

U.R.P.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Citizen Satisfaction 2012



QUESTIONARI ELABORATI: 28

Modalità di rilevazione

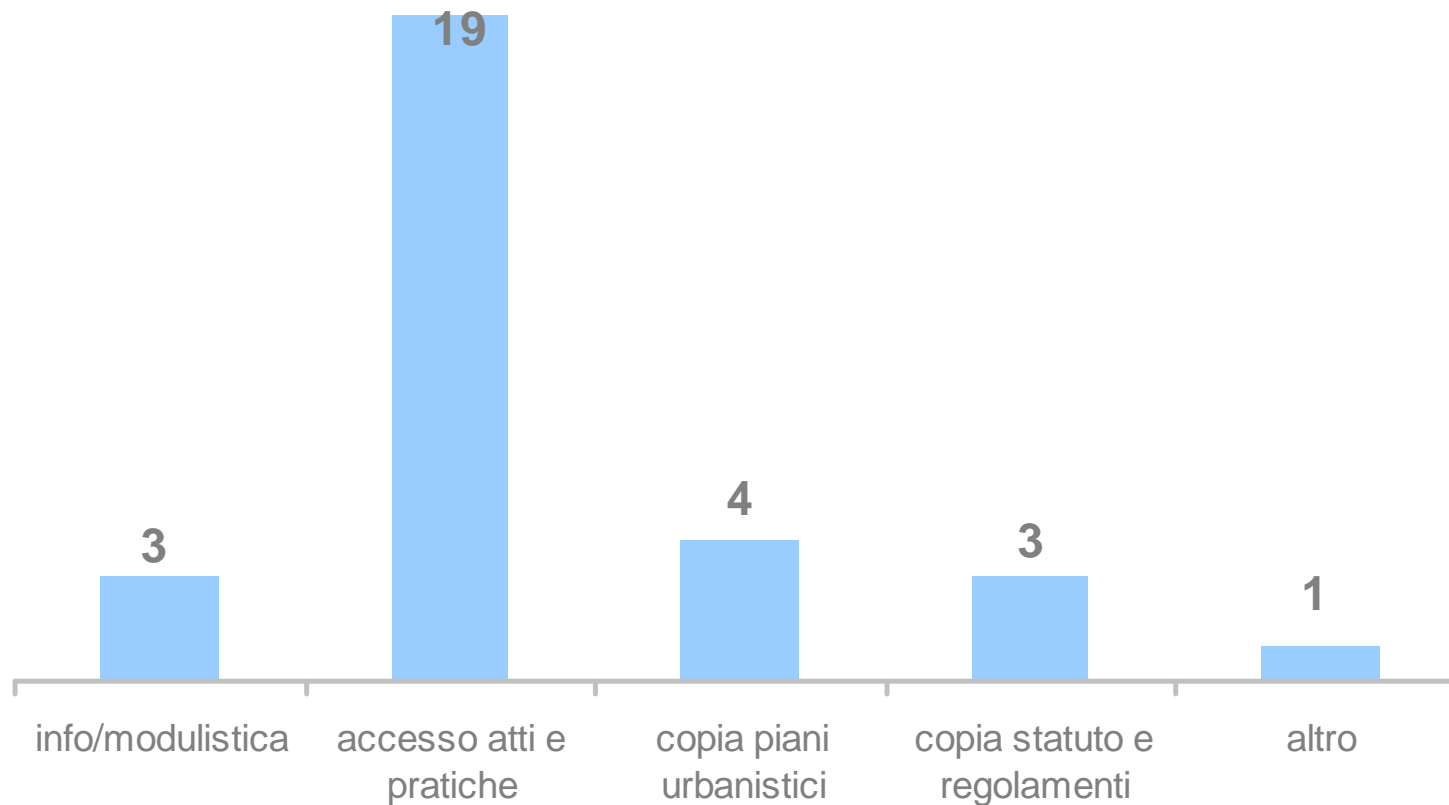
- Questionari online su www.comune.udine.it (compilati n. 7)
- Questionari cartacei distribuiti presso gli uffici (compilati n. 21)
- Invito a compilare il questionario attraverso social media e newsletter comunali

Periodo

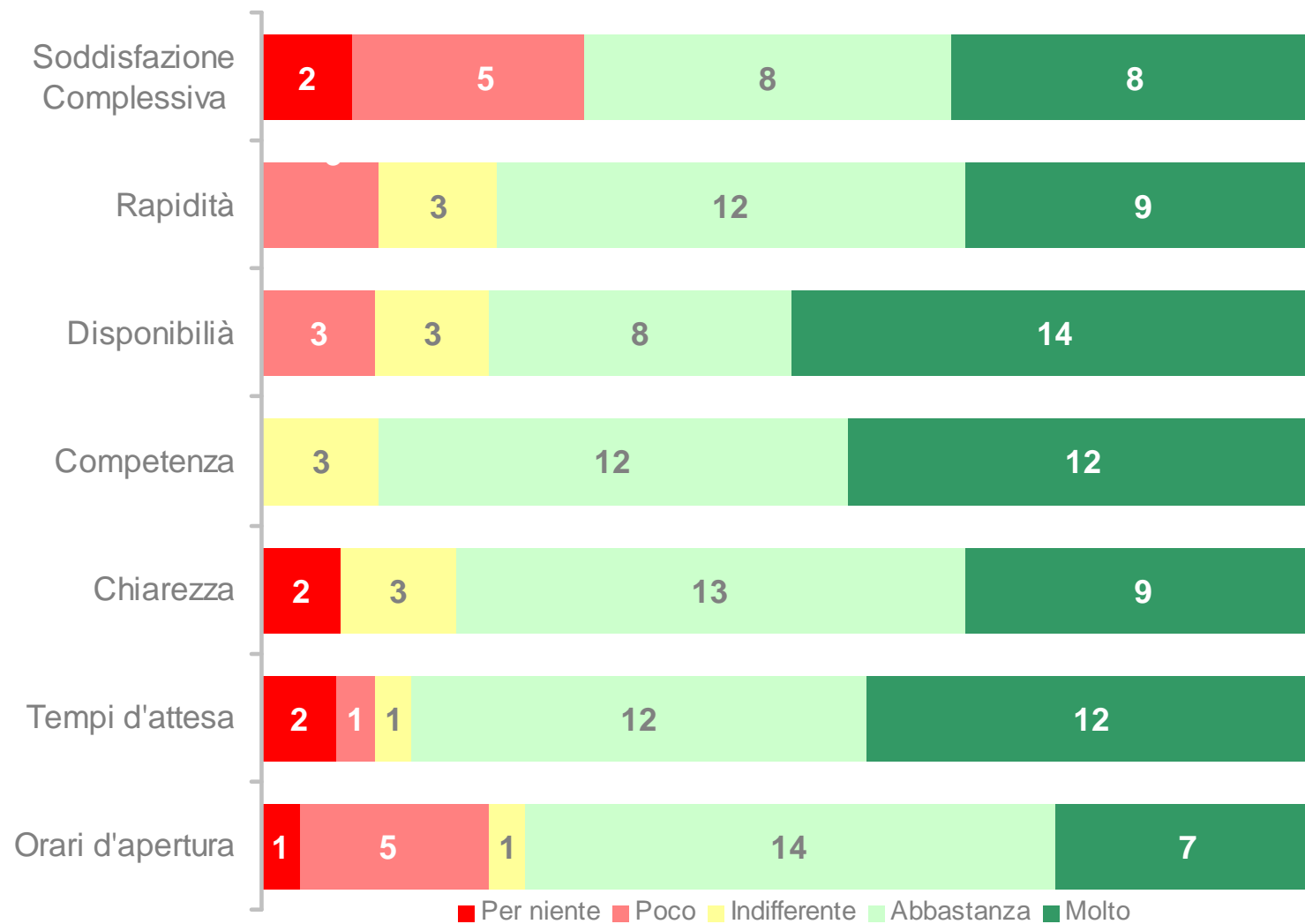
- gennaio 2011 – novembre 2012

N.B. nel 2011 il numero troppo basso di questionari non ha reso possibile l'elaborazione; i questionari 2011 sono stati elaborati congiuntamente ai questionari 2012.

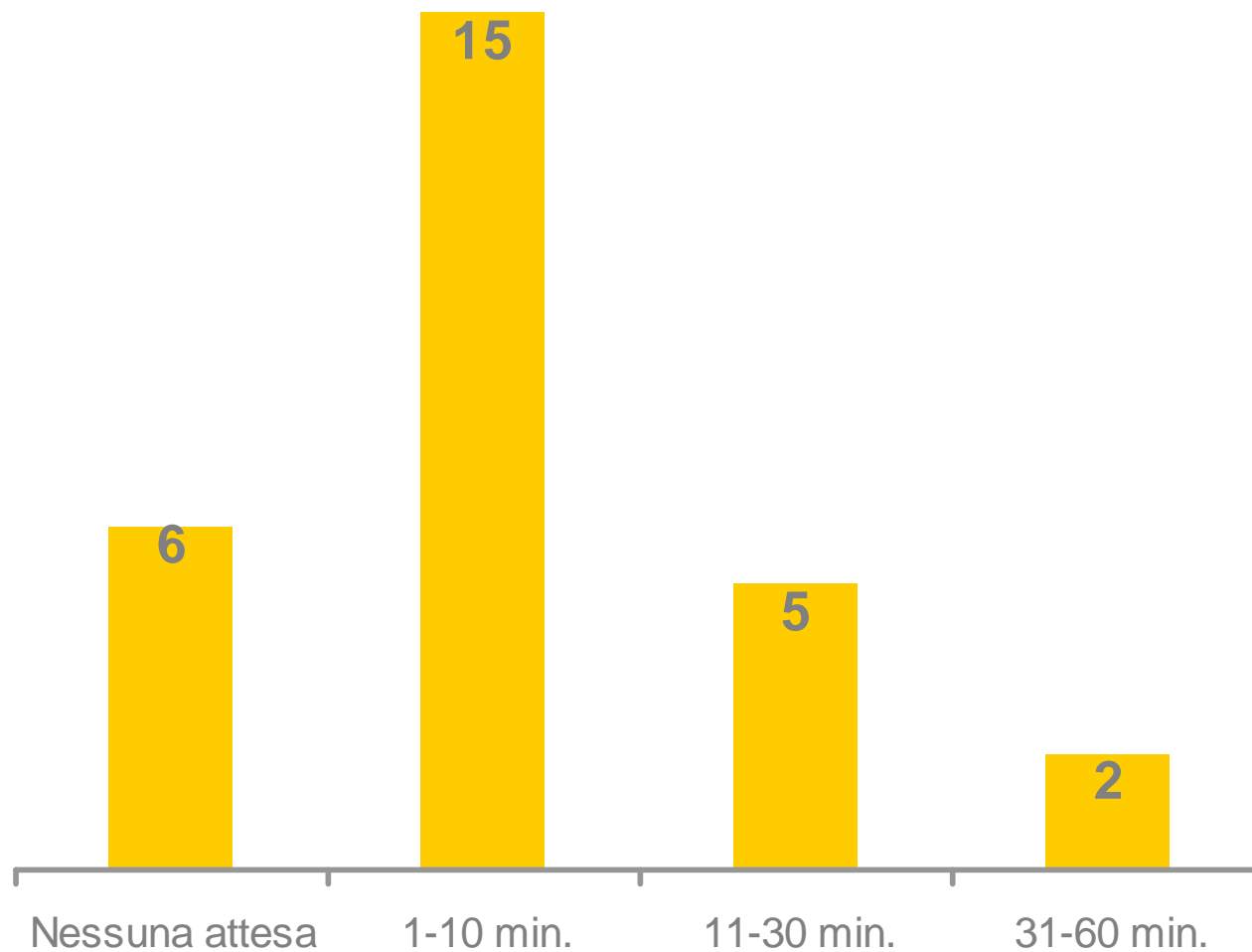
OGGI PER QUALE SERVIZIO È VENUTO IN QUESTO UFFICIO?
(max 3 risposte)



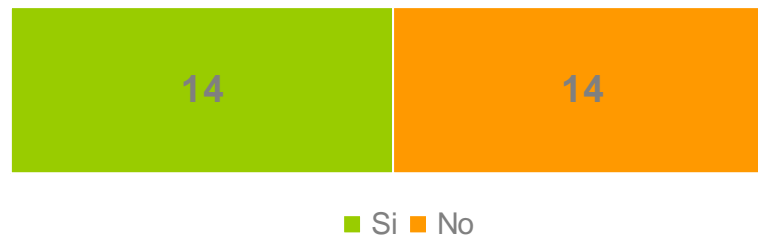
LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA E LA SODDISFAZIONE PER I DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO



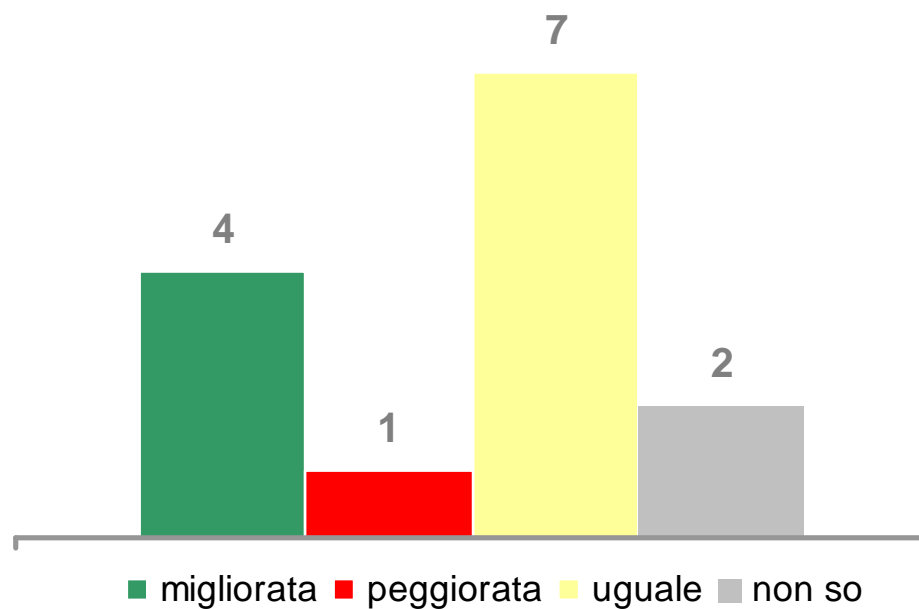
QUANTO È DURATA LA SUA ATTESA?



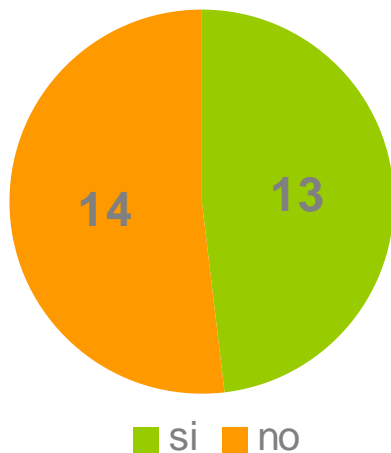
Era la prima volta che si recava a questi sportelli?



se non era la prima volta:
Trova che nel tempo la qualità del servizio sia:

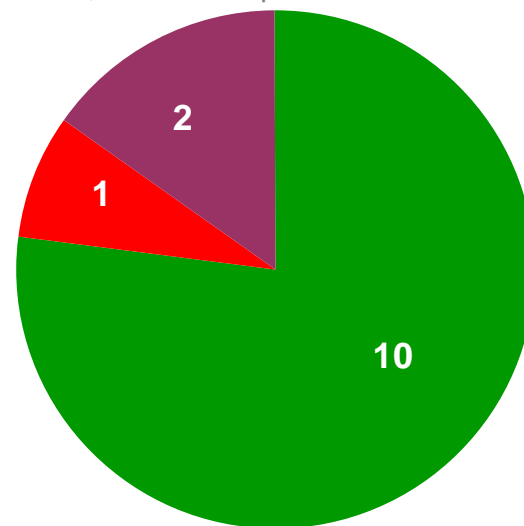


Nell'ultimo anno, ha telefonato a questi sportelli?

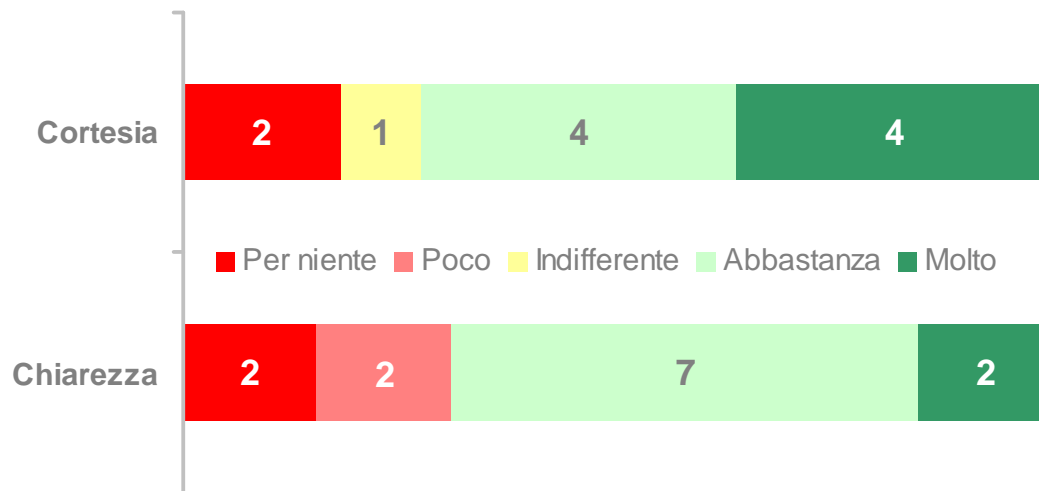


Se ha telefonato: E' entrato facilmente in contatto telefonico con gli operatori?

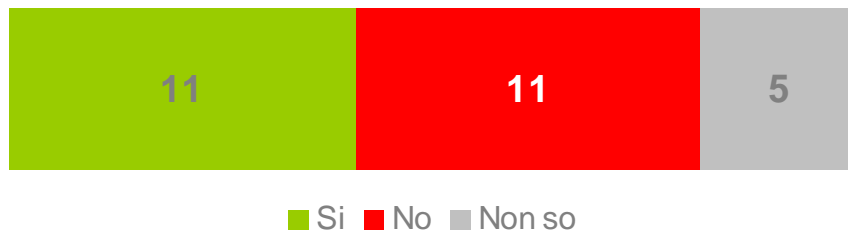
■ sì
 ■ no, la linea era a lungo occupata
 ■ no, il telefono squillava a vuoto



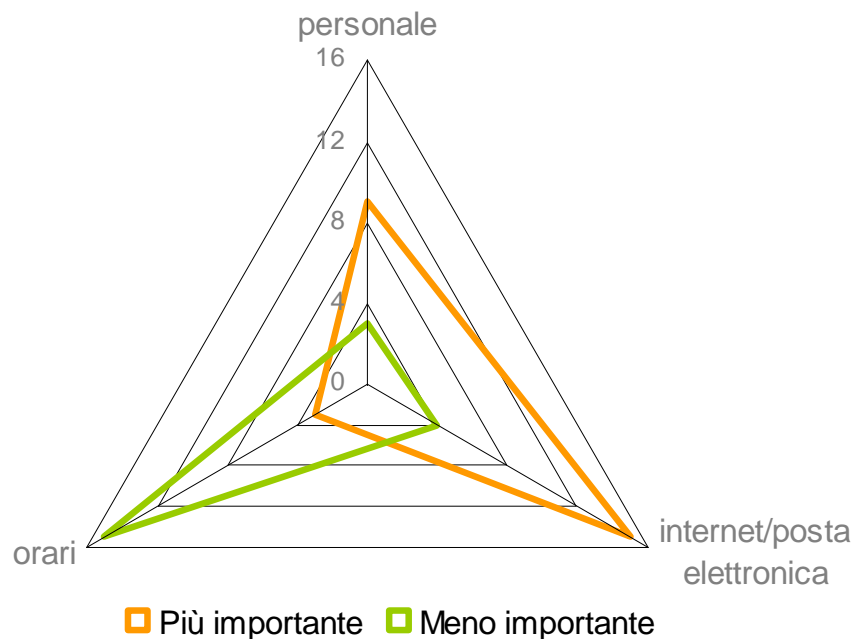
Se ha telefonato: E' soddisfatto del servizio al telefono, per quanto riguarda:



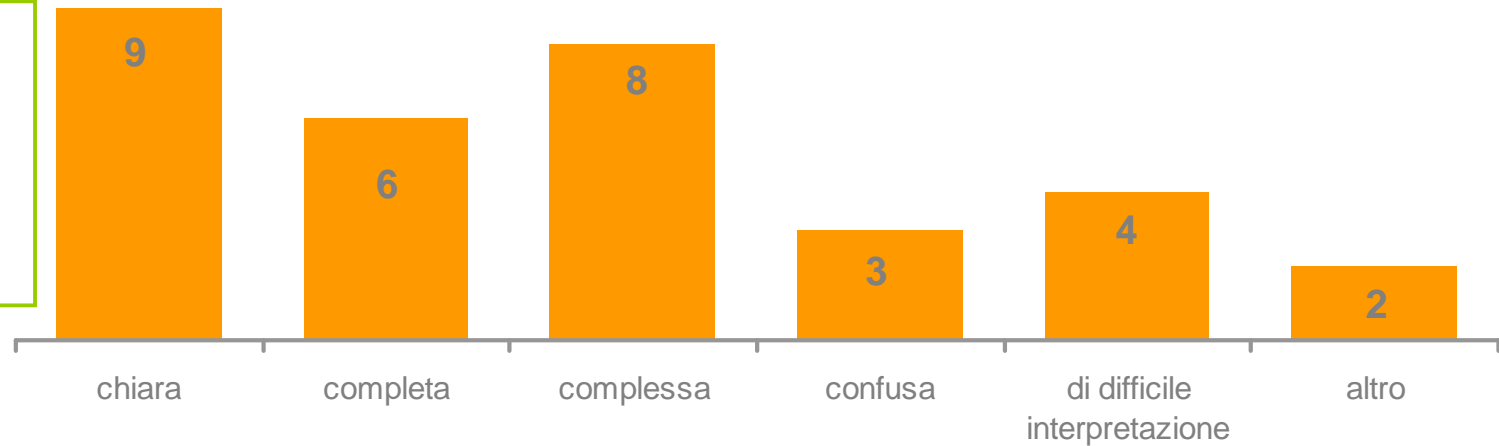
Vorrebbe avere la possibilità di comunicare via Skype con gli uffici del Comune?



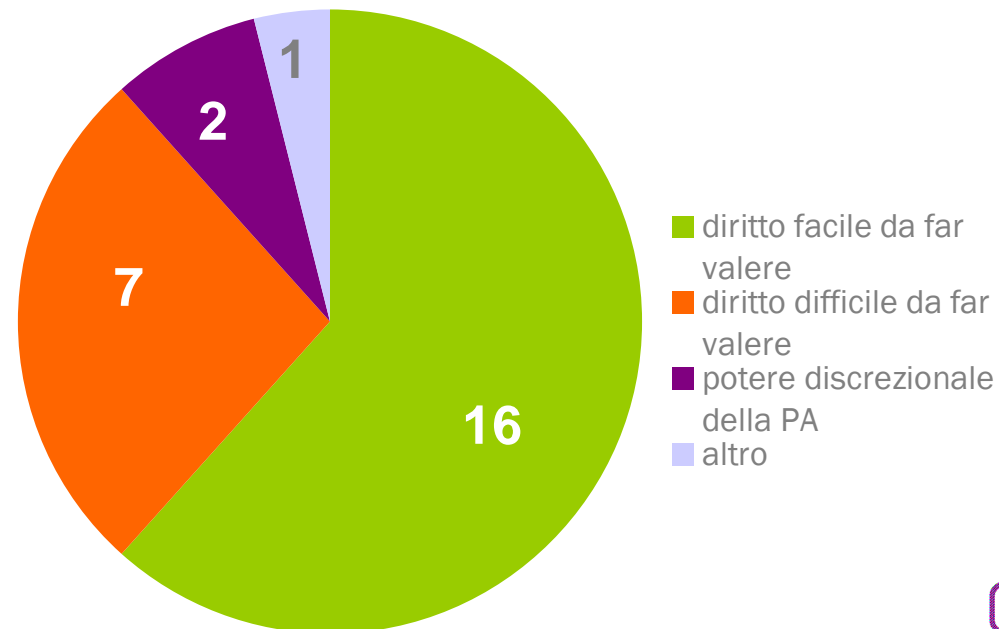
Quali sono, secondo lei, gli elementi PIU' e MENO importanti su cui il Comune deve concentrare le azioni per migliorare il servizio?
(tra: professionalità del personale, utilizzare i servizi via internet, orari degli sportelli)



**Secondo lei,
la normativa
in materia di
URP è: (max due
risposte)**

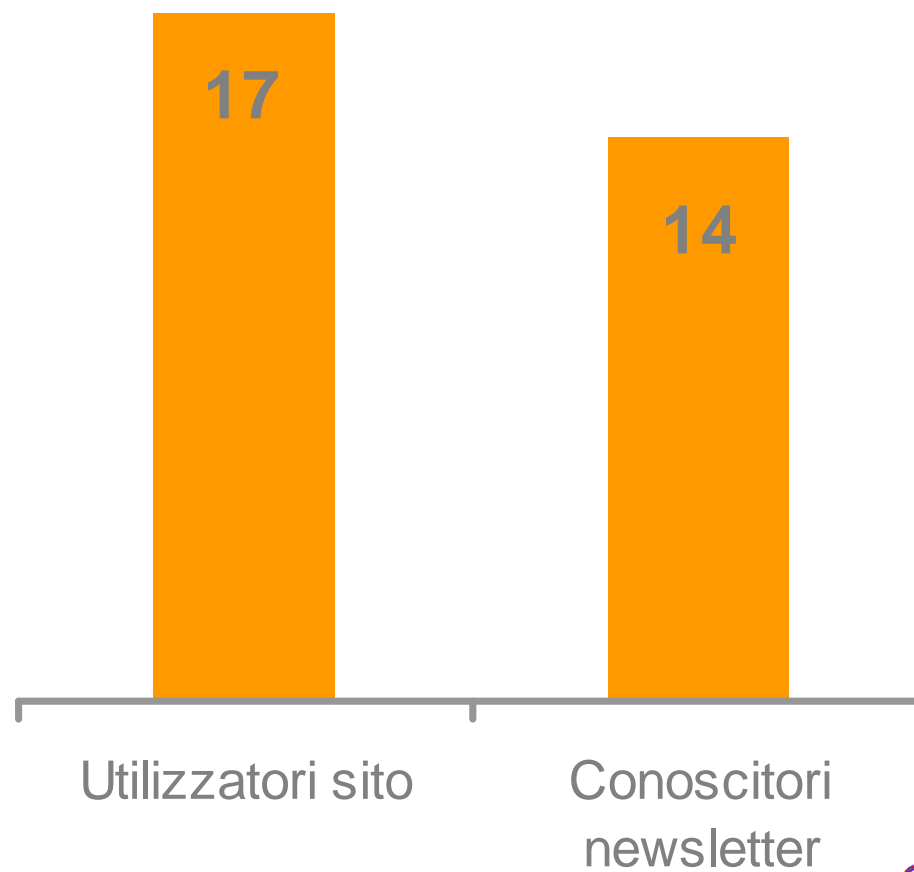


**Secondo lei, quale delle seguenti affermazioni rispecchia meglio
l'accesso agli atti e alle informazioni al Comune di Udine?**



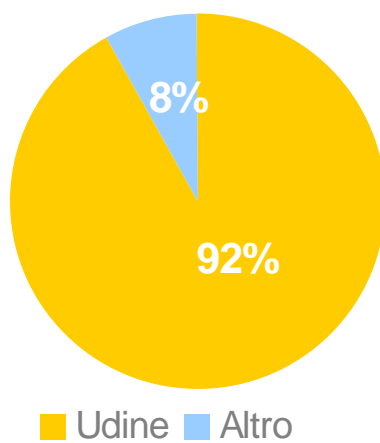
**Il 100% dei
rispondenti
usa internet**

**Il 74% dei rispondenti utilizza il sito
del Comune e il 61% conosce le
newsletter**

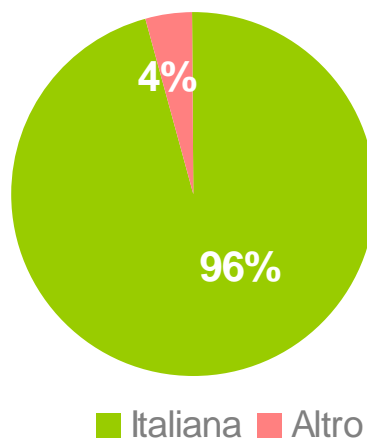


Profilo di chi ha risposto

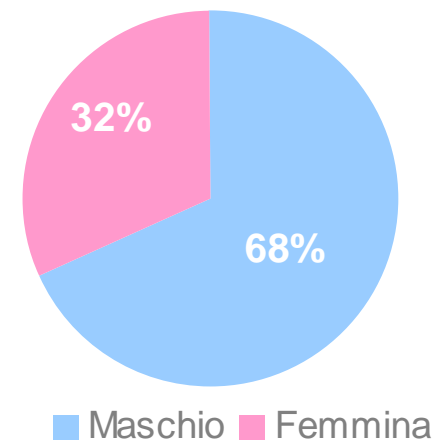
Residenza



Nazionalità

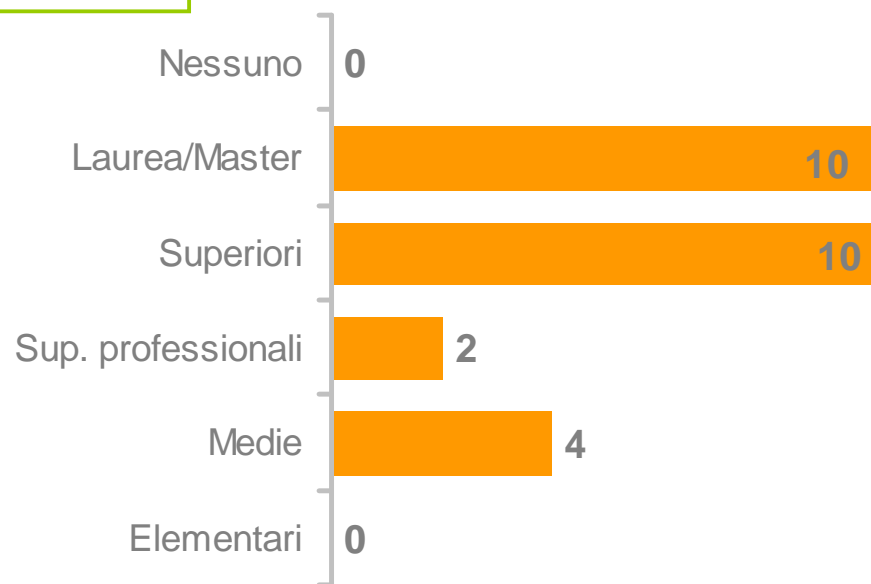


Genere

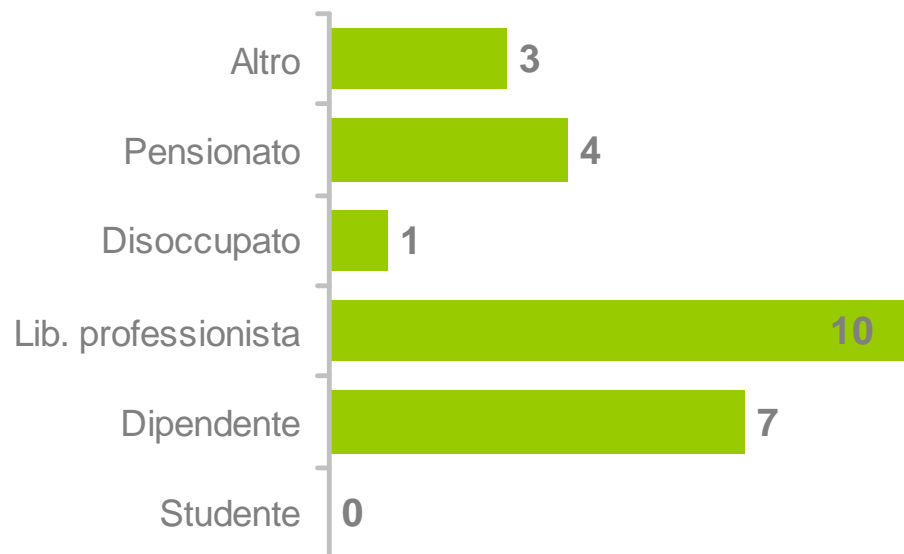


Profilo di chi ha risposto

Titolo di studio



Attività



ALLEGATO

Segnalazioni

- Purtroppo avete molti dipendenti impiegati male e che non vengono turnati, con la turnazione sono sicuro che il personale sarebbe piu' motivato e contento di lavorare imparare cose nuove, non la solita ripetitiva mansione, non sono pro' brunetta, sono per un uso della forza lavoro migliore. In Italia abbiamo un apparato statale che produce pil e l'industria sta' scomparendo, non c'e' piu' equilibrio purtroppo. Non si puo' pensare di pagare 1000 euro ad un dipendente x e io che facevo il manovale edile e in dicembre pala e piccone su terra come il cemento, ecc...c'e' qualcosa che non va' nel mondo del lavoro.
- Ho ricevuto risposta l'ultimo giorno ultimo previsto dalla legge.
- sono troppo lunghi i tempi per avere un verbale di polizia comunale per un intervento che non riguarda un incidente **stradale**

Suggerimenti

- La disposizione dei locali-mobili-ingressi/uscite.....prendete esempio dal patronato della cisl, vi renderete conto di come funziona: vero made in italy. Peccato che ce ne siano cosi pochi esempi di buon governo.....delle cose e personale, nel ns. Paese, altro che finanziaria e bce.....
- Garantire il servizio online.
- Dimezzare i tempi da 30 giorni a 10 per la consegna del verbale sopra citato visto che siamo nell'era informatica