

Comune di Udine

CITIZEN SATISFACTION 2017

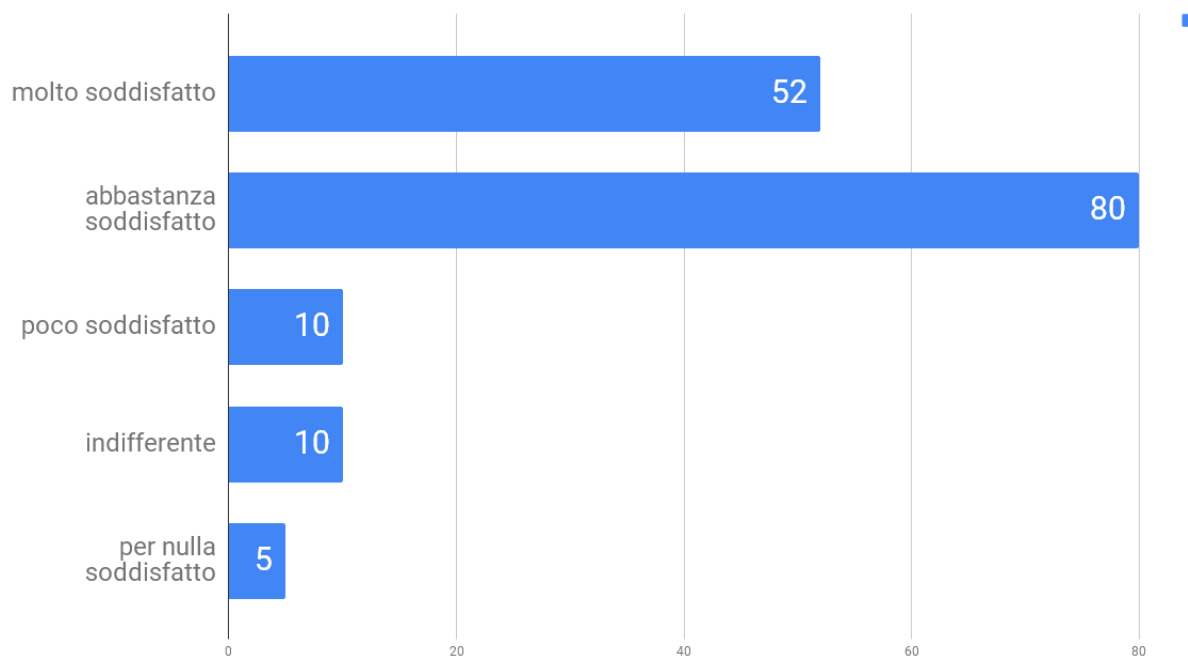


e-part

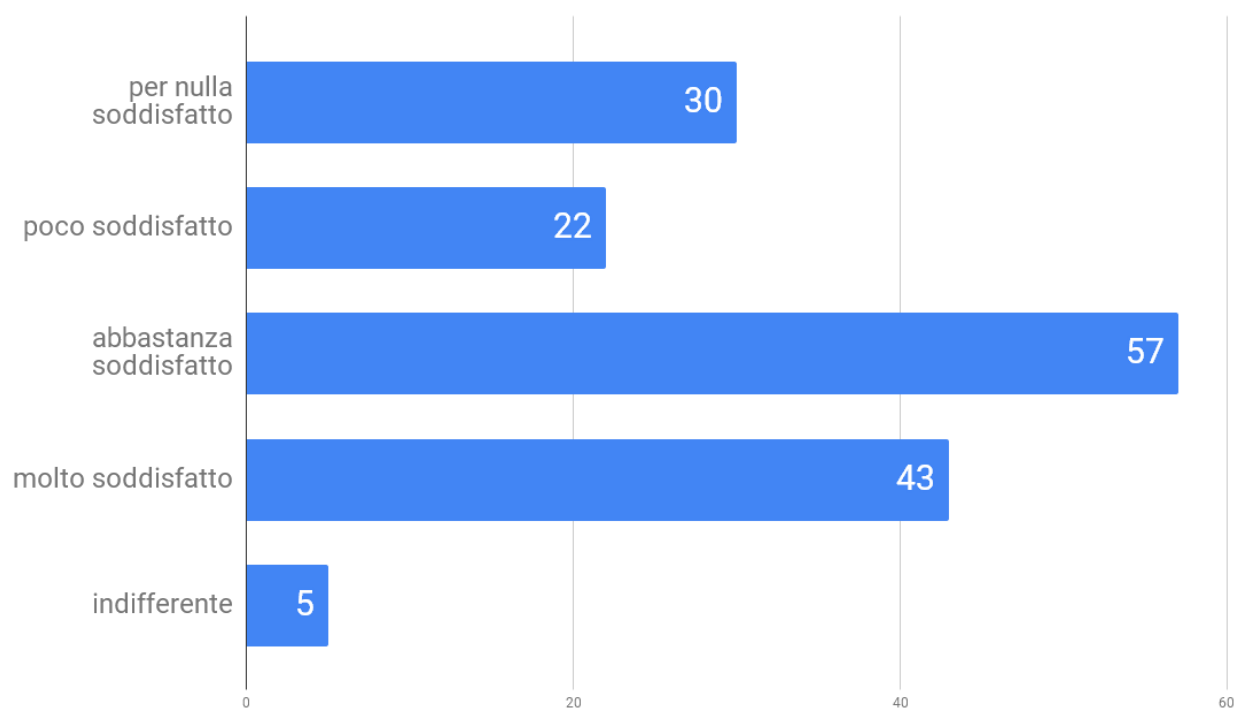
Sistema di segnalazione online

TOTALE RISPOSTE: 157

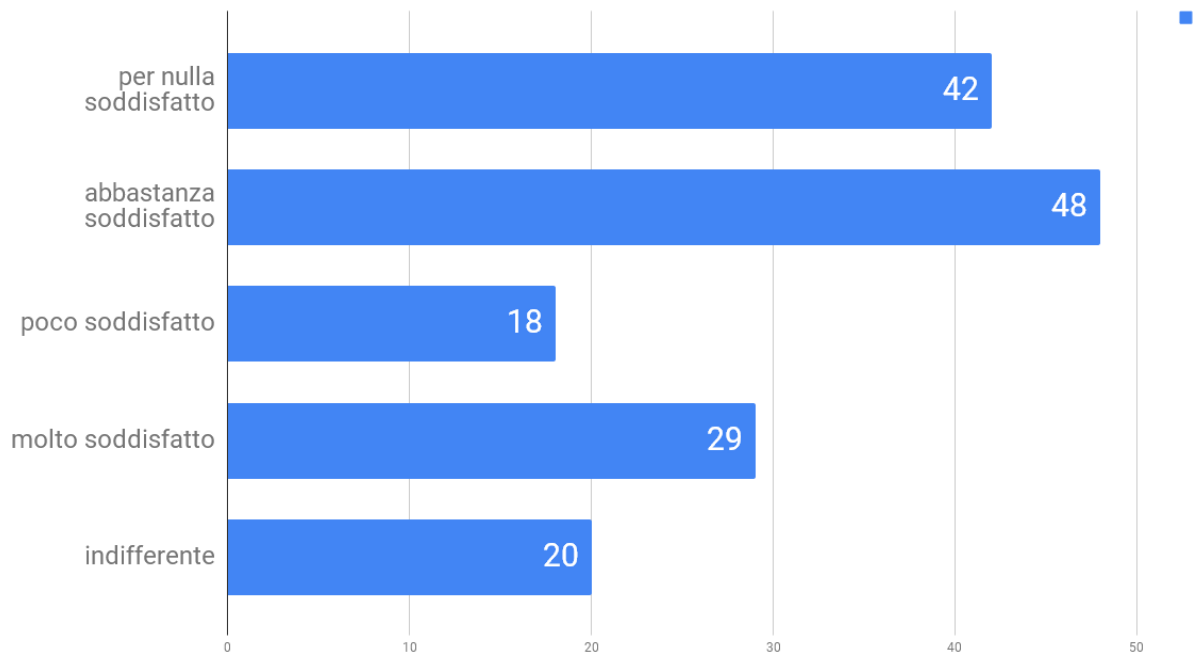
1.a Quanto è stato soddisfatto del servizio di segnalazioni online e-part per quanto riguarda la facilità d'uso del programma?



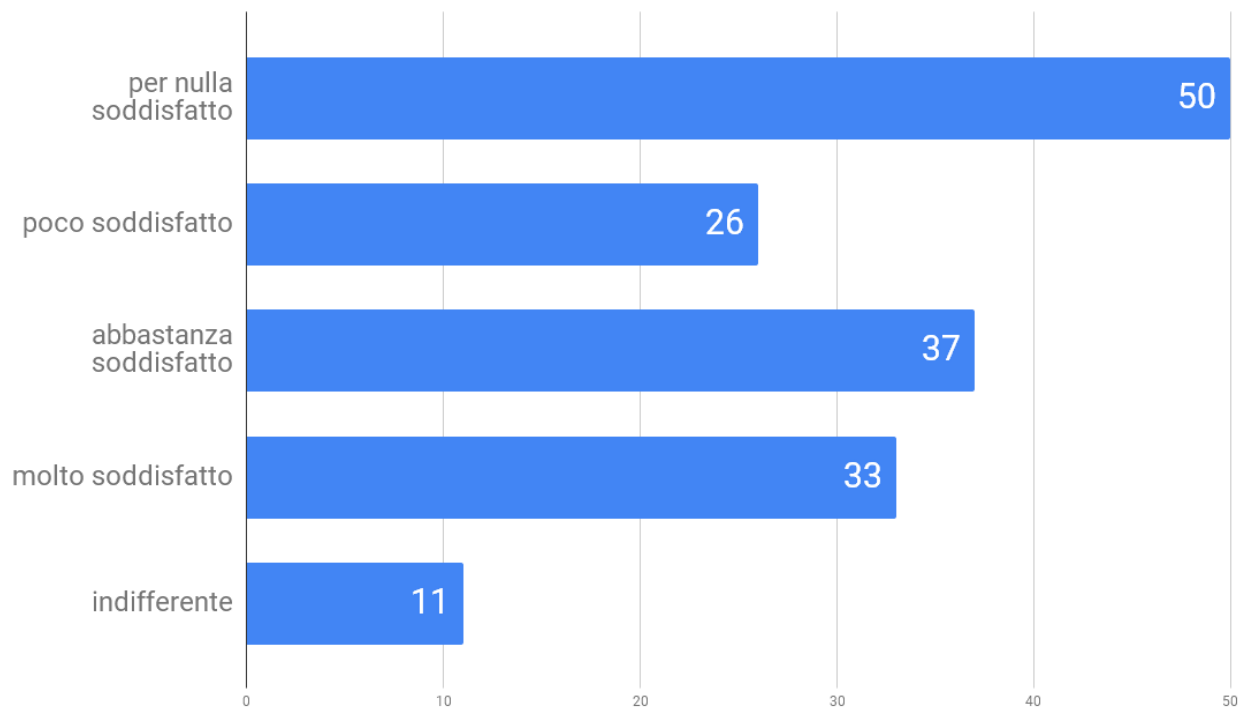
1.b Quanto è stato soddisfatto del servizio di segnalazioni online e-part per quanto riguarda i tempi di risposta?



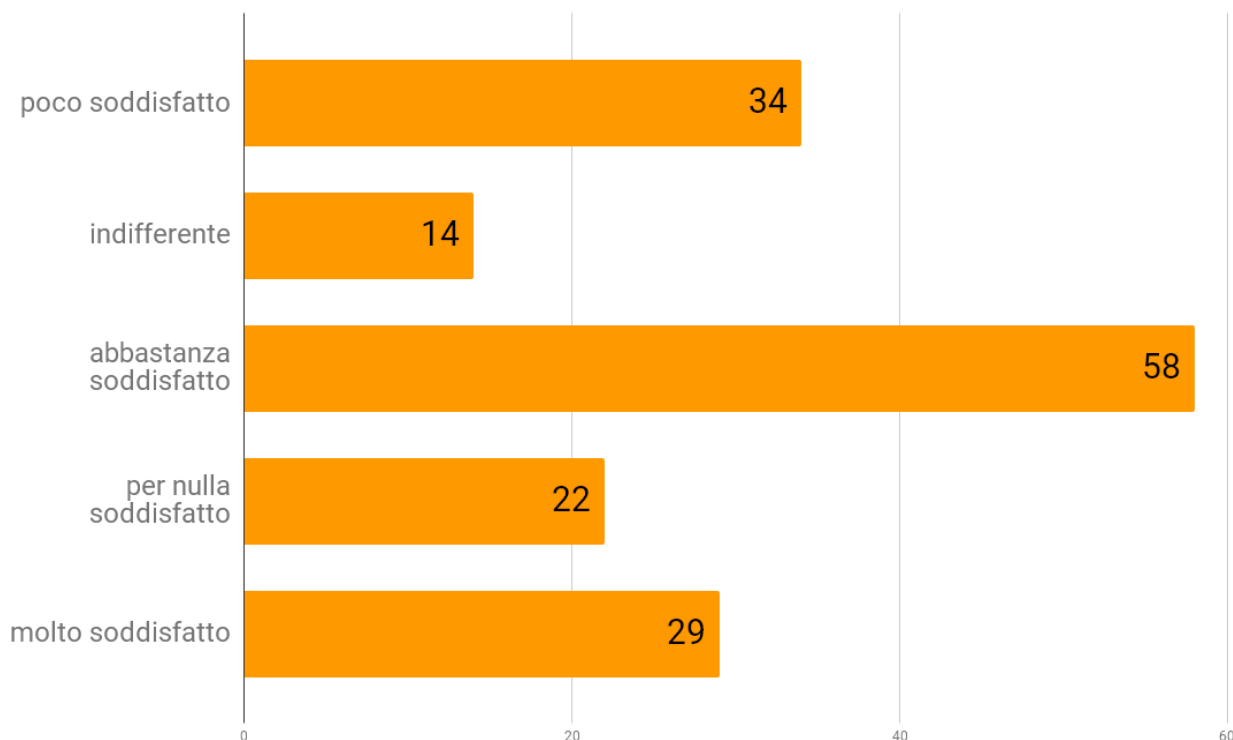
1.c Quanto è stato soddisfatto del servizio di segnalazioni online e-part per quanto riguarda la qualità della risposta fornita durante le varie fasi?



1.d Quanto è stato soddisfatto del servizio di segnalazioni online e-part per quanto riguarda la qualità della soluzione (quando la segnalazione viene definita "risolta")?



2. Quanto è stato soddisfatto COMPLESSIVAMENTE del servizio?



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

A quasi tutti i suggerimenti, mi è stato risposto che verranno fatti altri tipi di interventi che risolveranno il problema, ma passano i mesi e i lavori non vengono fatti. Le mie proposte erano poco dispendiose e di facile realizzazione, come nel caso degli specchi. Ribadisco che salvano la vita.

A tutt'oggi non ho ancora ricevuto riscontro!

All'inizio funzionava meglio, specialmente sui tempi di risposta. In ogni caso, a volte non è facile identificare a quale ufficio segnalare un problema, con il rischio, che l'ufficio che lo prende in carico si limita a rispondere per la sua parte, e magari chiude pure la segnalazione, senza girarla ad altri risolutori. Se la risposta è molto lunga ad arrivare, anche problemi importanti, non vengono presi adeguatamente in considerazione.

Alla rapida e gentile risposta è seguita la comunicazione che il problema era risolto INVECE TUTTI I PROBLEMI SEGNALATI PERMANGONO

Absolutamente migliorabile, nell'usabilità (es. mappa poco usabile, troppo tempo per caricare una pagina, spesso ricarica la stessa cosa), nella risposta (a volte compare la scritta "risolto" e invece il problema esiste ancora, a volte rimane l'indicazione da risolvere, mentre il problema è stato risolto mesi prima)

Continui blocchi del sistema ci ho messo tantissimo per inserire la segnalazione

Dal 30/11 la mia domanda risulta "in approvazione", senza risposta. Probabilmente non sarà di vs. pertinenza ma almeno rispondere mi sembrava corretto

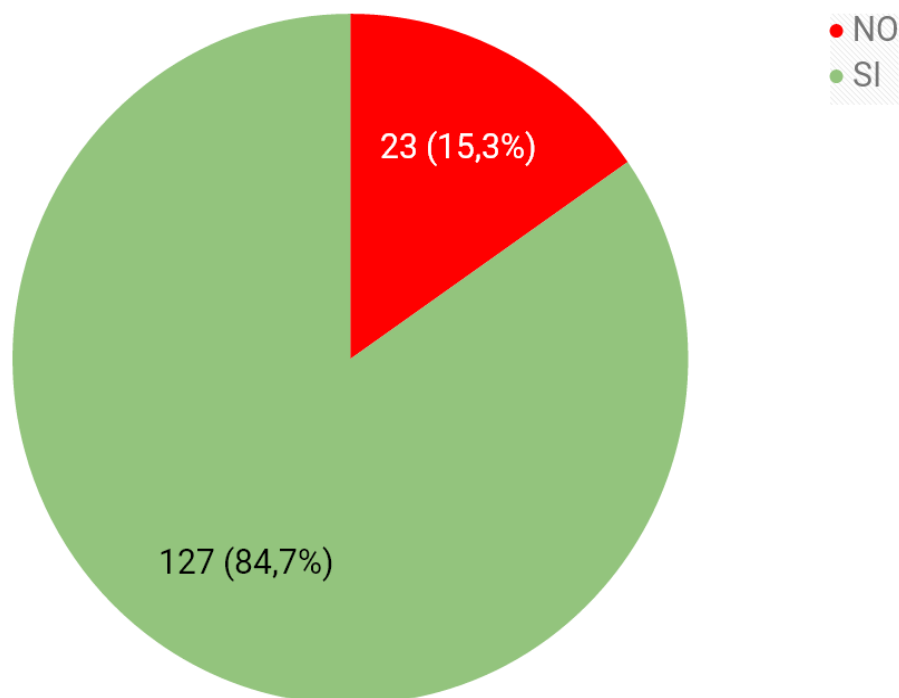
Dal momento della segnalazione ci sono voluti 3 mesi per la soluzione

Di fatto il problema a meno che non sia ad esempio la sola "gettata di asfalto a freddo" non viene affrontato in maniera sostanziale. Sono 3 anni che segnalo uno stesso evidente problema e nessuno si è mosso.
Dopo più segnalazioni mi è stato risposto che era stato tutto sistemato. Invece non solo non è cambiato nulla, ma visto il non intervento la situazione è anche peggiorata.
Ho dovuto inviare una mail al delegato di circoscrizione per avere una chiara e non soddisfacente risposta...
Ho fatto 1 segnalazione per un tombino sfondato su un accesso che è stato sistemato 1 anno dopo e 2 per un passo carraio del mio condominio con il marciapiede distrutto dagli alberi pubblici che dopo un anno non è ancora sistemato. Nel frattempo sono cadute due persone e il Comune ha solo messo un cartello di pericolo
Ho segnalato un disservizio, nonostante la risposta generica, questo persiste tuttora a distanza di un anno
Ho utilizzato la posta elettronica e non questo servizio a me sconosciuto
I tempi di risposta e le mancate risposte, anche per segnalare la sola presa in carico
I tempi di risposta sono stati estremamente lunghi rispetto alla qualità della risposta, che è risultata inutile e generica. L'idea di condividere le problematiche e i disservizi è molto nobile, ma le regole di comunicazione digitali e soprattutto on line sono differenti da quelle classiche. Quindi è necessario avere a disposizione un team preparato alla gestione on line delle informazioni, oltre che tecnicamente valido. Le risposte dovrebbero essere il più possibile concrete e dirette piuttosto che cercare la formula difensiva per evitare il problema segnalato e scaricarlo ad altre responsabilità.
il cumulo di rifiuti permane nell'area cimitero con disdoro al luogo sacro
Il problema è stato solo tamponato e non risolto. Di fatto ancora sussiste.
IL PROBLEMA SEGNALATO NON È STATO RISOLTO
In un caso l'intervento di ripristino è stato a livello di rattoppo, doveva essere fatto meglio.
Intervento tardivo ed incompleto
L'aiuto a gestire i problemi della città sembra a volte non gradito
L'unica segnalazione da me effettuata sembra essere caduto nel vuoto. Non ho più avuto nessun riscontro.
La richiesta non ha portato a nulla.
La risposta è arrivata molto dopo che l'evento è stato segnalato. La soluzione di fatto non è stata comunicata
La risposta è stata : La segnalazione avente per oggetto Velocità pericolosa in via Basaldella effettuata il 31/01/2017 18:06 è stata risolta.In realtà non è stato fatto nulla per risolvere il problema..
La risposta è stata <sappiamo il problema" ma non possiamo risolverlo perche non ci sono soldi...vergognoso
La risposta era generica per tutti i casi simili, non riferita al caso concreto. La

soluzione prospettata per il futuro dalla polizia locale non si è verificata.
La risposta ricevuta non e' stata pertinente alla richiesta, avevo richiesto un servizio diverso, o meglio era un suggerimento diverso da quello che e' stato capito.
La soluzione è l'intervento.
Le risposte fornite in vari tempi e da strutture comunali diverse sono poco chiare , incomplete e molto spesso contraddittorie.
Le risposte sono approssimative e cmq. arrivano in ritardo rispetto alla risoluzione del problema - è capitato che mi sia arrivata 6 mesi dopo
Le risposte sono state "vaghe" e i problemi segnalati non sono stati risolti
Le segnalazioni si danno per concluse ma non sono state risolte
Mai ricevuto risposta
Mancanza di risposta
Nessun riscontro successivo alla segnalazione salvo la mail di presa in carico
Nessuna risposta e la situazione non è cambiata
Nessuno dei disservizi segnalati è stato effettivamente preso in considerazione;
Non ho avuto alcuna risposta e nessun seguito alla mia richiesta.
Non ho mai avuto risposta
Non ho ricevuto risposta alla segnalazione ma un vigile molto gentile, su mia richiesta orale durante il suo servizio, ha preso in carico la segnalazione e risolto il problema. Infatti ad oggi non si è più verificato quanto segnalato.
Non mi risulta che la segnalazione abbia ancora avuto seguito
Non vengono dati i tempi, così come previsto dal modello di risposta. La soluzione di un problema non tiene conto del possibile accorpamento fra problemi simili presenti nella stessa area, ma ci si limita a lavorare per singola segnalazione. In caso di segnali divelti, i segnali restano divelti fino al momento dell'intervento, dando la sensazione di incuria della città: inoltre non ci si preoccupa della possibilità di recuperare ciò che si può riparare.
Perché la risposta è stata del tutto "burocratica" senza entrare nel merito della segnalazione
Poco soddisfatta perché la mia segnalazione non è stata risolta, e in particolare non ho avuto risposte sui tempi. Speravo, visto che si tratta di un problema che coinvolge la salute dei residenti e non solo di avere qualche risposta più chiara. Risegnalero' il problema, anche perché la situazione è peggiorata visibilmente da mia ultima segnalazione.
Problema reale, di elevata pericolosità, di facile riscontro nell'intero arco della giornata , facilmente risolvibile con un dosso nella concomitanza (a suo tempo), della realizzazione di uguali dissuasori nella stessa via. La risposta negativa è stata così celere, da far pensare che nessun sopralluogo sul posto e' stato effettuato. Si valuti ,in alternativa ,il ripristino del segnale di "STOP" alla fine dell'ultimo tratto di Via Planis, nell'intersezione con Via Monte Peralba, o quantomeno la realizzazione di attraversamento pedonale nei pressi dell' incrocio, segnalato con idonea cartellonistica verticale, al fine di sperare in un rallentamento dei veicoli in transito.

Riscontro un sensibile peggioramento del servizio nell'ultimo anno, quasi non ricevo più risposte nè risoluzioni
Risposte vaghe e tardive. Necessità di ripetere le segnalazioni che vengono praticamente ignorate.
Servizio dalle ottime potenzialità ma mal gestito, risposte spesso evasive e sgarbate e poca attenzione generale.
Spesso il problema si ripropone per scarsa qualità dell'intervento (marciapiedi)
Sto ancora aspettando
Tempi biblici e mancanza di comunicazione diretta- feedback insufficienti in fase di attesa.
Tempi estremamente lunghi solo per la risposta (la soluzione è ancora divenire) e per un problema a mio avviso risolvibile nel giro di poche ore.
Tempi lunghi di risposta e soluzioni che avverranno quando non si sa.
Vengono risolte le problematiche più banali, quelle più impegnative rimangono ferme e non risolte, capisco che le segnalazioni sono tante ma dovrete dare delle priorità. Diversamente è meglio chiudere e-part in quanto poco utile.
Xche' in piazzetta Bolzano ci sono ancora le fioriere che intralciano il passaggio ai pedoni
le ultime segnalazioni che avevo presentato dopo oltre due mesi non sono ancora state prese in carico
Dopo aver ricevuto la comunicazione di presa in consegna della segnalazione ed essere informata da strade@comune.udine.it che la stessa è stata modificata (?) dall'ufficio competente, nulla è stato fatto né comunicato.

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



3,a Se ha risposto no alla domanda precedente, indichi perché:

Continui blocchi del sistema ci ho messo tantissimo per inserire la segnalazione
Così come è gestita è inutile.
Credo non serva a nulla!
Da come sono andate le cose mi è parsa una perdita di tempo.
è INUTILE in quanto gli uffici comunali preposti NON ATTUANO (mi si è detto perché non hanno i mezzi) SEMPLICEMENTE NON AGISCONO
Ho risposto SI ma non so se utilizzerò ancora il servizio
I problemi non sono stati risolti!
Il tono di certe risposte e i risultati fanno passare la voglia
L'aiuto del cittadino, invece di essere valorizzato, risulta spesso inascoltato o poco apprezzato.
La prossima volta lo userò' certamente. Buon lavoro
Non è servito a nulla, se la segnalazione deve attendere dai 6 agli 8 mesi per essere attuata, non serve a nulla.
Non si ottengono risposte
Nonostante tutto ritengo doveroso segnalare
Nulla è cambiato
Per tempi e qualità delle risposte.

Perché avere attenzione alle segnalazioni e risposte come quelle ottenute non porta alcun vantaggio alla comunità
Perché ho cambiato comune di residenza.
Perché non ci sono riscontri
Perché non ho ricevuto nessuna risposta dopo tempo
Risposte spesso non reali rispetto al problema che rimane, non precise, disinteressate. segnalazioni forse "complicate" spesso dimenticate
Se non cambia dovrò usarlo per forza.
Se un servizio si dimostra inutile, perché perdere tempo per fare delle segnalazioni che rimangono inascoltate ?
Segnalazioni inutili se non hanno riscontri
Tanto i problemi non li risolve nessuno!
Tanto non fate nulla
Userò io servizio e-part solo se verrò convinta che alle segnalazioni vengono date risposte veritiere.
Vorrei molto usarlo, ma ho riscontrato leggerezza nelle risposte, con problemi dati per risolti senza nemmeno verificare che sia corrispondente al vero
il convincimento che ho tratto in questi anni è che è solo "facciata", le risposte non arrivano o arrivano dopo tempi indecorosamente lunghi (segnaletica) ed a volte quando arrivano (ad esempio dai VU sono errate normativamente) o inconcludenti "non abbiamo risorse per effettuare il servizio" ecc..
Perché se funziona come per la mia segnalazione, è perfettamente inutile.