

Comune di Udine

CITIZEN SATISFACTION 2017



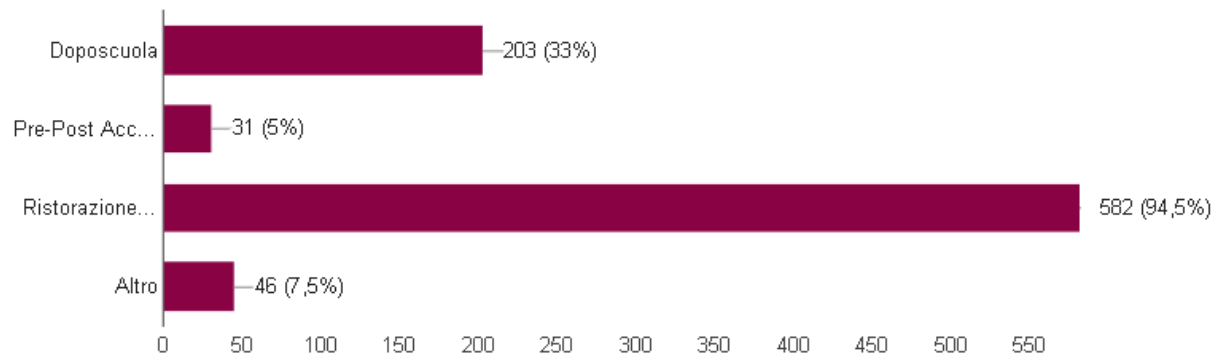
**e-civis**

*Sistema di gestione di  
iscrizioni e pagamenti per  
doposcuola e ristorazione comunale  
a.s. 2016-2017*

## TOTALE RISPOSTE: 598

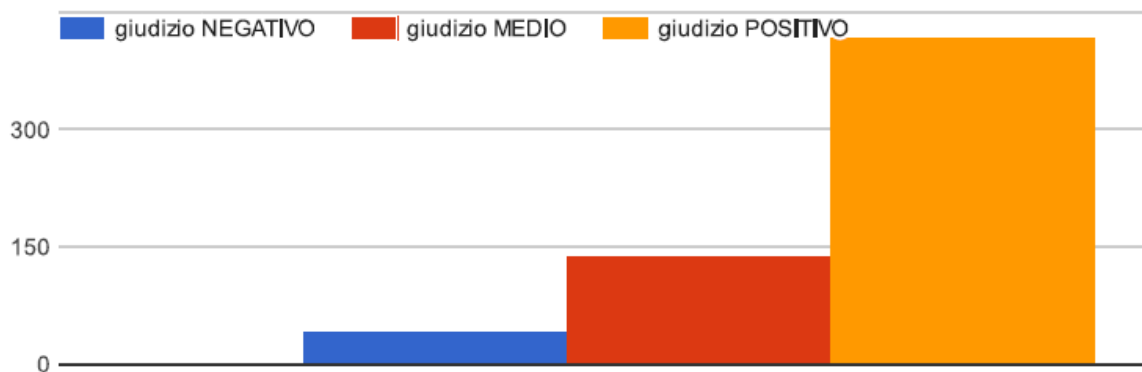
### 1. Per cosa ha utilizzato e-civis?

616 risposte



### 2, Come valuta il servizio?

**giudizio POSITIVO 423**  
**giudizio MEDIO 137**  
**giudizio NEGATIVO 43**



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

- Difficoltà di pagamento online, sito sempre a rischio.
- Funzioni complesse per chi non usa il pc
- Il sistema va bene
- Macchinoso
- mai ricevuto comunicazioni sulle modalità di utilizzo
- Non è ottimizzato per visione da cellulare, inoltre c'è un'inutile immagine in flash che su iPhone e iPad ovviamente non si vede. Nel pagare il centro estivo si è piantato più di una volta.
- non funziona
- Non riesco a pagare con la carta di credito
- Totali Giorni ristorazione non chiaro

## 3. C'è qualcosa che vuole segnalare?

- a volte non capisco qual è l'importo da pagare della mensa
- Aggiornare in tempo reale il consumo dei pasti
- Aggiungere l'IBAN di riferimento per la ristorazione sulla pagina principale, senza dover cercare ogni volta nei documenti interni.
- Che, le domande siano un po' più semplici e chiare .
- Complimenti!!
- CONTO MENSA NON MANDA SMS NE' VISIBILE
- Costo totale dei pasti non chiaro
- Dovreste mandare il questionario di valutazione poco dopo l'utilizzo. Io, già ora non mi ricordo più... però sono contento che continuiate a rilevare la soddisfazione dei cittadini. Bravi!
- È capitato che sia passata per controllare il saldo a luglio, dato positivo, e poi mi sia arrivata una lettera perché il conteggio dei pasti non era stato aggiornato in tempo utile e quindi ero in debito per l'anno scolastico passato.
- Ho avuto in conto pranzi in giornate di assenza di mia figlia.
- Il dettaglio consumazioni non è molto leggibile, si potrebbe dividerlo per mese o farlo in formato calendario
- Il mio cognome, che ha un accento sull'ultima lettera, non è stato registrato correttamente ma non ho la possibilità di correggerlo.
- Il servizio on line va bene
- Il sistema di pagamento con carta di credito molto spesso non funziona
- Il sito potrebbe essere più intuitivo
- Impossibile effettuare pagamenti in linea con PayPal o carte di credito
- L'aggiornamento dei pasti fruiti, in particolare a inizio anno scolastico, è avvenuto molto tardi
- L'inserimento del conto economico non è sempre tempestivo
- La possibilità di poter filtrare le spese per anno scolastico

- La procedura di pagamento è complessa, con troppi limiti per bancomat e carte di credito
- la ricarica on-line con carta di credito non funziona (l'anno scorso funzionava molto bene). Il messaggio che compare sullo schermo: "La connessione non è privata. Gli autori di un attacco potrebbero cercare di rubare le tue informazioni (ad esempio password, messaggi o dati della carta di credito) da pagamenti.unicredito.it. NET::ERR\_CERT\_INVALID Segnala automaticamente a Google dettagli dei possibili incidenti di sicurezza. Norme sulla privacy"
- la segnalazione di ritardi nel pagamento (saldo negativo) arriva con molto ritardo
- mancanza accesso via Spid
- Mia figlia fruisce della ristorazione ESCLUSIVAMENTE il mercoledì, ma talvolta accade che mi vengano addebitati anche altri giorni....è un po' seccante stare sempre lì sul sito a controllare....
- Migliorare l'aggiornamento dello stato contabile con relativi costi usufruiti x data
- Niente
- NN
- No
- No
- No
- no
- No
- No
- No tutto perfetto
- non mi è possibile pagare on line poiché la mia banca non rientra nel circuito mybank
- Non si riesce a stampare il report per le detrazioni fiscali
- Non sono riuscita a pagare la preaccoglienza, sarebbe comodo inserire anche questa possibilità, salvo non sia già stato implementato il servizio
- nulla ottima esperienza
- ottimo sistema a mio giudizio...sarebbe da estendere ad altri servizi del comune/scuole per chi utilizza di più il web
- Più di una volta mi sono stati addebitati pasti non consumati e nessuno è riuscito a risarcirmi
- Possibilità di avere la domiciliazione bancaria, in modo da poter avere i pagamenti automatici del dovuto ogni mese.
- Possibilità di pagare con Paypal
- Poter pagare il doposcuola on line come i pasti
- Poter vedere il conto residuo della mensa scolastica aggiornata almeno 1 volta a settimana
- Potrebbe essere utile un sistema di alert che invii in automatico una email quando vengono caricate nuove fatture da pagare o quando per esempio il credito della mensa si sta esaurendo
- Rendere pagamento online sicuro e semplice sarebbe perfetto.
- Sarebbe da migliorare la grafica in generale
- Sarebbe utile abilitare il pagamento anche con l'American Express
- Sarebbe utile, ma forse laborioso dal punto di vista informatico, rendere possibile il pagamento di tutti i servizi "ancora da pagare" (con simbolo dell'euro) in una volta (es. più bambini, più turni del CRE), altrimenti il genitore perde anche mezz'ora od ore per fare i pagamenti uno alla volta. Comunque è comodo poter pagare online.

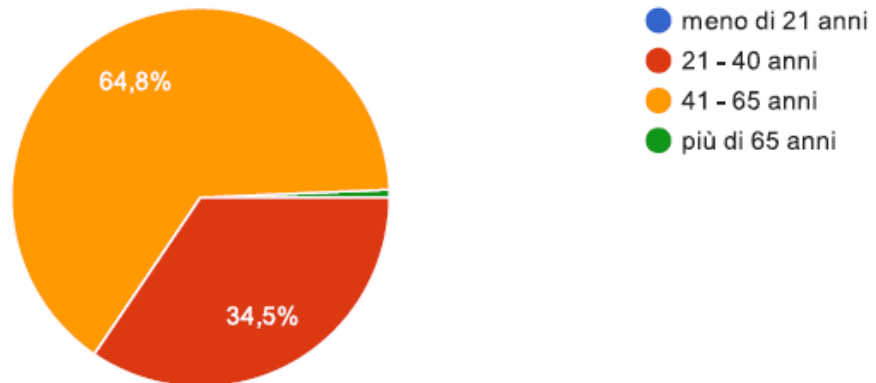
- SE POSSIBILE INTESTATE LE FATTURE AI BAMBINI E NON AI GENITORI PER FACILITARE LA DETRAZIONE NEL 730
- Servizio ottimo
- Si la possibilità di pagare con PayPal
- sito strutturato in modo minimalista ma efficiente
- Verificare perché i pagamenti non riuscivano, nonostante paghi correntemente anche on line con carta credito
- Vorrei fosse comunicato quando mancano circa un quattro pasti che il credito sta finendo e non quando si è sotto di 50 euro.
- Vorrei poter scaricare dal sito le ricevute di pagamento per documentazione 730.
- Vorrei segnalare la possibilità di poter avere la sezione download per le spese annue di ristorazione scolastica.

*NOTA BENE – sono state inviate anche segnalazioni relative alla soddisfazione per il servizi mensa e doposcuola, che sono state inoltrate agli uffici competenti, ma che non sono riportate in questa sede in quanto non riguardano il servizio online e-civis.*

## INFORMAZIONI SUI RISPONDENTI

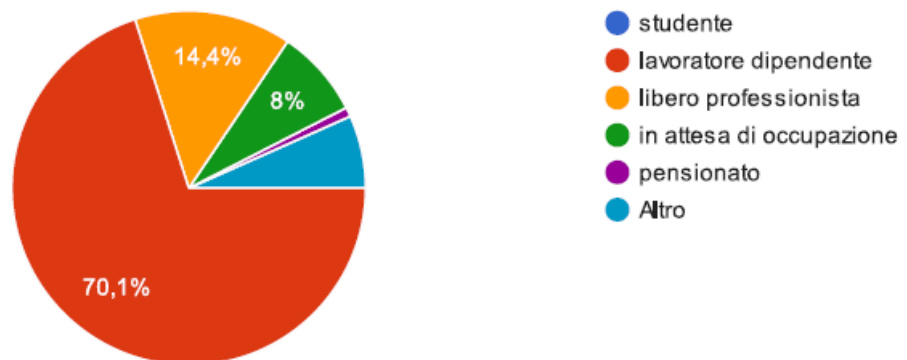
### Età

597 risposte



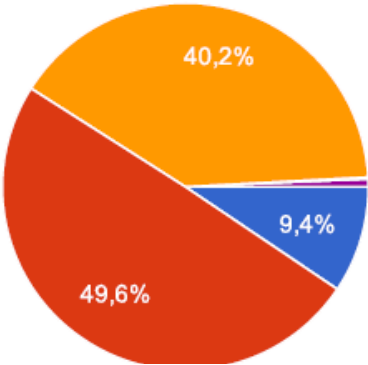
### Professione

585 risposte



# Titolo di Studio

595 risposte



- licenza elementare/scuola inferiore
- qualifica professionale/sc superiore
- laurea/master
- nessuno
- Altro