

# Comune di Udine

## CITIZEN SATISFACTION 2015

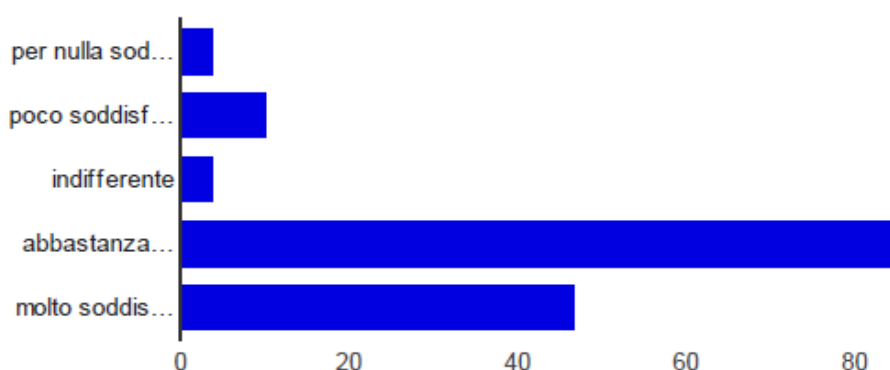


# **e-part**

## **SISTEMA DI SEGNALAZIONI ONLINE**

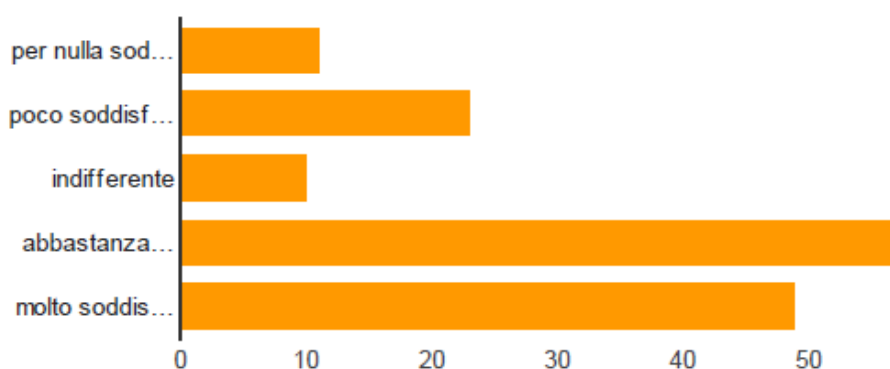
Totale risposte: 150

**facilità d'uso del programma [1. Quanto è stato soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di segnalazioni online e-part? ]**



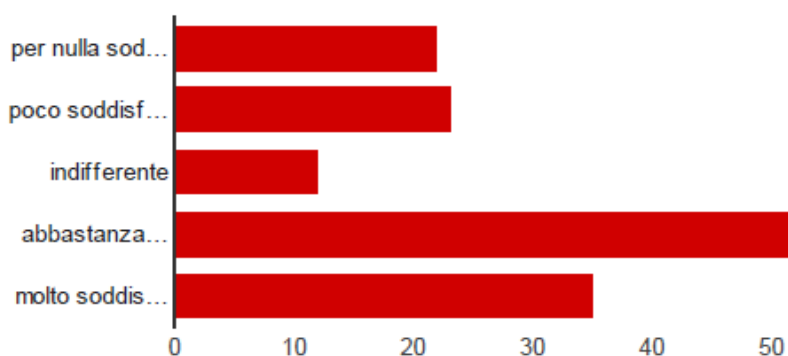
per nulla soddisfatto	<b>4</b>	2.7%
poco soddisfatto	<b>10</b>	6.7%
indifferente	<b>4</b>	2.7%
abbastanza soddisfatto	<b>85</b>	56.7%
molto soddisfatto	<b>47</b>	31.3%

**tempi di risposta [1. Quanto è stato soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di segnalazioni online e-part? ]**



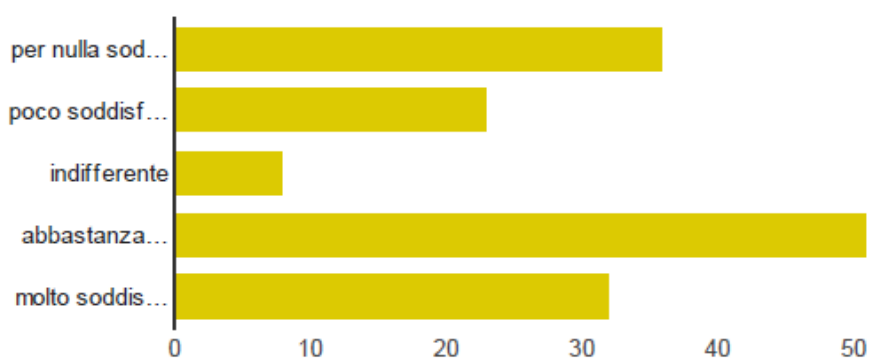
per nulla soddisfatto	<b>11</b>	7.3%
poco soddisfatto	<b>23</b>	15.3%
indifferente	<b>10</b>	6.7%
abbastanza soddisfatto	<b>57</b>	38%
molto soddisfatto	<b>49</b>	32.7%

**qualità della risposta fornita durante le varie fasi [1. Quanto è stato  
soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di segnalazioni online e-part? ]**



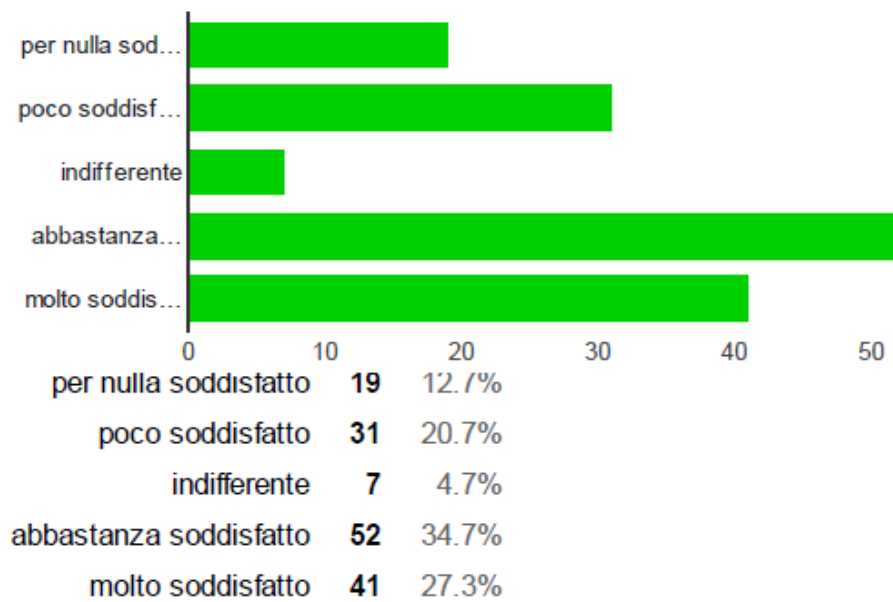
per nulla soddisfatto	<b>22</b>	14.7%
poco soddisfatto	<b>23</b>	15.3%
indifferente	<b>12</b>	8%
abbastanza soddisfatto	<b>58</b>	38.7%
molto soddisfatto	<b>35</b>	23.3%

**qualità della soluzione (quando la segnalazione viene definita "risolta") [1.  
Quanto è stato soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di segnalazioni  
online e-part? ]**

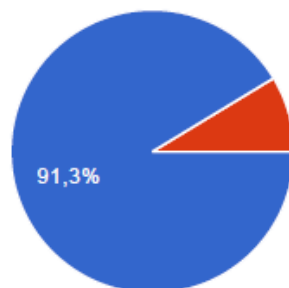


per nulla soddisfatto	<b>36</b>	24%
poco soddisfatto	<b>23</b>	15.3%
indifferente	<b>8</b>	5.3%
abbastanza soddisfatto	<b>51</b>	34%
molto soddisfatto	<b>32</b>	21.3%

**soddisfazione COMPLESSIVA [2. Quanto è stato soddisfatto COMPLESSIVAMENTE del servizio? ]**



**3. Userà ancora il servizio e-part per effettuare segnalazioni al Comune?**



SI	137	91.3%
NO	13	8.7%

## 2. a Se ha risposto “per nulla” o “poco” soddisfatto alla domanda 2, precisi il motivo:

---

Troppo difficile entrare nella pagina.

---

Tempistiche di risposta alte per poi avere un nulla di fatto

---

Si trattava di due segnalazioni per lo stesso problema, competenza Polizia Municipale. La prima è stata chiusa positivamente, senza alcuna nota descrittiva e senza aver risolto alcunchè. Avendone aperta una seconda, per lo stesso motivo, anche questa è stata chiusa positivamente, con una nota descrittiva "formale", che però non risolveva minimamente il problema.

---

segnalazione non risolta.

---

Segnalati problemi visibilità stradale che sono stati chiusi superficialmente perchè ritenuti non rilevanti. (es cassonetto in v.le Trieste messo subito PRIMA e non DOPO le strisce pedonali; oppure incrocio con necessità specchio parabolico). Dopo alcuni mesi si sono verificati sinistri stradali con feriti ed a quel punto siete corsi a mettere uno specchio sull'incrocio!

---

Se le modalità di segnalazione e tracciatura sono buone, ma la risoluzione non è soddisfacente, il cittadino non ha nessun valore aggiunto. Nello specifico caso, il marciapiede - o meglio la zona che dovrebbe essere dedicata ad esso - è tuttora pieno di buche e impraticabile, costringendo a sporgersi sulla strada che è percorsa da macchine a velocità sostenuta.

---

Se la segnalazione viene cancellata o risolta non viene specificata la motivazione.

---

risposte vaghe e chiusura frettolosa del ticket

---

Risolto assolutamente niente!

---

Quasi mai risolto il problema.  
Ad alcune segnalazioni mai risposto.

---

Qualità dell'intervento non risolutiva

---

Pista ciclabile che da Via Buttrio prosegue verso Pradamano\_Grado  
Uscendo dalla pista (provenendo da Pradamano) manca completamente la segnaletica che indichi l'uscita dei ciclisti dalla pista che si trova in zona sotto passo, dove il limite di velocità è di 50 km orari, limite che viene abbondantemente superato da tutti i veicoli, mettendo in pericolo i ciclisti. Ho segnalato varie volte questo problema (la prima nel 2014) ma risultati zero- Vedere l'uscita della pista nella rotonda di Pradamano - ottimamente segnalata.

---

Perché la soluzione proposta (che ha fatto sì che la segnalazione si definisse risolta) di fatto non ha risolto il problema perchè non era tanto una soluzione mirata a migliorare una situazione pericolosa quanto un semplice "prendiamo atto del problema". Il problema permane tuttora e la soluzione, auspicata da tutti quelli che conosco e che abitano in zona, avrebbe avuto un costo irrisorio o addirittura nullo.

---

Perchè la segnalazione non è stata neppure presa in considerazione

---

Perché la mia segnalazione era stata data per "risolta" quando non lo era affatto.  
Ho dovuto risegnalare l'inconveniente. I tempi previsti non sono stati minimamente rispettati

---

Perché in realtà ad oggi non ho ancora avuto la benché minima risposta nonostante il perdurare del problema segnalato.

---

Perchè dopo la mia segnalazione, purtroppo, NULLA è cambiato nonostante sia trascorso un anno o più, con la solita(politica) promessa di provvedere al più presto.

---

ottenuto nulla

---

nulla è cambiato, il problema persiste.

---

---

Non ho ricevuto nessuna comunicazione per quanto da me segnalato, nemmeno dopo richiesta esplicita ad un anno dalla segnalazione!

---

Non ci sono stati grossi miglioramenti rispetto le problematiche segnalate

---

Mie precedenti segnalazioni sono state accantonate in modo molto superficiale e senza dare possibilità di dare comunque un seguito o allestire un monitoraggio sulle osservazioni prodotte

---

Mentre i tempi di risposta dell'ufficio sono veloci ( ed incoraggiano la gratificazione di un feed back cittadino-istituzioni) LA SOLUZIONE DEI PROBLEMI NON SI VEDE anzi certe volte ho avuto la segnalazione del tipo " abbiamo iniziato i lavori connessi con la segnalazione " SENZA CHE ALLO SCRIVENTE IL FATTO RISULTASSE

---

Le segnalazioni, anche ripetute, non hanno avuto seguito.

---

Le segnalazioni di più ampio interesse vengono sempre valutate come fini a se stesse e non prese in considerazione come miglioramento dei servizi offerti ai cittadini (es. pulizia di aree pubbliche che a tutt'oggi no rientrano in un calendario)  
Il sistema funziona per attività di piccola manutenzione quali buche stradali o simili ma è di poco conto per attività più ampie

---

Le risposte sono state vaghe ed elusive

---

le risposte date e le motivazioni non mi hanno soddisfatto... infatti è ancora tutto allo stato della segnalazione dopo più di un anno!!!

---

La soluzione del problema è stata approssimativa in un caso, molto lenta oppure non ancora lavorata dopo anni nel secondo caso

---

La segnalazione "Interramento Canale viale Palmanova" non è a tutt'oggi risolta anche se appare il contrario

---

La risposta:"Non è previsto" va cestinata quando si tratta della sicurezza dei cittadini!  
Bisognerebbe perlomeno aggiungere: "terremo in considerazione la sua segnalazione per migliorare ove possibile la segnaletica con opportuni accorgimenti tecnologici".

---

La risposta, per altro con motivazione non pertinente, è arrivata dopo oltre un anno e solo su specifica richiesta di chiarimenti!!!

---

La mia richiesta risale a novembre 2015, nella risposta c'è scritto che è in accettazione, mi pare un po' troppo : quasi 5 mesi...

---

Il tracking delle soluzioni dipende molto dalla sezione interna del comune che prende in carico le segnalazioni.

Mentre manutenzioni ed altre aree reagiscono bene, documentando anche la risoluzione, con la polizia locale si nota una certa "sbrigatività" e poco feedback sulle azioni intraprese.

---

Il software è molto valido, purtroppo la modalità di utilizzo da parte dell'amministrazione comunale non sempre è convincente e risolutiva dei problemi segnalati.

---

il problema segnalato non è stato risolto

---

Il problema non è stato risolto.

---

Il problema non è stato risolto e sono stato indirizzato ad altro ufficio (tra l'altro fornendomi un nominativo e una qualifica errate)

---

Il problema è legato al manto stradale ed alle buche "risolto" gettando un pò di asfalto, chiaramente è un rattoppo che serve a poco.

Devo tristemente osservare che il problema non è solamente nelle strade secondarie (via pola) ma anche sulle principali (viale trieste). Cito le due vie che percorro giornalmente.

---

---

i tempi di risposta nonché la qualità delle risposte è risultata molto varia rispetto alle problematiche segnalate.

Ad esempio:

1) le segnalazioni riguardanti "mobilità" buchi sui marciapiedi sfalcio erba ecc. hanno avuti tempi di risposta veloci e soluzioni concrete e soddisfacenti.

2) le segnalazioni inoltrate a "polizia locale" sovente hanno tempi di risposta lunghi (anche sei mesi) con esiti incerti; sicuramente non sarà vero ma l'impressione avuta è di "un assolvimento puramente formale del tipo..... grazie .... abbiamo altro a cui pensare".

2a) ad es. la segnalazione del 19/08/2015 è stata "risolta" il 13/01/2016 ma non è dato sapere in che modo.

2b) la segnalazione riguardante la sosta di auto sulla fermata del bus il 19/08/2015 ha avuto come risposta "Per questo tipo di contravvenzioni sono abilitati gli ispettori della SAF" come se la polizia municipale non voglia prendere provvedimenti in quanto ha demandato completamente tale attività ad altri (per quanto mi risulta il personale SAF si aggiunge ma non sostituisce la polizia locale in tali controlli) ad ogni buon conto va bene essere riflessivi ma per dare tale risposta 5 mesi forse sono un po' tanti..

2c) della segnalazione "via Rauscedo cartello" del 12/01/2016 non se ne sa nulla.

2d) il 21/09/2015 segnalavo la caduta di tegole da un tetto ho avuta una comunicazione di "programmazione lavori per ?" il 13/01/2016 (a mio parere vi era a livello potenziale un pericolo grave ed imminente per possibile caduta di altre tegole sui passanti) in 4 mesi quante persone potevano restare colpite???

---

Ho segnalato un problema di ristagno d'acqua sulla sede stradale che impedisce l'attraversamento stradale senza adeguati stivali, nelle giornate con piogge intense, per l'assoluta mancanza di caditoie per il deflusso delle acque meteoriche. Mi è stato risposto che via Casarsa è una via privata, e pertanto non verrà nemmeno presa in considerazione la possibilità di un intervento risolutivo. Io non penso proprio che la via sia privata in quanto è presente l'illuminazione pubblica, la fognatura, i cassonetti dell'immondizia, e la via ha un nome proprio. Se fosse come mi hanno risposto non avrebbe nulla di quanto sopra menzionato. Pertanto non sono affatto soddisfatto del servizio fornito.

---

Ho scelto l'opzione " poco soddisfatto" unicamente per esprimere questa considerazione: in realtà, ho notato che l'ufficio mi ha segnalato che l'intervento era stato messo in programma ma quando ho ricevuto la risposta, la riparazione era già stata eseguita.

A parte questo, mi pare un'ottima iniziativa da parte del Comune.

---

Ho ricevuto una risposta alla mia segnalazione per un problema che non era quello da me segnalato.

---

Ho fatto due segnalazioni nell'ultimo anno. In un caso (radici su pista ciclabile in via cadore) mi è stato detto che va inserito in un contesto più globale (intervento costoso, posso capirlo). Nell'altro si trattava solo di spostare i "panettoni gialli" di cemento che qualcuno (o dei parcheggiatori sporadici o dei parcheggiatori sistematici come i ciclomotori della pizzeria per asporto vicina) ha spostato dal parcheggio alla pista ciclabile (davanti alla scuola Zanoni) rendendola impraticabile. A maggior ragione ora che ci sono a fianco anche i cartelli elettorali. Si poteva (e si può ancora) risolvere in mezz'ora.

---

ho fatto delle segnalazioni riguardanti la segnaletica orizzontale della mia via e delle segnalazioni riguardanti la viabilità del quartiere e le risposte sono state evasive, inconcludenti (dopo anni le varie problematiche sono state di volta in volta demandate ad un futuro senza data)

---

Ho consigliato una soluzione al traffico in via Montello provocato dai lavori in corso su tale strada e la risposta è arrivata 6 mesi dopo quando ormai il cantiere non esisteva più.

Vicino ai campi da calcio c'è un sentiero dove le persone vanno a spasso con i cani e, nonostante una deviazione non molto piacevole per allontanarsi da un vecchio edificio, la strada è piena di immondizia scaricata da persone incivili.

---

Dopo un anno dalla denuncia un problema persiste aggravandosi ed un'altro è stato rimediato dai Privati Cittadini mentre il Comune continua a scrivermi che provvederà a rimediare....

Alessandro Gottardo

---

---

Ciò che lascia mooolto a desiderare e' il tipo di soluzione proposta al problema prospettato. non è possibile che si pensi, quando finalmente si decide di fare qualcosa, solo a soluzioni "toppa", spesso mal assestate.

il comune pensa in grande, ma quella che si dovrebbe chiamare "manutenzione ordinaria" e' qualcosa che esula dal pensiero e dell'agire di chi ci amministra! nello specifico ad esempio avevo segnalato un buco nel marciapiede dovuto a sconnessione dei sanpietrini. la soluzione è stata non riadattare i sanpietrini, ma usare asfalto (peraltro mal posato). a pochi metri dal buco segnalato con la mia foto, vi era un altro evidente buco della medesima natura che non è stato rattoppato (ed era veramente vicino!).

---

Certe richieste sono stati ignorate

---

Capisco che risolvere tutte le anomalie segnalate dai cittadini sia un'impresa impossibile, ma nel caso vostro si rasenta la presa in giro, chiudete segnalazioni come risolte con risposte che anche il miglior umorista avrebbe difficoltà ad inventarsi. Il sito E-part e' un inutile spreco di denaro pubblico e un modo per garantire poltrone e lauti stipendi a dirigenti inutili.

---

anche in passato la risposta " segnalazione RISOLTA" o è arrivata con molto ritardo rispetto la realtà oppure non corrispondeva alla realtà di fatto

---

Abito in questa abitazione da 13 anni e non sono mai stati fatti i lavori oggetto della segnalazione, quando abitavo in centro non era così e non serviva segnalare nulla...

---

A più ANNI dalla segnalazione non si è ancora provveduto!

### **3. a Se ha risposto NO alla domanda 3, precisi il motivo**

---

come faccio a prendere seriamente un servizio che per rispondere malamente impiega 6 mesi?.....

---

Credo che sia inutile perchè i fatti lo dimostrano.

---

e più di un anno che attendo risposta. Ho interpellato l'assessore Pizza ed anche lui dopo aver richiesto chiarimenti ai responsabili degli uffici, non ha ottenuto nulla in due mesi. Ho riscritto e mi ha risposto, già da tempo, che ha chiesto un chiarimento, se non ricordo male, al capo dei vigili. Sono ancora in attesa

---

E' tempo perso se le segnalazioni non vengono risolte.

---

La segnalazione più urgente (realizzazione di strisce pedonali per consentire l'attraversamento di Via Veneto, all'altezza del civico 2) che è URGENTE e PRIORITARIA per l'incolumità dei pedoni e soprattutto dei molti studenti è ancora inevasa.

---

Le possibilità di incidere positivamente sono troppo poche a causa del tipo di risposte

---

Ne ho già segnalata una (via della Faula-ho visto che sono stati messi i cassonetti...grandi!). Solo una comunicazione. Non usiamo più questa e-mail, la segnalazione 2016 l'ho fatta con la nuova e-mail clladm.beta@gmail.com . I miei familiari hanno denominato (dopo le segnalazioni) lo "stop di mamma Beta" e il "cordolo Beta" !Buon lavoro e grazie. Mandi

---

NO perchè non può cambiare molto in futuro:

1°-non c'è mentalità propensa

2°-non c'è l'educazione ad una certa mentalità

3°-è largamente diffusa la corruzione nel PUBBLICO IMPIEGO

4°-NON CI SON SOLDI :tipica frase dei CEO-Politici

5°-è cambiato il NORD dell'Italia:siamo diventati più "Sud":chi non è furbo è un coglione!!!!

6°-stiamo invecchiando

7°-disparità sociali a livello di classi

---



---

non serve a niente.

---

Non sò se la userò ancora, di certo non ho avuto una buona impressione del sistema, lo reputo uno specchietto per le "allodole".

---

Perché alla fine è solo una coda formale che non risolve il problema

---

Se deve esserci il ferito / incidente perchè il comune si muova a cosa serve segnalare preventivamente i problemi?

---

Se questo è il servizio offerto, non serve aggiungere altro....

---