

Comune di Udine

Citizen Satisfaction 2014

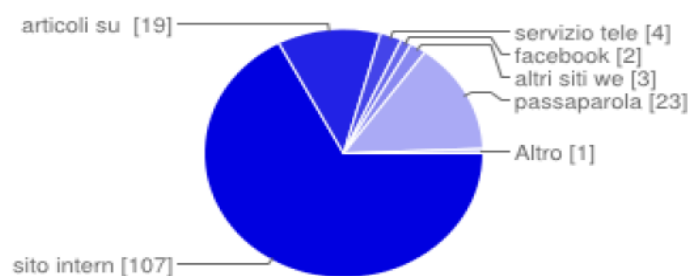


**Segnalazioni Online
(e-part)**

SEGNALAZIONI ONLINE (e-part)

Totale risposte: 159

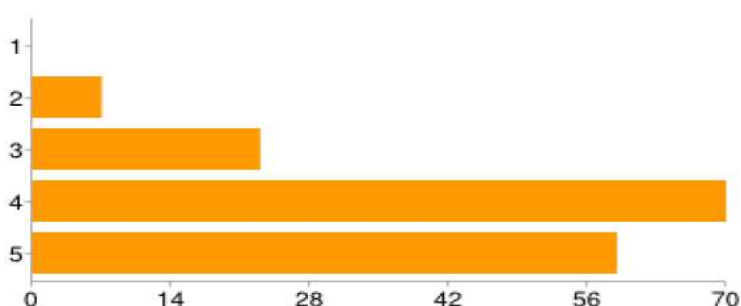
1. Come è venuto a conoscenza del servizio di segnalazioni online e-part?



sito internet del Comune	107	67%
articoli su giornali	19	12%
servizio televisivo	4	3%
facebook	2	1%
altri siti web	3	2%
passaparola	23	14%
Altro	1	1%

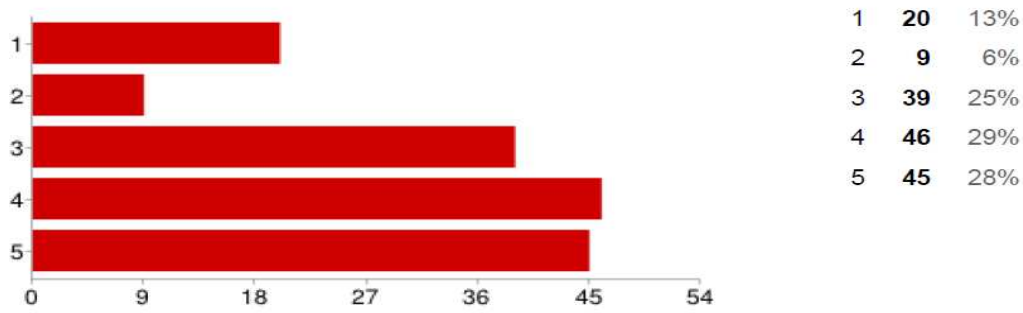
2) Dia un voto (da 1 a 5) ai seguenti aspetti del sistema di segnalazione:

▪ facilità d'uso del programma

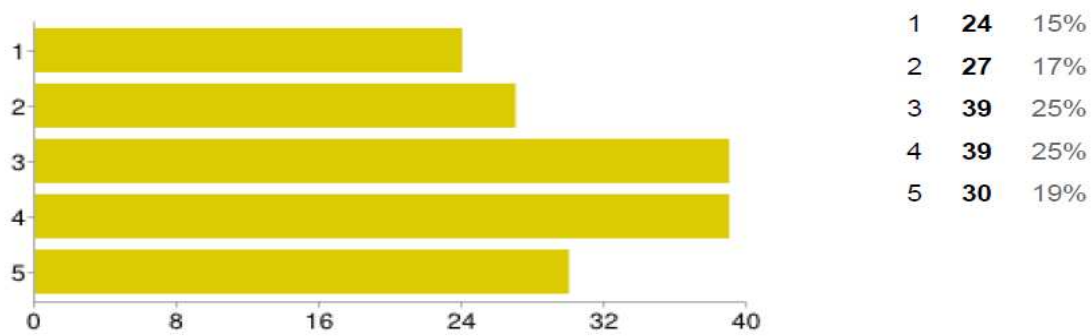


1	0	0%
2	7	4%
3	23	14%
4	70	44%
5	59	37%

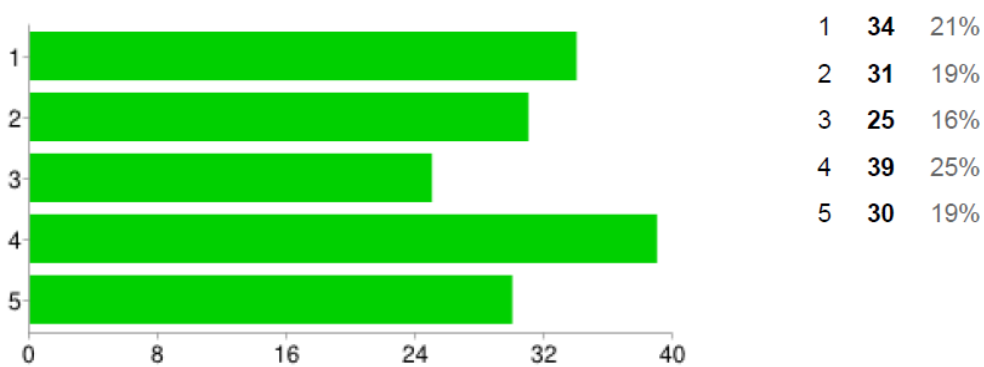
■ tempi di risposta



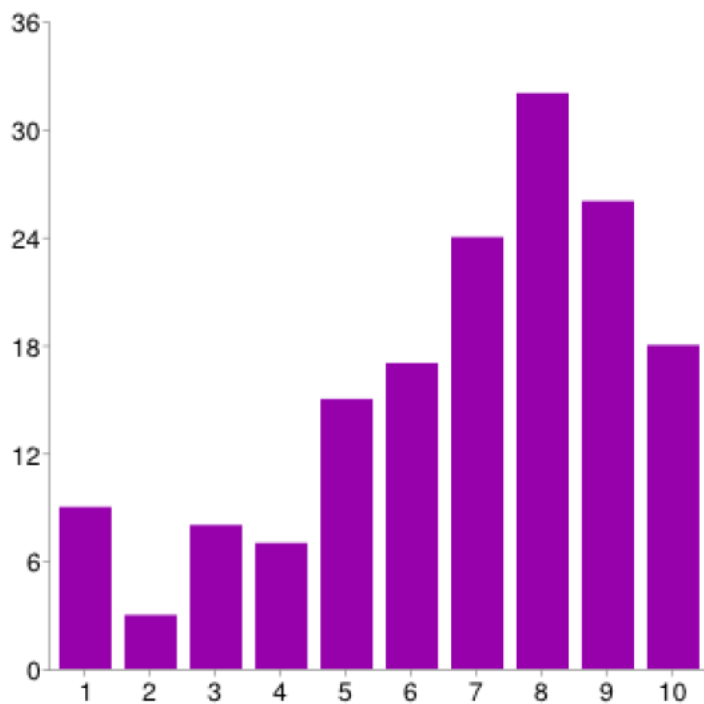
■ qualità della risposta fornita durante le varie fasi



■ 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:



1	9	6%
2	3	2%
3	8	5%
4	7	4%
5	15	9%
6	17	11%
7	24	15%
8	32	20%
9	26	16%
10	18	11%

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

A quanto pare solo in seguito alle proteste del mio intero quartiere il comune s'è deciso a valutare l'installazione di dossi dissuasori in via Colugna, prima la mia sola segnalazione non poteva essere accolta per motivi di bilancio, adesso che anche il messaggero veneto si è occupato del problema con un articolo il comune è corso ai ripari.

alcune segnalazioni soprattutto riguardanti la viabilità sono state prima rimandate poi rinviate ed infine "dimenticate" e tuttora da sistemare

all'attualità non è ancora stato risolto il problema e comunque 7 mesi per effettuare un'intervento, sempre se verrà effettuato mi sembrano decisamente troppi.

Capisco che non tutte le segnalazioni fatte dai cittadini possono essere evase, vista la mole delle stesse, ma continuare a chiudere le segnalazioni con laconiche risposte sono una colossale presa in giro, in città ci sono punti pericolosi e non si vuole metterli in sicurezza, vengono eseguiti lavori a dir poco "creativi" in punti dove non c'è poi tanto bisogno. Anche questo sito non è altro che una colossale presa in giro utilizzando i soldi dei contribuenti.

Ci sono delle segnalazioni (es perdita acqua fontana piazza XX settembre) non ho avuto né risposta né soluzione...

completamente disinteressati nel risolvere il problema posto

DA UNA INTERROGAZIONE ALLA MUNICIPALE MI È STATO RIFERITO CHE IL SITO NON FUNZIONA.

è stata comunicata la soluzione del problema a problema irrisolto

Ho presentato la mia segnalazione nel 2011, con risposta "quando ci saranno fondi, prenderemo in considerazione", ho sollecitato nel 2013 e la segnalazione non si è più visualizzata. L'ho risposta nel 2014 ed è ancora in stato di approvazione. Ho sollecitato e... "sarò contattata".

Ho ricevuto diverse mail che confermavano l'attribuzione della segnalazione a vari uffici comunali e quella finale che considerava risolto il caso. In realtà l'intervento richiesto non era stato eseguito ed è stato necessario telefonare all'ufficio competente x ottenerlo.

Ho segnalato 2 volte che urge potatura degli alberi che costeggiano il letto del ledra in zona cus (via del cotonificio 94). Non è avvenuto nulla e i rami (essendo arrivati ad essere più alti di un condominio di 3 piani) rischiano di spezzarsi e danneggiare auto e persone!

il problema non è stato risolto, le tegole rotte non sono state ancora sostituite (tetto della Nico Pepe) come invece sembrava dalla e-mail "caso risolto".

il problema si ripete

il programma funziona, ma sebbene abbia usato più volte il sito, i provvedimenti non sono stati presi

IL SERVIZIO SAREBBE UTILE SE GLI ADDETTI PRENDESSERO IN SERIA CONSIDERAZIONE QUANTO SEGNALATO DAL CITTADINO.

NEL MIO CASO COME ANCHE IN ALTRI, DI CUI SONO VENUTA A CONOSCENZA, LE SEGNALAZIONI SONO RIMASTE INEVASE E LE SITUAZIONI PERSISTONO, ANCHE IN PRESENZA DI GRAVI PERICOLI O SITUAZIONI CHE NON RISPETTANO LE NORMATIVE VIGENTI.

Il sistema non funziona sempre bene. Non è accessibile da smartphone. fornisce spesso messaggi di errore e alcune volte non si riceve risposta alle segnalazioni.

Il sito non funziona. E' impossibile registrare nuove richieste di intervento. Da settimane segnala "Errore in fase di caricamento - Riprova più tardi"

La mia era una segnalazione "scomoda", quindi avete preso tempo.

Preciso: infestazione da scarafaggi.

La pratica è rimasta "non visibile" perchè in approvazione da molto tempo.

La risposta è spesso "burocratica" e si ferma all'analisi della correttezza formale della soluzione proposta.

le problematiche vengono considerate risolte quando non lo sono e la richiesta chiusa

Le segnalazioni vengono presto prese in considerazione, per quanto poi riguarda la risoluzione del problema si attendono tempi tecnici o rimpalli di responsabilità tra uffici o tra enti (vedi Comune e Net per la pulizia di via Milazzo, vedi Comune e Rizzani De Echher per la presenza di ratti e animali nella zona adiacente alla ex

SAFAU)

Mai avuta risposta

Mai risolto il problema, dunque è un servizio inutile.

Mi è stata indicata una data di inizio e fine lavori poi prorogata. Alla fine il problema non si è risolto ma è addirittura peggiorato.

nessuna risposta alla mia segnalazione.

Difficoltà ad utilizzarlo.

impossibilità di filtrare.

Non c'è stata alcuna soluzione al problema segnalato.

Non c'è stata una risposta motivata né esplicativa se e che interventi sono stati fatti visto che la situazione denunciata è rimasta tale anche dopo più di otto mesi dalla segnalazione. Nella sostanza l'atteggiamento degli uffici è stato formalmente e sostanzialmente burocratico.

Non c'era traccia di alcun intervento per la soluzione della situazione da me segnalata.

NON è cambiato nulla! segnalavo parcheggio non regolare continuato per intere giornate, di molti veicoli, in rotatoria in città, a scapito invece di chi come me paga abbonamento a zona blu. Multe se ne vedono un giorno ogni tanto nonostante passaggio dei vigili o di pattuglie di controllo veicoli lì vicino. Le auto non sono mai state rimosse. Nessun dissuasore di parcheggio è stato installato! Alla fine i furbi che risparmiano hanno ragione! posso essere contenta del servizio?

non ho ricevuto alcuna risposta al problema segnalato

Non ho ricevuto risposta o risoluzione dopo mesi che ho inviato la richiesta. Tuttora il segnalino è rosso.

Nonostante avessi segnalato che pezzi diorfidati erano nelle mani di bambini che giocano e quindi almeno la rimozione del porfido la ritenevo urgentem. ... il porfido, e' ancora la'.

Ottima l'idea dell'offrire opportunità di segnalazione ma non può essere che il tempo di processo e di risoluzione rimane praticamente indefinito

Passa troppo tempo dalla segnalazione all'effettiva risoluzione

perché è inutile segnalare e veder non fare niente è una presa in giro

perché ho riscontrato in alcune occasioni che le segnalazioni rimangono lettera morta e non viene dato alcun seguito.

Perché in seguito alla mia segnalazione non si è provveduto a risolvere il problema.

Perché mi è stato detto di arrangiarmi.

perché sto ancora aspettando la risoluzione del problema dal mese di giugno 2014 mese in cui mi era stato assicurato la risoluzione del problema.

Perché non ho avuto risposta alla mia segnalazione. Ne ho ricevuto aggiornamenti via mail

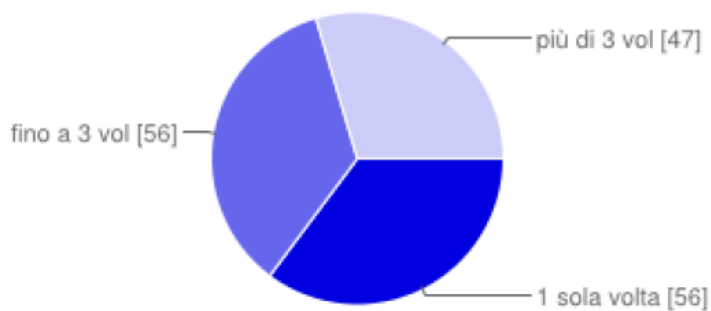
Secondo voi, qual è il significato di: servizio risolto? Be', non di certo il significato comune, dato che il problema persiste e non è stato minimamente risolto (e nemmeno considerato)

Solo in un caso ho visto risolto il problema

tempi attesa risposta lunghi, risposta "abbozzata" o rimandata a altro ufficio e poi nel dimenticatoio, tempi risoluzione problemi lunga, spesso insufficienti o nulli.

Troppo sbrigativa la chiusura della segnalazione che invece avrebbe avuto bisogno di controlli e sopralluoghi sulla via segnalata e sulla necessità di soluzione dell'annoso problema: urge istituire senso unico di marcia in via Monte Nero, nella parte che va da via Gorizia a via Bernardinis. Il traffico come è ora viene da sempre ostacolato dai veicoli ivi parcheggiati in un tratto di strada troppo stretto.

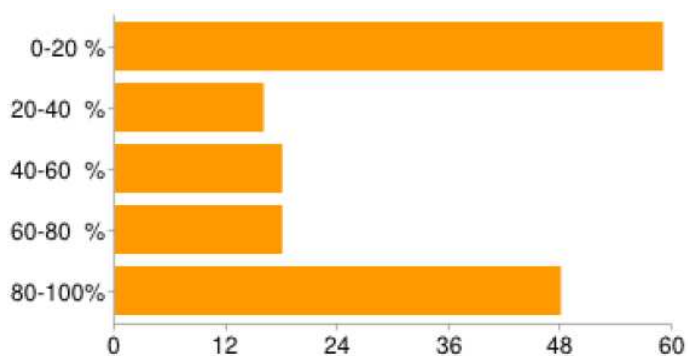
5. Quante volte ha usato questo servizio per inviare una segnalazione al Comune di Udine?



1 sola volta	56	35%
fino a 3 volte	56	35%
più di 3 volte	47	30%

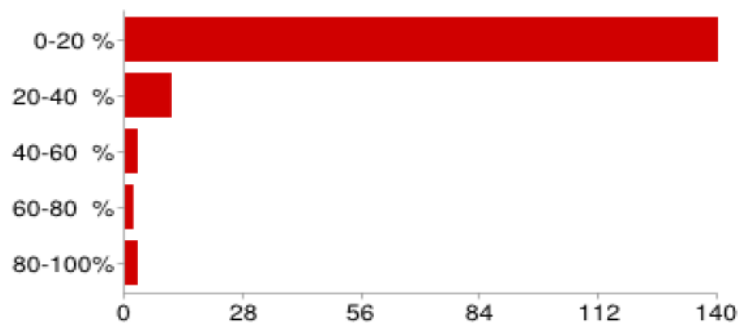
6. Indichi una percentuale di sue segnalazioni che sono state:

- **effettivamente risolte**



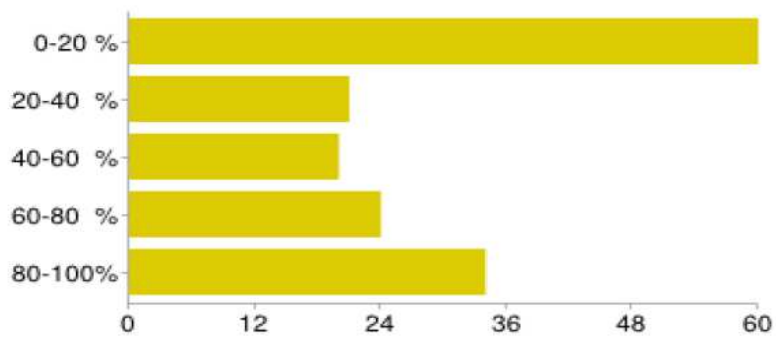
0-20 %	59	37%
20-40 %	16	10%
40-60 %	18	11%
60-80 %	18	11%
80-100%	48	30%

▪ rifiutate senza motivo



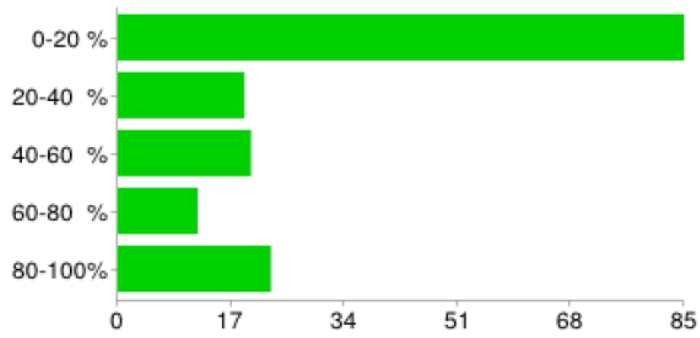
0-20 %	140	88%
20-40 %	11	7%
40-60 %	3	2%
60-80 %	2	1%
80-100%	3	2%

▪ in lavorazione per un tempo ragionevole



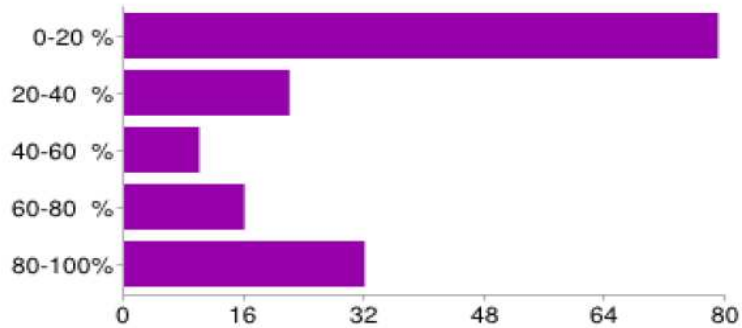
0-20 %	60	38%
20-40 %	21	13%
40-60 %	20	13%
60-80 %	24	15%
80-100%	34	21%

▪ **in lavorazione per troppo tempo**



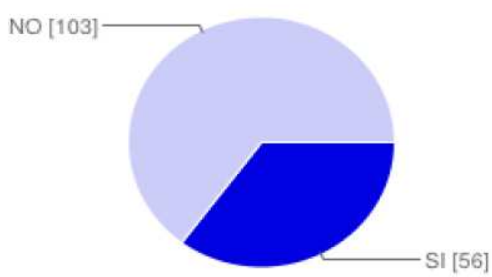
0-20 %	85	53%
20-40 %	19	12%
40-60 %	20	13%
60-80 %	12	8%
80-100%	23	14%

▪ **contrassegnate come risolte, ma il problema rimane**



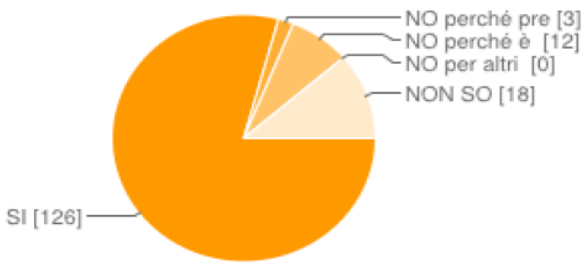
0-20 %	79	50%
20-40 %	22	14%
40-60 %	10	6%
60-80 %	16	10%
80-100%	32	20%

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



SI	56	35%
NO	103	65%

8. Userà ancora il servizio?



SI	126	79%
NO perché preferisco segnalare via telefono	3	2%
NO perché è inutile	12	8%
NO per altri motivi	0	0%
NON SO	18	11%

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

Maggior velocità di risposta e riscontro al problema segnalato.

Maggior qualità nella soluzione implementata per la risoluzione.

...più che migliorare il servizio migliorate o meglio asfaltate la "tresemane" ... che é la porta principale di Udine... é peggio di una strada di campagna.

Ad esclusione della segnaletica stradale e della viabilità direi che il servizio funziona bene ed è efficiente. Le risposte riguardanti le problematiche sopra esposte sono state evasive, deludenti, tendenti a rinviare più che a risolvere le situazioni evidenziate

Alcune segnalazioni necessitano di una decisione politica oltre al problema tecnico in esame e pertanto sarebbe opportuno filtrarle e presentarle all'organo decisionale.

Auspicio tempi più rapidi nella verifica e soluzione dei problemi

Avevo segnalato la non visibilità (risolta con il taglio delle ramaglie che la impedivano) e la eccessiva vicinanza alla zona di pericolo della segnaletica stradale con limite di velocità a 30 Km/h alla fine di Via Alessandria a Paderno verso la chiesa.

I veicoli devono essere invitati a rallentare prima, altrimenti arrivano in velocità ed in frenata davanti alla rotonda della chiesa dove per forza devono frenare ma lo fanno sul passaggio pedonale (davanti al bar da Mario) dove le condizioni di pericolo sono evidenti. Da un mio calcolo più del 50% dei veicoli arrivano sul cartello superando i 50 Km/h quindi andrebbe spostato almeno a metà di Via Alessandria. Grazie.

Buonasera

il servizio è utilizzabile ma spesso le risposte sono di natura finanziaria ovvero "mancano i fondi" oppure "il capitolo o la voce di spesa non sono a bilancio" o cose del genere. E quindi il servizio viene meno per quanto riguarda la parte delle richieste dei cittadini.

Faccio l'esempio della richiesta (credo di averla fatta un paio di volte) dei dissuasori in via Gorizia all'altezza del numero civico 34. La strada è stata da poco riasfaltata e poteva essere una buona occasione per effettuare una cosa molto utile a molte persone che transitano tutti i giorni pedoni cicli e auto comprese. Qui le auto sfrecciano per arrivare in tempo al verde del semaforo di via Caccia con suoni di clacson e accelerate sia di auto che di moto.

ringrazio dell'attenzione e saluto cordialmente con fiducia

antonella Munaretto

Buongiorno, ho effettuato una segnalazione il data 02/07/14 e risulta sulla mappa ancora in corso di approvazione. Ho dovuto dopo più di un mese dalla pubblicazione interessarmi personalmente via circoscrizione prima e via mail poi, venendo finalmente contattato telefonicamente dall'incaricato comunale. Non so se a quest'ora senza il mio interessamento la pratica sarebbe ancora nel "limbo" della burocrazia, in quanto mi è stato detto che la richiesta era "particolare". Suggesto pertanto che se una segnalazione "esce" dai canoni previsti o ci siano problematiche il cittadino segnalatore venga almeno contattato. Personalmente mi sono sentito ignorato dal comune o da chi per esso.

Spero che questo servizio, che ritengo molto utile, possa incoraggiare i cittadini a partecipare attivamente alla vita sociale piuttosto che farli sentire "presi in giro" come inizialmente ho provato, e sentire che le istituzioni ci prendono in considerazione, soprattutto in momenti difficili come questo. Ringraziando per l'attenzione saluto cordialmente. Cuberli Alessandro

consiglio di rispondere anche nel caso non sapete come risolvere il problema spiegando il perché

Deve essere definito in modo univoco un tempo massimo di processo/lavorazione e un tempo massimo entro il quale si concretizza la risoluzione. Se questi fattori rimangono generici si creano solo false aspettative.

È inutile attivare un servizio che non porta a risolvere il problema. In più ricevere la comunicazione "il problema è stato risolto" senza che ci sia stato ALCUN intervento appare come una presa in giro per il cittadino. In più il problema da me segnalato è piuttosto grave e persiste tutt'ora da molto tempo.

è un ottimo servizio, ma se il comune non ha sold per sistemare definitivamente il disagio diventa quasi inutile fare le segnalazioni di un problema che purtroppo non sarà completamete risolto

E' un ottimo servizio. Continuate così.

Enfasi sul servizio che dovrebbe dare ascoloto e soluzione ai problemi, ma nella sostanza è solo una questione di immagine: il comune ascolta ... ma non risponmde in maniera esauriente, anche con un no, ma motivato.

Figata

forse se si pubblicizzasse maggiormente il servizio probabilmente ancora più persone si sentirebbero partecipi e si formerebbe una cittadinanza attiva e più vicino all'istituzione che risolve i problemi e non "che li crea cambiando direzione al senso di marcia alle vie!!!!"

(leggere ovviamente con molta ironia. mandi)

Ho inviato segnalazione su pericolosità grave di zona pedonale in via Lovaria non segnalata dove sfrecciano ad alta velocità ciclomotori! Ho richiesto venga apposta apposita segnaletica e di tutta risposta il comune ha rimosso la segnalazione senza motivo! Attendo di essere investito, poi vedremo cosa succederà !

Ho l'impressione che vengano date delle risposte anche tempestive per tenere buono il cittadino, ma il problema rappresentato viene affrontato "blandamente".

Ho scoperto un servizio via internet fantastico in quanto nel momento in cui segnalo qualsiasi imprevisto viene subito accolto dal servizio preposto e messo in funzione. Difetta solo per l'illuminazione e marciapiede richiesti che ancora in Via Laipacco tardano a darmi una risposta positiva.

ho segnalato, l'urgenza di dissuasori all'altezza del civico 42 di via baldasseria bassa perchè le auto transitano ad una velocità tale da impedire l'uscita dal passo carraio in auto senza rischiare ogni volta di essere travolti. Purtroppo, non è stato fatto ancora nulla.

ideale sarebbe inviare un avviso nel momento in cui il suggerimento/problema viene attuato/risolto o comunque rendere pubblici a fine anno tutti i suggerimenti e avvisi cui è stata data soluzione e il numero di quelli ancora da attuare.

Inoltre se per un qualche motivo il suggerimento o problema non può essere gestito sarebbe bello se chi lo segnala fosse informato del motivo per cui non può essere preso in considerazione.

Il problema presentato non è mai stato risolto e il giardino fra via gorgi e via Carducci continua ad essere al buio totale e solo riparo per brutta gente e gabinetto per i cani della zona

il servizio è ottimo e mi auguro abbia un seguito temporale

Il servizio effettivamente è valido, sono le risposte della municipale che non sono valide.

Il suggerimento è quello di operare poi concretamente

interessante per evitare perdite di tempo causate dai vecchi sistemi informatici. Saluti M.G.

Invece di limitarsi a rispondere "RISOLTO", fornire i dettagli dell'intervento.

L'esperienza è stata positiva ed ha risolto nel giro di qualche giorno il problema lamentato che perdurava irrisolto da oltre due mesi. il mio suggerimento è dare maggiore pubblicità a questo tipo di comunicazione, sono sicuro che i concittadini sapranno farne un buon uso, nell'interesse dell'intera comunità Udinese. Ciao

L'idea del servizio è sicuramente buona ma mi rendo conto che ci dobbiamo rassegnare a lasciare le cose come stanno . Mancando il senso civico delle persone sono troppe le risorse da impegnare per fare rispettare le leggi.

la problematica è stata presa in carico - non riveste carattere d'urgenza - si attende la rimozione dei tutori piante morte nel marciapiede via lupieri/via madonnetta

La selezione del luogo dove intervenire è macchinosa

Le icone che indicano i lavori in corso dovrebbero essere più piccole perchè con tutte le segnalazioni fatte la mappa risulta un po caotica.

Le risposte formalmente anche ci sono sul sito. Il problema è che non ho visto risolto seriamente alcun problema segnalato (da me, ma anche leggendo le altre esperienze sul sito e confrontando con la realtà). Sembra che ci vogliano dare un contentino, ma per i soliti addotti motivi (mancanza di soldi, ma direi piuttosto cronica errata gestione delle risorse) non si risolve mai nulla. Manca la manutenzione ordinaria e quando si guarda ai lavori straordinari questi sono fatti in malo modo. Purtroppo sono molti gli esempi da fare.

Le risposte formalmente ci sono, però i problemi segnalati non sono mai effettivamente risolti o per lo meno risolti in maniera efficace. Mi riferisco alle segnalazioni da me effettuate ma anche alle altre pubblicate sul sito, i risultati reali sono ben distanti dalla realtà. E gli esempi sono molti e sotto gli occhi di tutti quelli che li vogliono vedere.

Il problema è che spesso si tratta di soluzioni "tappa-buco" che paiono solo un contentino per gli utenti e cittadini.

La giustificazione è sempre la stessa: mancanza di soldi, ma credo che il problema non sia questo, piuttosto la cronica incapacità a sfruttare in maniera efficace le risorse disponibili.

Non si incentivano opere di ordinaria manutenzione e quelle "straordinarie" spesso sono pensate ed eseguite in malo modo.

Lo trovo un'ottima collaborazione e soluzione per poter avere la città sotto "controllo".

Mi sono trovata benissimo, incredula da tanta tempestività. Veramente un servizio valido. Complimenti.

Migliorate la rapidità e la stabilità dell'applicazione. Grazie

Necessario pubblicizzare il servizio alla cittadinanza.

Necessario istruire e far promuovere il servizio dagli operatori dei servizi del Comune a cui i servizi e-part fanno riferimento.

Ottima idea, va migliorato il feedback degli enti responsabili in particolare polizia municipale non sempre all'altezza

ottimo servizio

Ottimo servizio, anche molto veloce; le segnalazioni vengono girate rapidamente all'ufficio di competenza (vigili, AMGA). COmplimenti!!

Ottimo strumento per la segnalazione delle anomalie supportato da una ottima risposta. Sono rimasto stupito sia dalle comunicazioni interlocutorie sia dalla celerità nel risolvere le segnalazioni.

Grazie

Ottimo.

Penso sia fondamentale accertarsi in loco di quanto viene segnalato dai cittadini e non rispondere frettolosamente. Se viene offerto un servizio questo dovrebbe essere tale da soddisfare nella risposta anche se non attuabile nella realtà e non fornire risposte che eludono eloquentemente il cittadino come spesso avviene. speravo che il vostro servizio segnalazioni fosse un vero sportello di dialogo con gli utenti!

per continuare a offrire questo servizio bisogna poi essere in grado di rispondere alle aspettative dei cittadini e non usarlo solo a scopi promozionali sulla stampa.

Pessimo!

Più tempestività e risoluzioni

Portare avanti proposte ad enti superiori in quanto le proposte sono valide. Avete più peso di un singolo cittadino.

probabilmente continuerò a segnalare e a telefonare anche se le speranze di risoluzione specie di problemi di manto stradale non verranno risolti

purtroppo se non ci sono soldi, o almeno così sembra, tanti lavori non si possono fare... eliminiamo il meridione e i loro problemi di patti di stabilità coi loro buchi voragini enormi di debiti.... e lavoriamo per Udine !!!

Ripristinate urgentemente la piena funzionalità. Grazie

se il servizio è attivato, deve funzionare!

Servizio migliorabile ma grande strumento di comunicazione x i cittadini!

Servizio solo di facciata. Pensate veramente che la gente sia fessa? È uno specchietto per le allodole. Purtroppo per voi state perdendo i voti di chi è dalla vostra parte. Vergognatevi

Servizio utile, devo testare la reale efficacia nella risoluzione dei problemi segnalati

si consiglia di inviare il questionario solo una volta che la segnalazione è stata effettivamente indicata come risolta.

si dovrebbe indicare in chiaro l'ufficio che prende in carico il problema e la persona referente cosiccome avviene con le comunicazioni cartacee

si dovrebbe prestare maggiore attenzione alle segnalazioni sul manto stradale dei marciapiedi.

Si è consapevoli che le risorse finanziarie sono limitate, secondo me potrebbe essere utile che anche il segnalatore potesse intervenire in alcuni casi (da verificare quali) per risolvere il problema tempestivamente. Solo alcune volte è stato comunicato di aver risolto il problema invece non era vero...

Se ognuno facesse la sua parte anche l'Amministrazione si muoverebbe più agilmente non si può certo sempre pretendere che si possa risolvere tutti i problemi se non ci si da fare un pò da soli...

Comunque continuate così....buon lavoro

Togliere dalla mappa le segnalazioni risolte

Udine non e' New York, quindi cercate di dare un servizio che serva veramente a rendere la citta' presentabile e a misura d'uomo, al momento così' non va.

un servizio per il cittadino giusto ,e veloce. grazie