposte non mi sembrano adeguate.

- I problemi NON SONO STATI RISOLTI
- "E' inutile istituire un servizio per conoscere situazioni di disagio per poi non fare nulla!!! Il cittadino si sente preso in giro e non parte attiva!!!
- Ho segnalato più volte la grave sconnessione del terreno di alcuni vicoli del centro cittadino (Via Grazzano) senza ottenere alcuna informazione in merito a eventuali progetti di ripristino.
- I soldi per la ripavimentazione erano già stati stanziati dalla Giunta precedente.
- Il programma non è di facile uso per tutti. Se su una zona ci sono già segnalazioni non si riesce ad effettuarne altre, ma solo ad accodarsi alle precedenti.
- personalmente mi è stata data una risposta non rispondente alla realtà dei luoghi e dei fatti.
- "Non c'e' stata soluzione e questo puo' succedere. Mi sarei aspettato tuttavia una spiegazione dei motivi per cui non puo' essere trovata una soluzione. Invece silenzio assoluto o peggio: una e-mail dicendo che il problema era stato risolto! Una beffa!
- E' tutto positivo
- Nulla è stato fatto di quanto richiersto.
- la segnalazione è stata ignorata
- La segnalazione che ho fatto, fornendo foto e altro, non ha prodotto alcun risultato, neanche è visibile, risulta ancora in approvazione dal 12/01/2012, no comment!!
- Non più saputo niente di ciò che avevo chiesto
- Pur essendo un problema di facile soluzione in oltre un anno non è mai stato risolto e non mi è stata comunicata alcuna decisione in merito.
- "La risposta conferma solamente la ricezione.
- Non compare, nemmeno in seguito, la data di effettuazione dei lavori e/o anomalie segnalate."
- Le risposte sono talvolta vaghe ed elusive.
- Perché il comune si è semplicemente limitato ad affermare che il problema evidenziato non era di sua competenza senza fornire alcun tipo di informazione riguardo a chi potersi rivolgere.

## 9. Lasci, se lo desidera, un commento sulla sua esperienza del servizio o un suggerimento per migliorarlo:

- Sarebbe utile e giusto che chi risponde si identifichi almeno con il nome se non con la qualifica e l'ufficio di appartenenza.
- Negli uffici portano il cartellino e on line si nascondono?
- un ottima partenza degna di un comune funzionante
- Il servizio di segnalazione è di per sè efficiente.
- La risposta telematica automatica è stata praticamente immediata.
- Il problema segnalato (la non accettabile sporcizia delle strade) tuttora persiste e nessuno pare doverci porre rimedio.
- bravi e efficienti, grazie
- Così è semplicemente pessimo
- Purtroppo le segnalazioni relative alla viabilità (controllo velocità, parcheggio selvaggio) vengono segnalate come risolte ma non lo sono affatto. Invece la manutenzione stradale così come la rimozione di rifiuti abbandonati hanno avuto un decorso rapido ed efficace.
- Cmq non sempre la manutenzione stradale è stata eseguita in modo ottimale...
- delle bacheche virtuali lungo alcune vie della città dove poter effettuare la segnalazione o visualizzarle
- Rispondere alle segnalazioni, sempre (!)
- forse l'ho adoperato 4 o 5 volte ma sono rimasto compiaciuto nonostante il momento di crisi economica che attraversano i comuni, inoltre, forse per l'educazione con cui mi rivolgo a chi opera in comune dai dipendenti ad assessori ricevo sempre risposta esauriente sia positiva o negativa.
- Sarebbe opportuno evitare di rifiutare segnalazioni apponendovi come motivazione La segnalazione verrà comunque presa in considerazione. Ciò crea il rischio di segnalazioni doppie, non permette al cittadino di seguire l'andamento dei lavori nè dà la giusta soddisfazione a chi contribuisce al miglioramento della città tramite le segnalazioni online.  
Sarebbe inoltre interessante avere informazioni più circostanziate per quanto riguarda la risoluzione delle segnalazioni inviate ai vigili urbani. La dizione effettuati controlli spesso non fornisce un adeguato riscontro alla segnalazione effettuata.
- Ritengo non sia difficile rispondere per mail, a una richiesta specifica, in quanto gli uffici possono valutarla in pochi giorni e non in mesi!
- certe risposte andrebbero approfondite con descrizioni accurate in luogo di affermazioni lapidarie che indispongono e lasciano il dubbio che si voglia liquidare il problema nel minor tempo possibile;
- le volte che ho segnalato un problema o non è stato preso in considerazione o non è stato risolto
- Il servizio è stato l'ennesimo tentativo di segnalare un problema viario piuttosto serio: prima di usare il servizio ho utilizzato la posta normale, quella elettronica e quella certificata, senza alcuna risposta.
- La tempestività della prima conferma di ricezione - di fatto immediata - collide con i tempi lunghi delle successive fasi di assegnazione all'ufficio competente e dell'effettivo avvio della soluzione. Un esempio: sei settimane per attivare - e non ancora effettuare - un intervento di raccolta rifiuti in centro città forse sono un arco temporale troppo ampio soprattutto se in assenza di una motivazione.

- Apprezzò comunque la possibilità di usare un servizio come quello che offre la nostra città. Grazie.
- Diciamo che per evitare i problemi come il mio.. segnalare in precedenza se una certa strada è di competenza del Comune di Udine o no. Nel mio caso si trattava di una strada privata di proprietà dell'Università di Udine. Sarebbe gradevole che anche i comuni limitrofi adottassero lo stesso sistema per agevolare gli spostamenti da e per la città.
- L'interfaccia è buona, ma si potrebbe migliorare. Ho ottenuto più con 1 telefonata che non con 3 segnalazioni per lo stesso problema, solamente perchè l'interfaccia non permette di spiegare le cose in modo completo, e non dà possibilità di ulteriori chiarimenti
- spendere meglio i soldi dei contribuenti con soluzioni definitive nell'ottica della sicurezza e dell'immagine del Comune.
- Filtrare con più attenzione le segnalazioni accettando solo a quelle di effettivo interesse collettivo.
- Esperienza assolutamente negativa che cercherò di veicolare utilizzando strumenti di comunicazione pubblici e privati.
- farlo gestire dai privati, la se uno non risponde alle lettere si può sempre licenziarlo
- migliorare l'aspetto comunicativo fra amministrazione e cittadino curando in maniera più precisa le informazioni relative all'andamento del procedimento in atto. grazie, cordiali saluti
- è uno strumento utilissimo e per quanto ho constatato sfruttato ed è valido!!
- In merito all'usabilità le icone scelte sulla mappa fanno parecchia confusione, magari potendo scegliere quali tipi visualizzare (solo segnalazioni di verde, stradali e così via...). Sarebbe interessante avere una pagina riassuntiva delle proprie segnalazioni...
- Sarebbe carino che ogni tanto mandaste una mail per dire che non vi siete dimenticati di noi, specialmente quando passano mesi per eseguire interventi da poche ore.
- Vedi comunicazione di cui sopra.
- Ottimo continuate così
- Sono rimasta piacevolmente sorpresa dalla velocità con cui è stato risolto il problema segnalato. Già a quel tempo avevo inviato i miei complimenti. Spero sarà così' anche x eventuali altre segnalazioni. Ancora complimenti e grazie!!!!
- manca un effettivo riscontro delle reali soluzioni che il comune adotta o ha intenzione di adottare
- Per la prima volta vedo il sito di una PA costruito secondo principi di usabilità, immediatezza ed efficacia, e non solo per ottemperare pedissequamente a norme giuridiche, o giustificare slogan politici.
- Per quanto riguarda le segnalazioni fatte per problemi nel comune di Udine ho avuto immediato riscontro e risoluzione (grazie). Per comuni limitrofi (Tavagnacco) non è stato così, ma non è sotto la vostra giurisdizione. ottimo giudizio su Udine per la mia esperienza.
- Mi riferisco nel dettaglio all'asfaltatura: è stato semplicemente rattoppato il punto critico segnalato. Problema non del tutto risolto
- il servizio in sè è ottimo,dispiace però sentirsi rispondere ,in alcuni casi,che non
- è possibile intervenire, senza fornire informazioni adeguate e rassicuranti per il cittadino
- Bisogna fare più attenzione alle risposte fornite
- Se un problema é irrisolvibile, sarebbe per lo meno educato comunicarlo all'utente.

- Se il problema non presenta soluzioni, almeno parlarne con chi ha fatto la segnalazione.
- Se un cittadino si prende la briga di segnalare, significa che il problema esiste ed è giusto almeno cercare assieme la soluzione o almeno giustificare con motivazione la mancata presa in considerazione.
- Secondo me gli addetti al servizio sono super: tempo fa ho segnalato il malfunzionamento di un lampione e l'addetto mi ha subito indirizzata all'AMGA che ha risolto sollecitamente il problema.
- Quanto alla ripavimentazione dei vicoli di via Grazzano non ho ricevuto alcuna informazione utile pur avendo segnalato la estrema pericolosità delle numerose buche. Sarebbe carino ottenere informazioni circa i tempi di soluzione del problema (sempre che l'amministrazione intenda risolverlo)
- .....
- Il servizio è molto utile, ma è spesso lento o non facilissimo da usare. In alcuni punti si accumulano molte segnalazioni ed è difficile capire lo stato.
- Ma sono molto soddisfatta della velocità di gestione delle segnalazioni!  
COMPLIMENTI!
- Trovo che l'applicazione sia fatta molto bene: semplice ed intuitiva.
- L'unico problema che ho riscontrato nel processo di segnalazione è da attribuirsi ad una vostra inadempienza: ho segnalato il problema, mi avevate detto di averlo risolto, quando nei fatti non è stato così.
- E ciò indubbiamente fa perdere la fiducia nei vostri confronti.
- Quando il problema non e' risolvibile ma viene deferito ad altri uffici, sarebbe utile sapere lo status della pratica
- prendersi più tempo per la risposta e darla in modo corretto
- Evidenziare, nella risposta, cosa sia stato fatto per risolvere il problema segnalato.
- ho fatto un segnalazione, tempestivamente recepita, ma non ho visto alcuna soluzione.
- Il servizio di segnalazione online funziona, secondo il mio modesto parere i problemi avvengo quando la segnalazione viene passata ai vari uffici che non si applicano sempre al meglio per risolvere definitivamente il problema.
- Dalla mia esperienza, il più delle volte si tratta di verde pubblico e strade; perché non sensibilizzare e specialmente controllare gli operatori (magari potenziando il numero delle maestranze).
- Grazie per l'attenzione!
- 
- Come già detto, sarebbe necessaria una maggiore comunicazione anche per i casi non risolvibili o di difficile soluzione. Mi e' sembrato di avere come interlocutore un BUROCRATE INFORMATICO!
- Positiva
- Gli uffici comunali competenti devono venire incontro alle richieste del cittadino, non asserire di aver risolto le situazioni quando nulla s'è fatto.
- positivo alle volte sulla cartina le segnalazioni si sovrappongono....
- Andrebbe pubblicizzato, perchè ne sono venuto a conoscenza per puro caso. Devo dire che la mia esperienza è stata positiva, mentre amici mi hanno segnalato che non hanno ottenuto risposta.
- Non vi è alcuna verifica se il disservizio è stato risolto o meno. Grazie Paolo
- Sono molto soddisfatto dell'iniziativa e del servizio, solo che mi sembra un po' eccessiva la continua segnalazione tramite molte email sullo stato della soluzione del problema. A mio parere qualcuna sarebbe da togliere.

- In ogni caso complimenti per il lavoro che mi fa sentire orgoglioso di essere udinese.
- pubblicizzare di più il servizio in quanto a mia esperienza ancora molti non lo conoscono. Allargare il servizio anche per quanto riguardano disservizi di manutenzione ed interventi all'interno delle scuole statali comunali (quali servizi di mensa, doposcuola, pedibus o piccole manutenzioni interne ai plessi scolastici)
- E' un servizio molto efficiente perché usa la comunicazione online che diventa sempre più facile, veloce e comoda. Consiglierei di estenderla anche ad altri settori come scuola, assistenza sociale, servizi sanitari.
- Questo servizio serve solo per fare tanta pubblicità ai politici. Bisognerebbe che il Comune dedicasse più risorse economiche di bilancio per risolvere i problemi segnalati dai cittadini. Il sistema è bello, va bene, ma se il cittadino non ha un riscontro alla segnalazione (anche magari negativo) si avvilisce e non segnala più niente, e il Comune perde una grande fonte immediata di informazioni. Saluti.
- Il comune dovrebbe fare più pubblicità sul servizio magari anche tramite cartellonistica stradale
- Avete un Sito Galattico.
- Comprendo che la semplicità, al giorno d'oggi, non è normale.
- I programmatori ritengono di dialogare con loro simili. Non si mettono mai nella posizione di chi deve utilizzare il mezzo.
- Effettuano programmi senza aver mai svolto nel pratico le funzioni che realizzano.
- Possibilità aggiungere fotografie anche in un secondo tempo
- L'idea è molto buona però ho riscontrato che su segnalazioni riguardanti controllo del traffico ecc... il problema difficilmente risolto.
- Il servizio dovrebbe essere esteso anche: al controllo dell'abusivismo edilizio e alla sicurezza nei cantieri (in città si notano una marea di operai nelle ristrutturazioni che non operano in condizioni a norma).