

Comune di Udine

CITIZEN SATISFACTION 2018



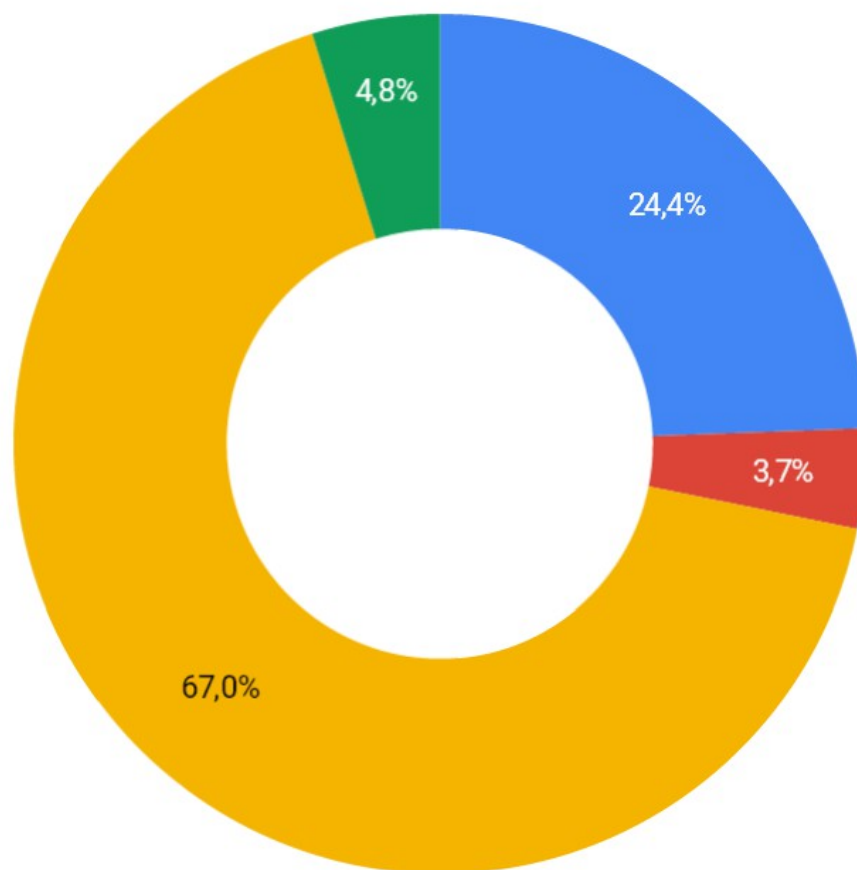
E-CIVIS

**Il sistema online per gestire
iscrizioni e pagamenti dei servizi
di doposcuola e mensa.**

a.s. 2017-2018

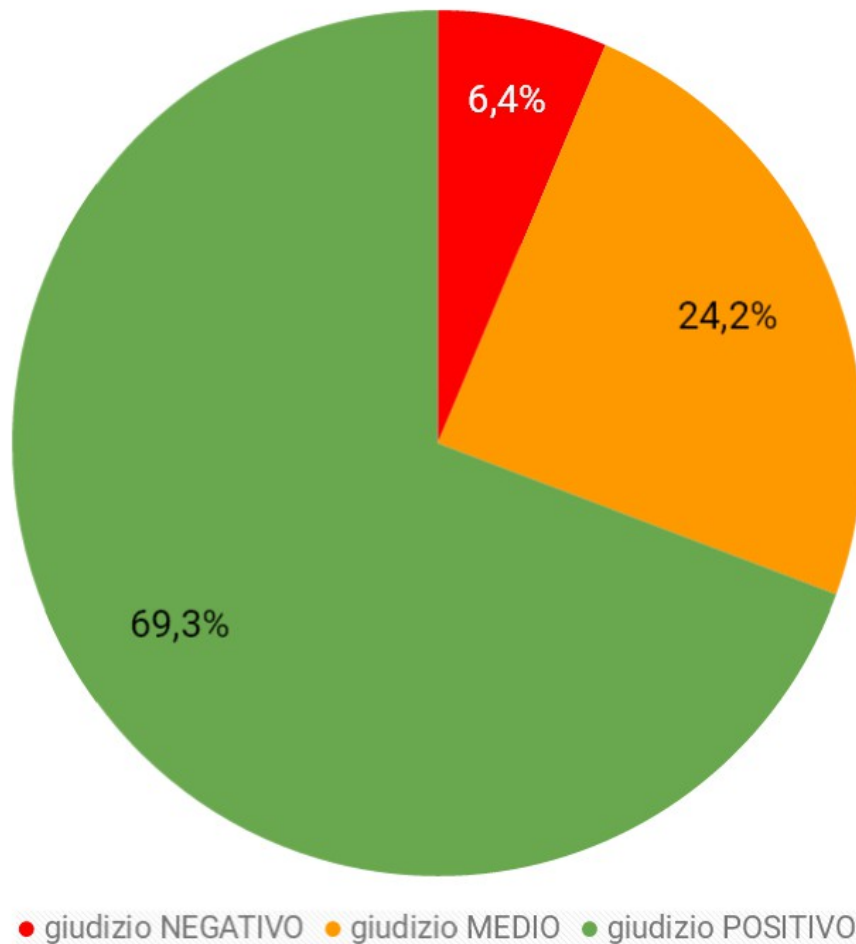
TOTALE RISPOSTE: 590

1. Per quali servizi ha utilizzato e-civis?



● Doposcuola ● Pre-Post Accoglienza ● Ristorazione Scolastica ● Other

2. Come valuta il sistema?



2.a Se il suo giudizio è negativo, indichi perché:

Avviso di pagamento negativo dovrebbe arrivare quando mancano pochi pasti e non quando si è sotto di un mese per il pagamento.

FUNZIONA MALE

L'aggiornamento dei pasti/merende dovrebbe essere real time. Non e' possibile doversi ricordare a distanza di settimane se mia figlia e' rimasta in asilo a mangiare oppure no.

Macchinoso, non ottimizzato per cellulari, cose difficili da trovare.

Non ottengo risposte alle mail

3. C'è qualcosa che vuole segnalare?

A volte non funziona bene il pagamento con carta di credito

Aggiornamenti più in tempo reale del saldo mensa

Al termine dell'anno scolastico avevo un debito di € 0.25 verso il Comune. Avendo già rinnovato l'abbonamento alla ristorazione scolastica per l'anno 2018/2019 avevo lasciato il debito per coprirlo in settembre con una ricarica per il nuovo anno. Dopo 2 solleciti e la "minaccia di adire le vie legali," ho pagato il mio debito ma ho dovuto pagarlo per una cifra non inferiore ad 1 Euro. Ora sono io in credito di € 0.75 -un valore 3 volte superiore al mio debito- . Lascio a voi i relativi commenti

Buono

Buono

Chiederei di cambiare le regole relative al saldo delle prenotazioni dei centri estivi.... dover pagare praticamente nel momento della prenotazione potrebbe essere un po' troppo pesante per le famiglie.

Complicato

DOVREBBE ESSERE AGGIORNATO

Fa vedere la somma totale e non per anno. Migliorerei la visualizzazione di quanto manca da pagare

gradirei ricevere un avviso quando il conto si sta esaurendo, non quando è già esaurito come succede adesso.

I pagamenti del servizio mensa dovrebbero essere aggiornati quasi in tempo reale, in realtà erano sempre aggiornati a 5/10 giorni precedenti.

i passaggi per le prenotazioni non sono sempre cristallini

I tempi di aggiornamento piuttosto lunghi

Il dover sempre riscrivere l'indirizzo

il pagamento on line di alcuni servizi non è sempre possibile perchè se non si ha una carta di credito serve avere un conto in una banca convenzionata....e pagare nelle circoscrizioni alle volte può essere difficoltoso.

Il servizio di pagamento online non sempre funzionante

Il sistema è molto comodo e il suo uso è intuitivo.

Macchinosi e poco intuitivi

Meglio avere i bollettini come per il doposcuola

Mi è capitato di non avere più credito per i pasti, sarebbe utile che il sistema segnalasse in automatico al di sotto di un valore soglia la situazione così da poter ricaricare preventivamente.

Mi piacerebbe che il servizio sia più intuitivo

Molto comodo e facile da usare. Complimenti!

No trovo che il servizio fino ad ora è ottimo

Non pare del tutto corretto che la possibilità di pagare tramite cc bancario sia legato a un circuito bancario unico.

Per quanto riguarda il servizio di ristorazione, consiglio l'Aggiornamento dei dati entro 24 ore dalla consumazione del pasto

PIÙ METODI DI PAGAMENTI ON-LINE TIPO PAYPAL

Possibilità di ricarica credito più agevole

Relativamente al servizio mensa, sarebbe utile avere la suddivisione delle spese per anno scolastico anziché un unico conto

rendere più visibile un promemoria che mi ricordi come compilare la causale del versamento (ho fatto un errore perchè non trovavo l'info... il pagamento si era bloccato, poi tutto risolto)

Sarebbe utile pagamento via bonifico anche se non si è correntisti Unicredit

Scomodissimo il pagamento on line

Segnalazione con SMS quando il credito rimasto è esiguo

Sistema online ok.

Soddisfata

Talvolta mi sono state indebitamente addebitate presenze alla mensa scolastica di mia figlia, anche in giorni nei quali il servizio mensa non era neanche erogato. Ciò mi ha costretto a monitorare la situazione e segnalare ogni volta la cosa al competente ufficio del Comune.

troppo complicato accedere ,password,ecc.

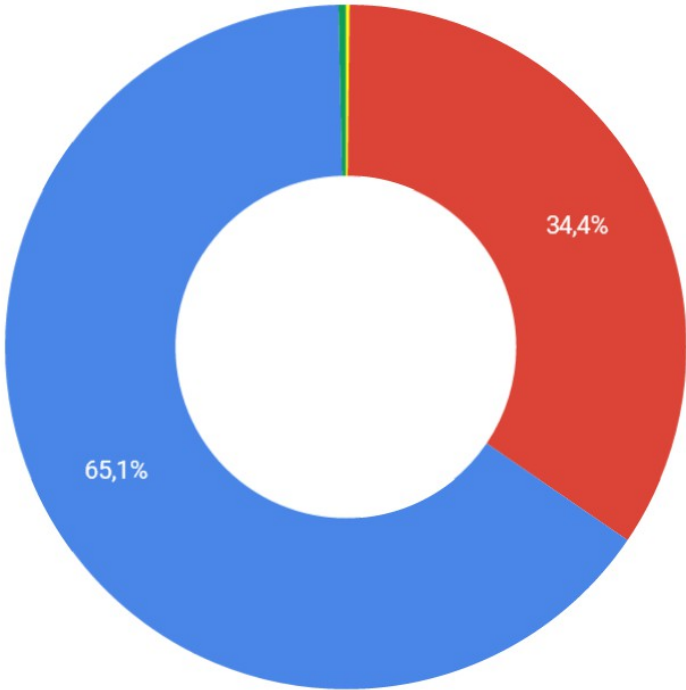
Vorrei che il consumo dei pasti fosse aggiornato in tempi più brevi.

Vorrei poter pagare con bonifico bancario e con addebito automatico.

NOTA BENE – alle domande 2.a e 3 sono state date anche risposte non riguardanti il sistema e-civis, ma relative ai servizi di mensa e doposcuola. Tali risposte non sono state inserite nel presente report e sono state trasmesse agli uffici competenti.

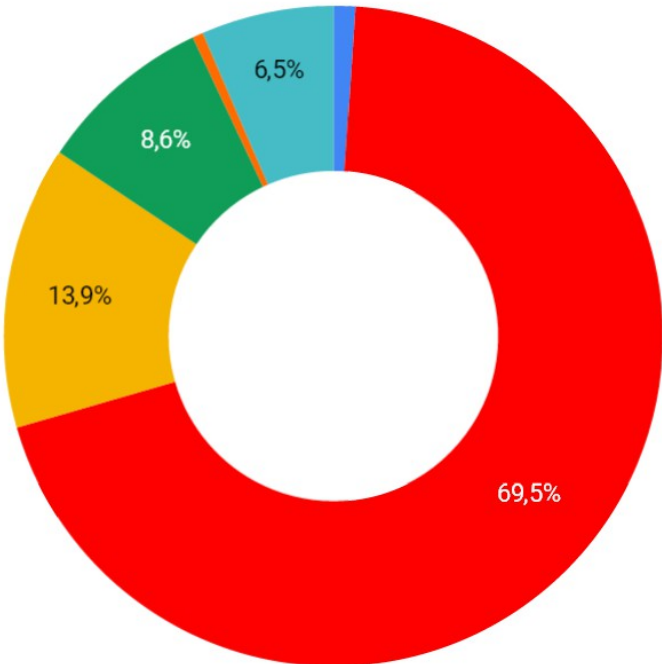
INFORMAZIONI SUI RISPONDENTI

Età



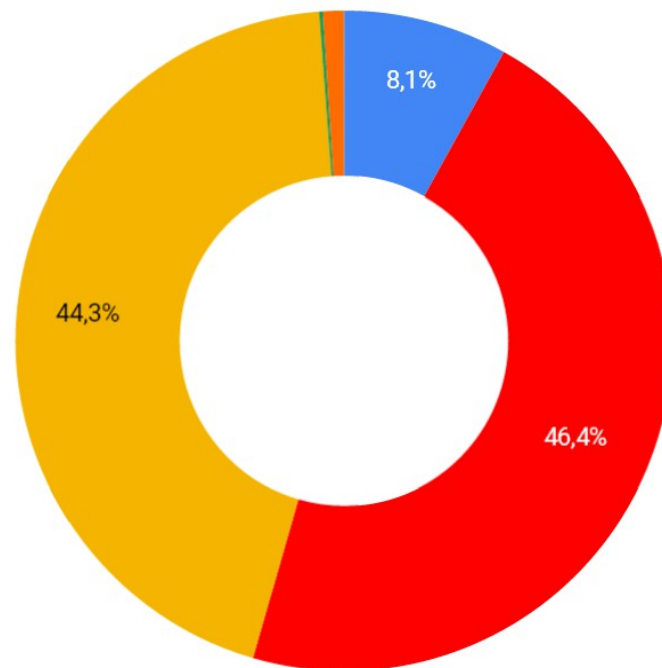
● meno di 21 anni ● 21 - 40 anni ● 41 - 65 anni ● più di 65 anni

Professione



● studente ● lavoratore dipendente ● libero professionista ● in attesa di occupazione ● pensionato ● Other

Titolo di Studio



● licenza elementare/scuola media inferiore ● qualifica professionale/scuola superiore
● laurea/master ● nessuno ● Other