

Comune di Udine

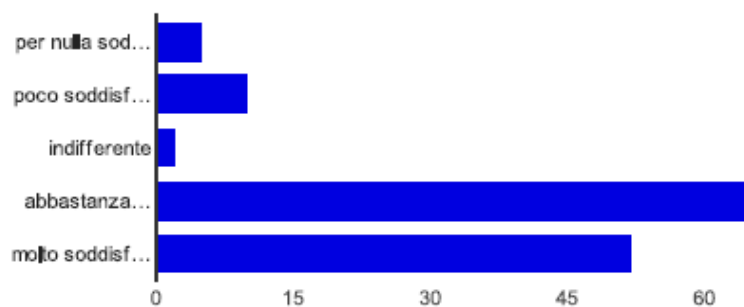
CITIZEN SATISFACTION 2016



**servizio di segnalazioni online  
e-part**

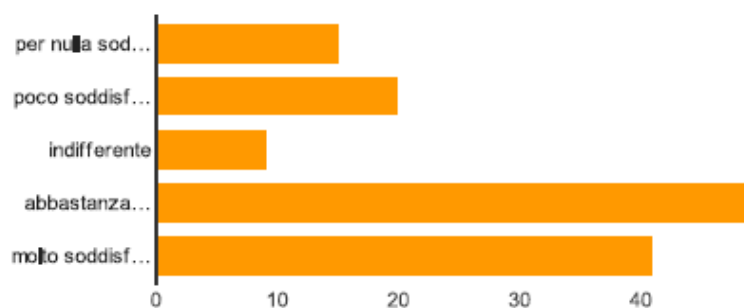
## TOTALE RISPOSTE: 134

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



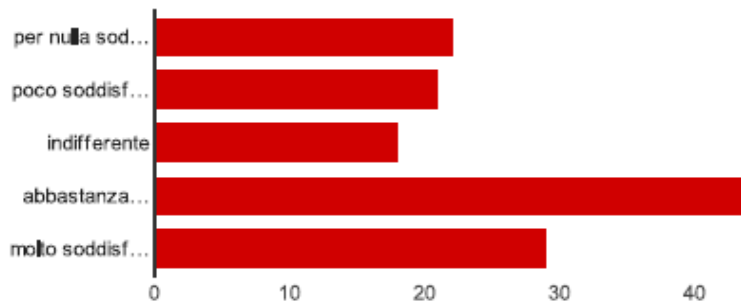
per nulla soddisfatto	<b>5</b>	3,7%
poco soddisfatto	<b>10</b>	7,5%
indifferente	<b>2</b>	1,5%
abbastanza soddisfatto	<b>65</b>	48,5%
molto soddisfatto	<b>52</b>	38,8%

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



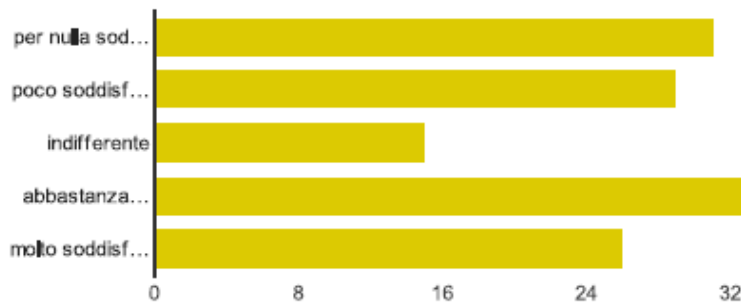
per nulla soddisfatto	<b>15</b>	11,2%
poco soddisfatto	<b>20</b>	14,9%
indifferente	<b>9</b>	6,7%
abbastanza soddisfatto	<b>49</b>	36,6%
molto soddisfatto	<b>41</b>	30,6%

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



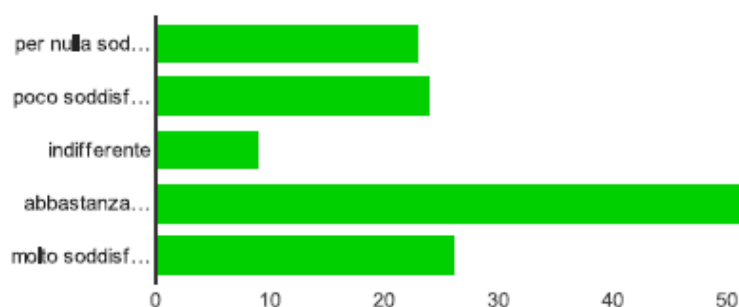
per nulla soddisfatto	<b>22</b>	16.4%
poco soddisfatto	<b>21</b>	15.7%
indifferente	<b>18</b>	13.4%
abbastanza soddisfatto	<b>44</b>	32.8%
molto soddisfatto	<b>29</b>	21.6%

**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>31</b>	23.1%
poco soddisfatto	<b>29</b>	21.6%
indifferente	<b>15</b>	11.2%
abbastanza soddisfatto	<b>33</b>	24.6%
molto soddisfatto	<b>26</b>	19.4%

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



per nulla soddisfatto	<b>23</b>	17.2%
poco soddisfatto	<b>24</b>	17.9%
indifferente	<b>9</b>	6.7%
abbastanza soddisfatto	<b>52</b>	38.8%
molto soddisfatto	<b>26</b>	19.4%

**2.a Se ha risposto "per nulla" o "poco" soddisfatto, precisi il motivo:**

- Alle segnalazioni non è stata data alcuna risposta
- Avevo richiesto il taglio di un alberello che, crescendo, potrebbe causare gravi danni alla Torre di Porta Villalta, ma è stato solamente potato.
- Buongiorno da questo sito mi sono state date informazioni per l'esecuzione del lavoro che non sono state attese. Ho dovuto ricorrere personalmente per veder risolto il problema dopo un paio di mesi dalla Vostra e-mail che confermava giorno di esecuzione del lavoro.
- Capisco che le segnalazioni non possono essere tutte evase ma la città e il cittadino sono lasciati a loro stessi causa una gestione superficiale, approssimativa e piuttosto arrogante.
- Ci sono stati in passato dei casi in cui le risposte sono avvenute in alcuni giorni o alcune settimane ed il problema è stato effettivamente risolto. Questi li considero accettabili. Ci sono stati dei casi in cui con tempi non brevi, mi è stato detto che si sarebbe intervenuto, in seguito, non potendo evidentemente intervenire, c'è stata la chiusura di ufficio della segnalazione senza poter avere un adeguato chiarimento o motivazione. Ci sono stati inoltre dei casi in cui il problema è stato risolto, ma la segnalazione è rimasta aperta ancora parecchio tempo, senza avere un feedback.
- Delle 2 richieste: la prima era stato promesso un intervento a breve con fine lavori entro il 29/11/2016...cosa che non è avvenuta (chiedevo un ingresso al parco da Via Bolivia per disabili con carrozzine. E' stato promesso ma Non è stato fatto.) La 2<sup>a</sup> segnalazione era la pericolosità cronica all'uscita da Via Brasile verso Via Argentina. Siamo in presenza di una curva a gomito verso destra e la teoria di furgoni/auto parcheggiati anche in maniera ortogonale alla strada arriva fino a quasi la linea di mezzogiorno costringendo chi si immette da Via Brasile in Via Argentina ad avventurarsi contromano senza poter vedere se dalla parte opposta arrivano altri automezzi. Avevo chiesto maggiori controlli da parte dei vigili e un divieto permanente di fermata; peraltro in parte già segnalato, ma senza nessun effetto. Dobbiamo attendere l'incidente prima di intervenire? (A questa mia non c'è stato alcun riscontro...)ili
- E' da diverso tempo che ho effettuato una segnalazione e non so a che punto sia.
- HO FATTO DUE SEGNALAZIONI UNA PER IL PARCHEGGIO AUTO CHE NON

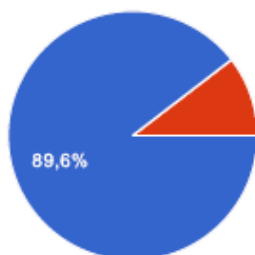
PERMETTE AI PEDONI DI CAMMINARE LATO OVEST ANGOLO VIA SALUZZO VIA TORINO E L'ALTRO PER LA MANCANZA ASSOLUTA DI SEGNALETICA PER I LIMITI EVIDENTI DI VELOCITA' ENTRANDO A UDINE DA PRADAMANO IN VIA BUTTRO. RISPOSTA CON MAIL MA NESSUNA REALIZZAZIONE CONCRETA.

- Ho scritto "Poco soddisfatto" solo perché la mia segnalazione non è stata definita "risolta".
- il problema dei bidoni delle immondizie situati sulla strada in via val meduna non è stato per niente risolto avendo già creato due incidenti. Credo che per legge i bidoni delle immondizie siano segnalati con area in giallo. Comunque se la cosa non viene risolta si provvederà in merito.
- Il problema non è stato risolto
- Il problema non e' stato risolto e non e' stato spiegato il motivo.
- Intervento di segnalazione insidia immediato, riparazione prevista a > 6 mesi....
- Il 8/6/2014 ho fatto presente che il giardino fra via Carducci e via gorgi era completamente al buio e favoriva l'ingresso a persone pericolose. A tutt'oggi c'è il buio totale e anche un palo della luce abbandonato giusto nel punto in cui molto spesso si nascondono ragazzi a fumare . Inoltre avevo fatto presente che c'era un albero molto inclinato e con sommità secca : è ancora lì !!! Ci sono anche alcuni nidi di processionaria !!! Posso essere soddisfatta ?
- l'intervento è stato per nulla risolutivo anzi mi è parso una presa in giro.
- La risposta è arrivata subito con le indicazioni di quando il problema sarebbe stato risolto (riparazione di due piastrelle gialle di una zona di marciapiede per non vedenti) e cioè il 27/28 dicembre scorso. A tutt'oggi non si è ancora provveduto.
- La risposta è stata poco soddisfacente
- la segnalazione e viene regolarmente o cestinata con i più vari pretesti, o avviata ad altro soggetto territoriale che nessun onere di risposta comporta.
- La segnalazione non è mai stata neanche presa in considerazione
- La situazione (segnalata) non è cambiata minimamente (saltuario parcheggio davanti al passo carraio; parcheggi e manovre pericolosi in prossimità dell'incrocio di via Nervesa con il controviale;...).
- La soluzione attuata si è dimostrata del tutto inefficace, anche se è stata attuata per 2 volte. Quindi si è tradotta in spesa per il cittadino senza alcuna soluzione. Infatti il problema segnalato si è già ripresentato
- Le riparazioni sul marciapiede sono state fatte in modo sbrigativo e temporaneo, tanto che a distanza di pochi giorni le buche si sono ripresentate. Attualmente sul marciapiede sono presenti ancora mattonelle staccate, buche ecc.... probabile che qualcuno possa inciampare uscendo dalla nostra attività, noi abbiamo segnalato più di una volta il problema, ma senza vedere una soluzione definitiva. Grazie
- le risposte che riguardavano problemi di viabilità stradale(buche o segnaletica stradale) erano evasive oppure in alcuni casi non veritiere.
- Le risposte sono spesso generiche e pretestuose.
- Le segnalazioni sono prese in carico con troppo ritardo. Per le urgenze, come ad esempio la recente gelata di gennaio scorso, userò il telefono.
- Mi sono state date informazioni che poi non si sono verificate.
- molte volte le risposte sono state fornite come per soddisfare un "obbligo" ma in modo molto approssimativo e sovente con tempi "lungi".
- Molto spesso la segnalazione ha dato seguito ad un intervento di ripristino/riparazione. In alcuni casi ho visto che l'intervento è stato eseguito non a regola d'arte es asfaltando un marciapiede di porfido e non provvedendo mai più al ripristino definitivo.
- Non è stato fatto nulla di quanto promesso
- Nonostante una risposta tempestiva nell'immediato, la mia segnalazione non ha poi avuto seguito. Nel particolare, le strisce pedonali che avevo rilevato come "sbiadite" sono ormai totalmente scomparse. Faccio presente che si tratta di un attraversamento pedonale vicinissimo alla scuola media Fermi e alla scuola materna CAS.
- Noto che a volte il problema segnalato non viene risolto
- PER TUTTE LE SEGNALAZIONI HO AVUTO UNA RISPOSTA ,BUROCRATICAMENTE

PARLANDO, VELOCE nessuna SOLUZIONE INVECE ha dato seguito alla mia segnalazione IL PROBLEMA è RIMASTO IN TOTO IRRISOLTO

- Perché entrambe le volte ho ricevuto risposte generiche e non risolutive: il problema è rimasto e non è cambiato nulla.
- Perché mi è stata data una risposta che non centrava niente con quanto avevo richiesto.
- Perché mi sono state delle risposte di comodo non corrispondenti alla realtà dei fatti.
- Perché mi veniva risposto che la segnalazione sarebbe stata presa in carico invece ciò non è mai avvenuto... avevo chiesto se li dell hotel villa premiere fossero stati messi dei cassonetti dato che i profughi uscendo dalla caserma in via cividale gettano ogni tipo di rifiuti a terra
- Perché non è stato risolto il problema segnalato.
- Praticamente tutte le segnalazioni non sono state risolte. E quel che è peggio alcune venivano date per risolte quando non lo erano assolutamente.
- Problema irrisolto perché non hanno il potere di risolverlo.
- Programma lento e macchinoso. Operatori che non rispondono.
- Risposte generiche
- Se negli anni passati ho sempre apprezzato la tempestività della risposta a oggi, la mia segnalazione del 2016, non ha avuto risposta anche se, in parte, dei lavori sono stati fatti.
- Segnalazione fatta 6 mesi fa ancora in approvazione. Da sei mesi si sente questo rumore di coperchio di tombino giorno e notte e le vibrazioni hanno creato anche piccole crepe nel intonaco della casa.
- Semplicemente perchè dire che si è già a conoscenza di un problema NON è una soluzione ('risolta') se poi il problema NON viene preso in considerazione, dopo 6 mesi la situazione è ancora quella segnalata!!
- Soluzione della segnalazione definita "risolta" non soddisfacente
- Tempi di risposta lunghi e senza risolvere i problemi
- Tempistiche troppo dilatate, il problema persiste nonostante possa avere ripercussioni potenzialmente gravi sulla salute pubblica.
- Unica nota negativa per me e' il caricamento degli eventi sulla mappa. Troppo lenta.

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



SI	120	89.6%
NO	14	10.4%

#### 3.a Se ha risposto NO, spieghi perchè:

- Come ho spiegato sopra ....ho perso solo tempo ed ho fatto una pessima figura nei confronti del disabile che mi aveva chiesto di intervenire per la 1<sup>a</sup> segnalazione e che io orgogliosamente avevo confermato l'effettuazione del minimo intervento con addirittura la data di fine lavori.....forse a mò di presa in giro.
- è inutile per i motivi sopra esposti perdere tempo ad accreditarsi, individuare il giusto canale di richiesta vedendo benissimo che non c'è nessuna disponibilità a prendere minimamente in considerazione la segnalazione. Oltretutto della segnalazione si perdono completamente le tracce ed il servizio incaricato non pare, almeno operativamente, tenerne un archivio
- Il servizio è splendido, ma poi la soluzione non è risolutiva, almeno nel nostro caso.
- La mia protesta online non ha sortito alcun effetto.
- Non ha dato esiti positivi
- Non ne vale la pena: è come parlare con i sordi o in questo caso scrivere per chi non sa leggere
- NON SERVE A NULLA....belle risposte e nessuna soluzione...mi sembra più una funzione di facciata che di sostanza
- Perché la risposta puramente formale che mi è stata data non mi ha soddisfatto.
- Qnd vedrò la zona di via Barcis pulita allora potrò ritenermi soddisfatta altrimenti non ha senso io utilizzi una app inutile
- segnalo che il servizio di comunicazione è efficiente, ma non altrettanto le soluzioni messe in atto su problemi specifici.
- Tempo sprecato , in quanto l'ultima segnalazione riguarda danni provocati ad un palo della luce a seguito di sinistro stradale quindi non a carico dell'amministrazione comunale sono ancora fermi senza aver risolto nulla e senza aver avuto alcuna risposta.