

Questionario sui servizi e gli orari degli Sportelli del Comune



Presentazione dei risultati

Giugno 2011

I dati

Periodo di rilevazione: marzo 2011
3 settimane (2 settimane Servizi demografici, Urp)



1.860 persone agli sportelli
542 questionari riconsegnati

Le portinerie



Attività di portineria

(informazioni e orientamento): 829

Attività di sportello in Municipio

(corrispondenza e modulistica): 301

Ascolto e invio agli uffici: 406

Accessi e questionari

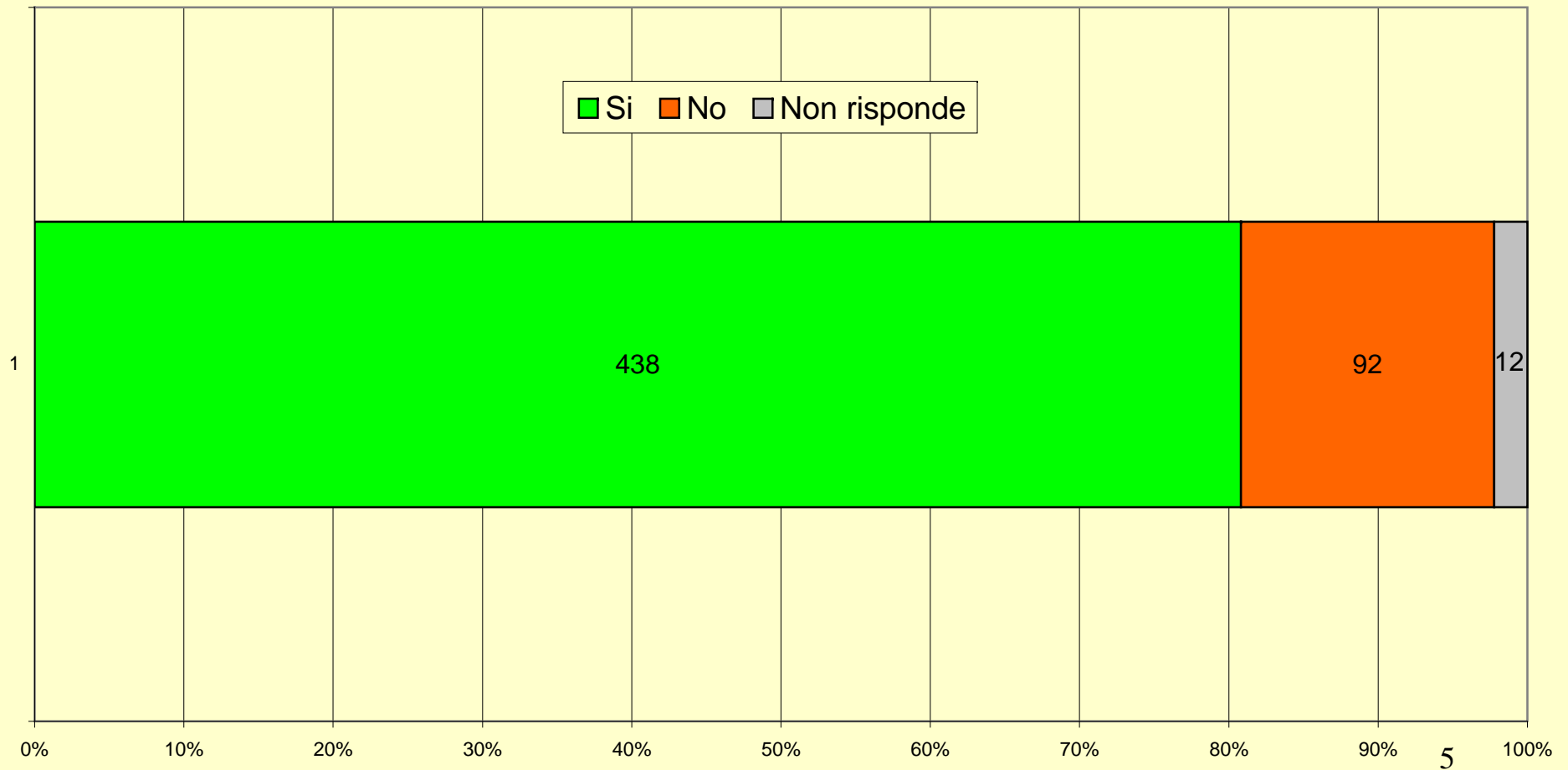
La partecipazione

Agli sportelli, un cittadino su tre ha compilato il questionario

UFFICIO	ACCESSI	QUESTIONARI
Polizia Locale	452	48
Anagrafe	363	170
Servizi Sociali	156	32
Urp	98	62
Pubblica Istruzione	74	44
Cimiteriali	63	2
Edilizia	63	26
Stato Civile	54	20
Commercio	50	22
Tributi	40	33
Cultura Sport	30	6
Protocollo	24	20
Segreteria	23	2
Manutenzioni	17	0
Messi	14	10
Ragioneria	12	4
Segretariato sociale	12	2
Ecologia	9	1
Nidi	4	3
Economato	1	1
Totale	1559	508
Portineria Municipio	(*) 1041	34
Portineria Alemanni	495	0
Totale		542
(*) di cui 301 attività di sportello		4

Chi

Lei è la persona interessata alla pratica?

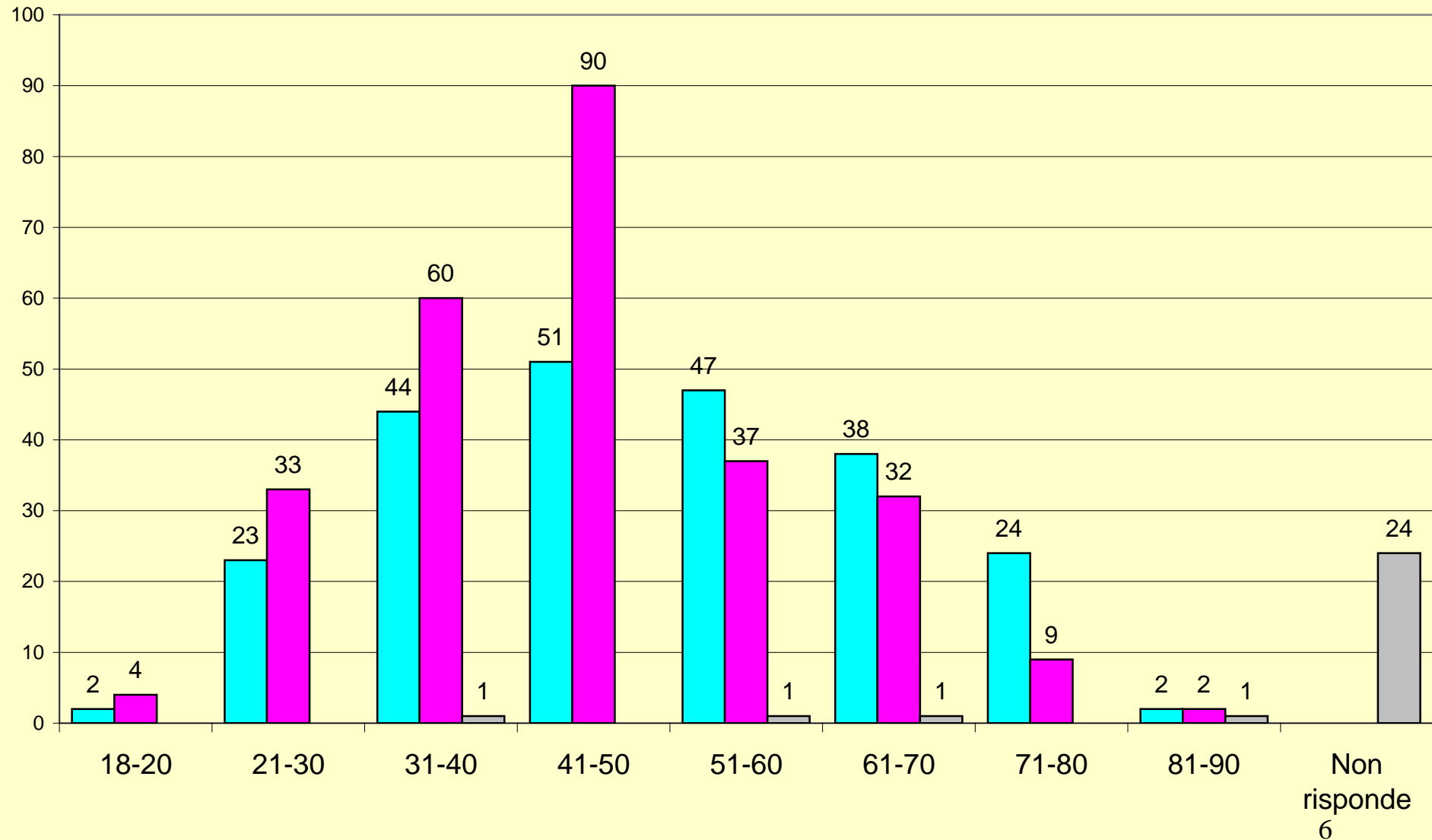


Età e sesso

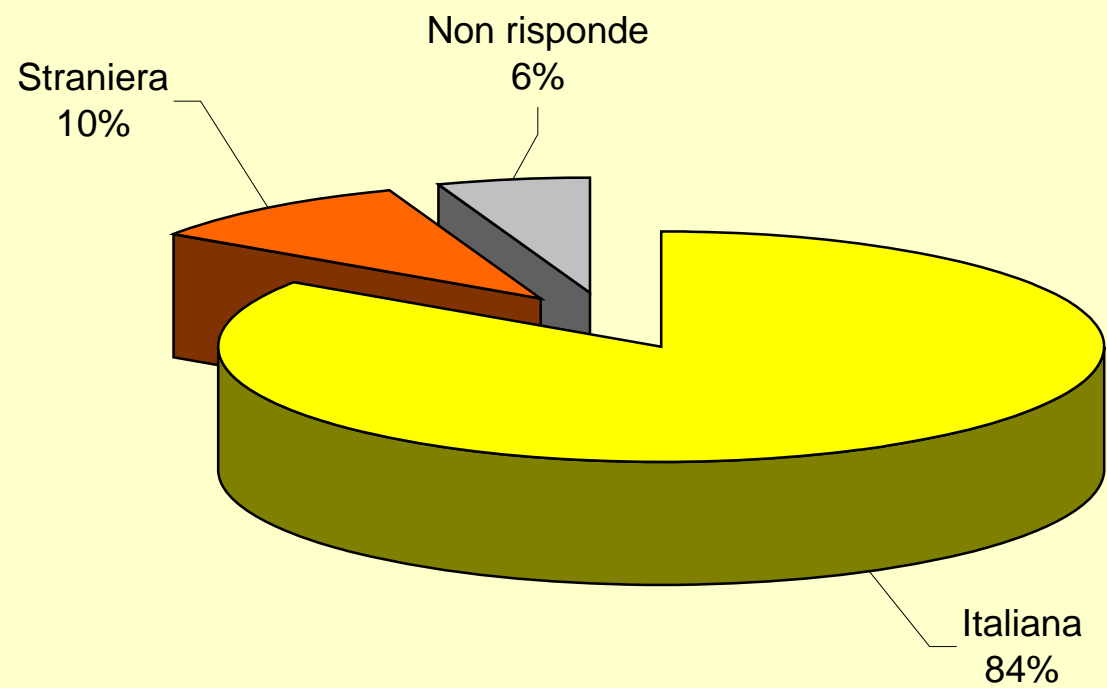
Donne: 275

Uomini: 239

■ Uomo ■ Donna ■ Non risponde



Cittadinanza

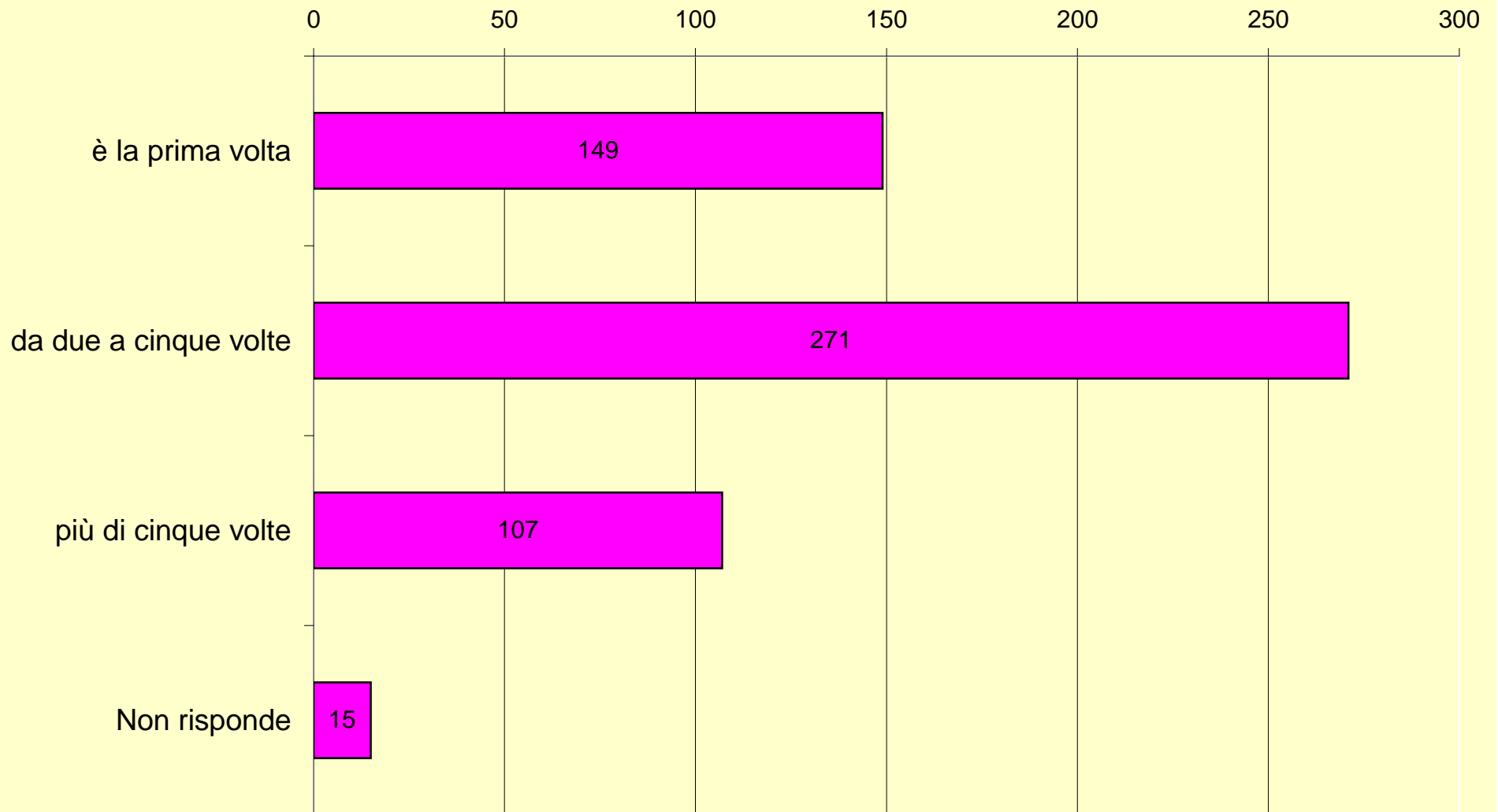


Professione

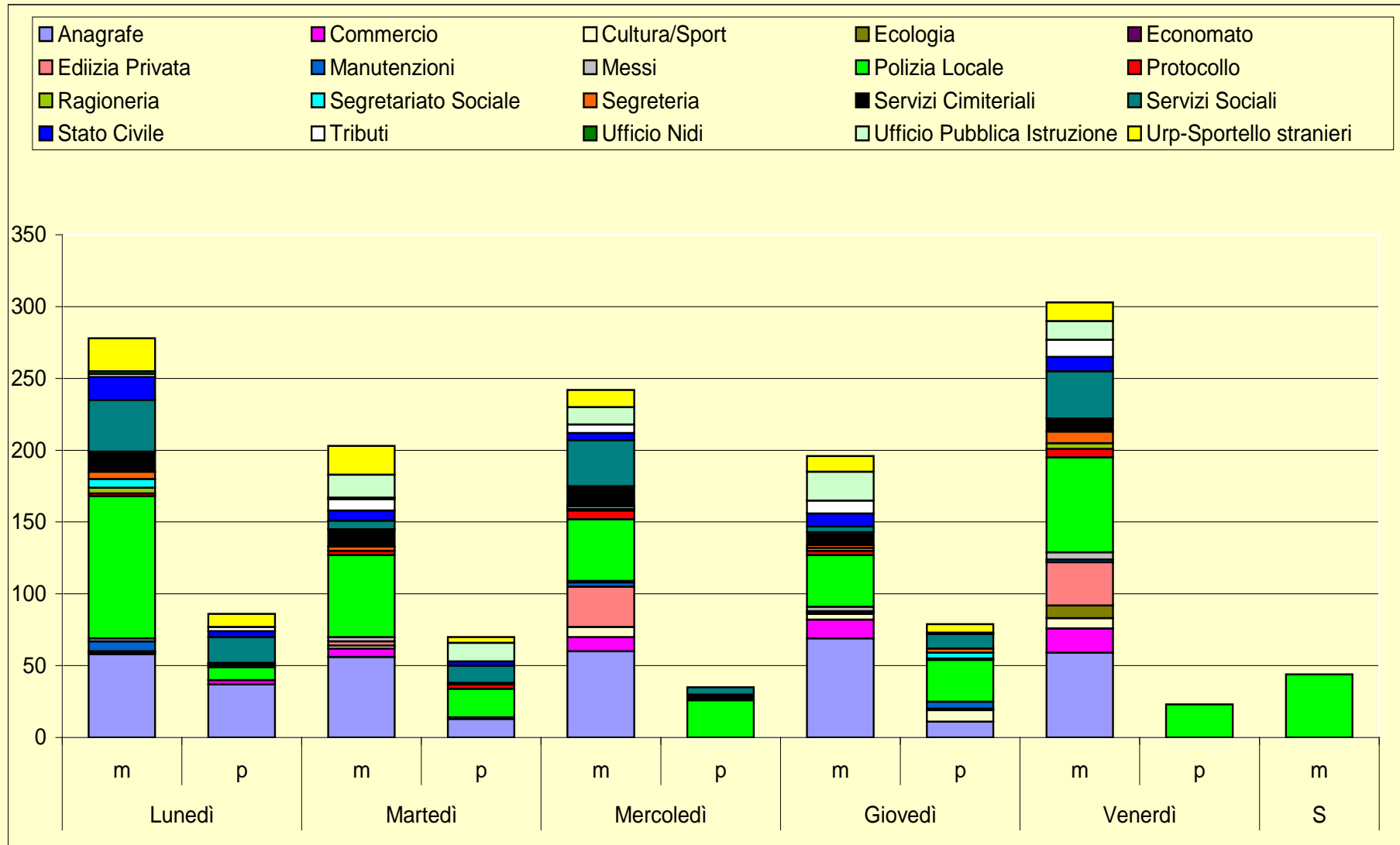
Condizione:	
Lavoratore dipendente	182
Lavoratore indep./autonomo	118
Casalinga	50
Pensionato	114
Studente	10
Disoccupato/in attesa occupazione	13
Non occupato	12
Altro	10
Non risponde	33
Totale	542

Quante volte?

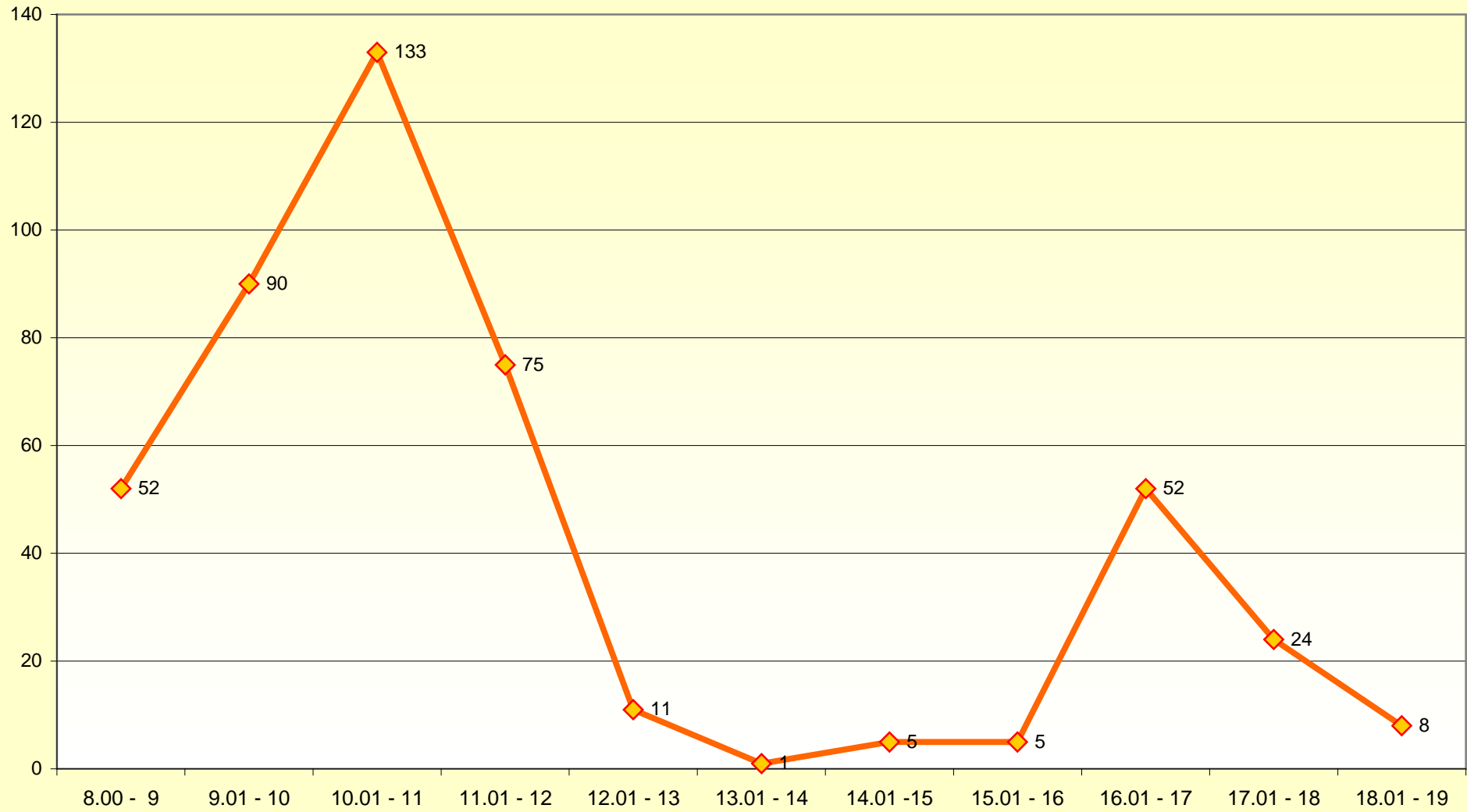
Nell'ultimo anno quante volte è venuto in Comune?



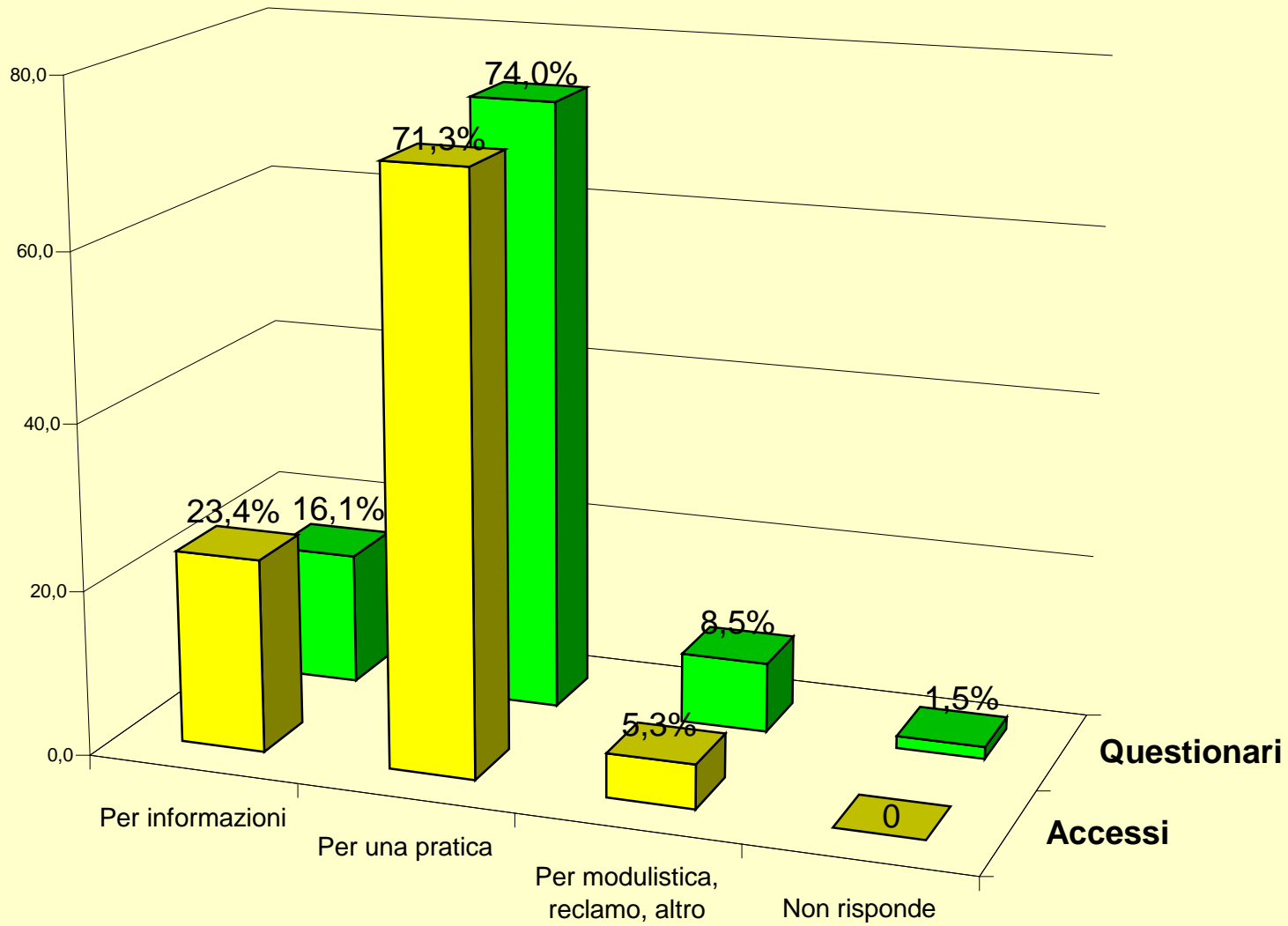
In quali giorni?



In quali orari?

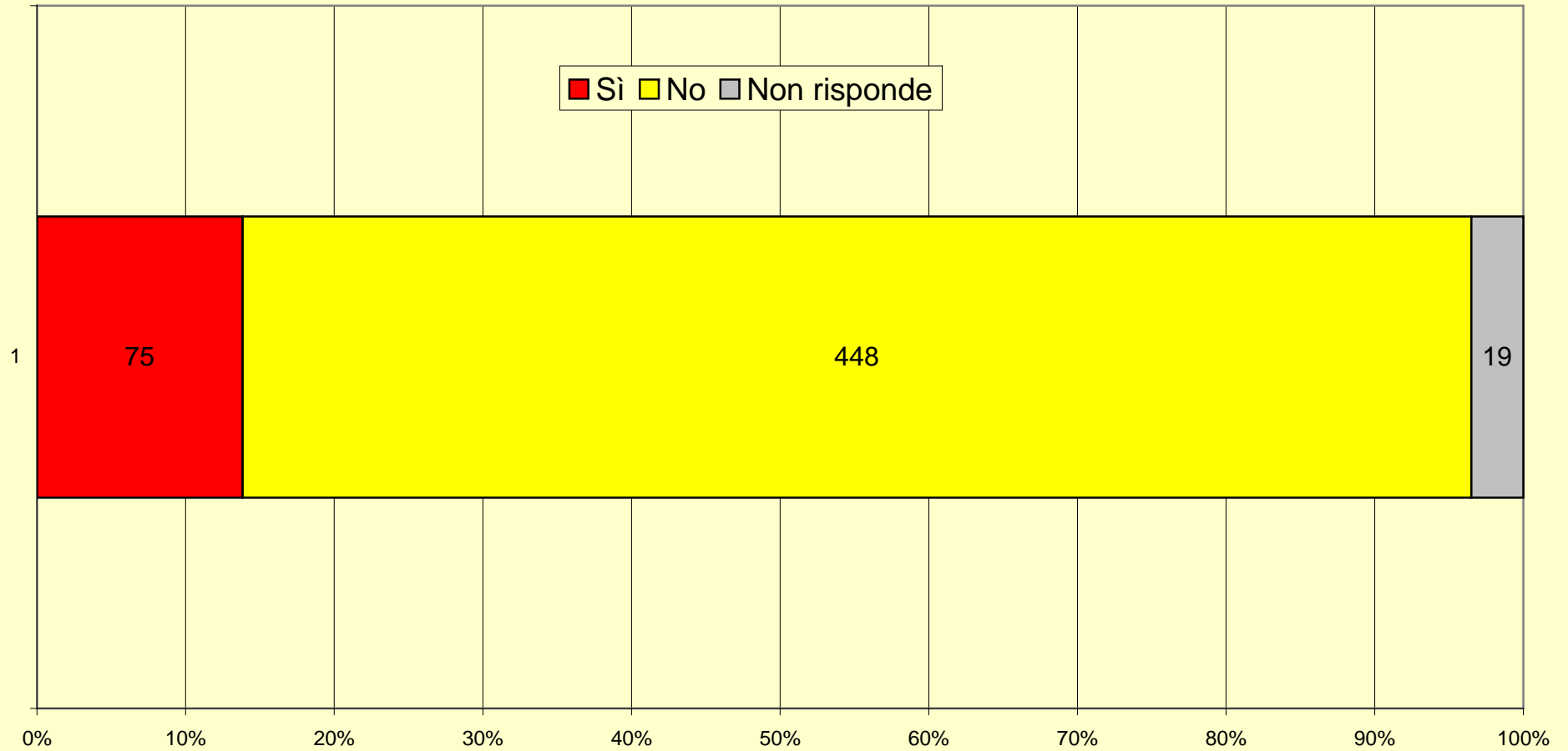


Per che cosa?



Come?

Ha dovuto prendere un permesso?



Con quali mezzi?

Residenti: 411
Non residenti: 94



A piedi: 261



In bicicletta: 32



In auto: 207



In moto: 11



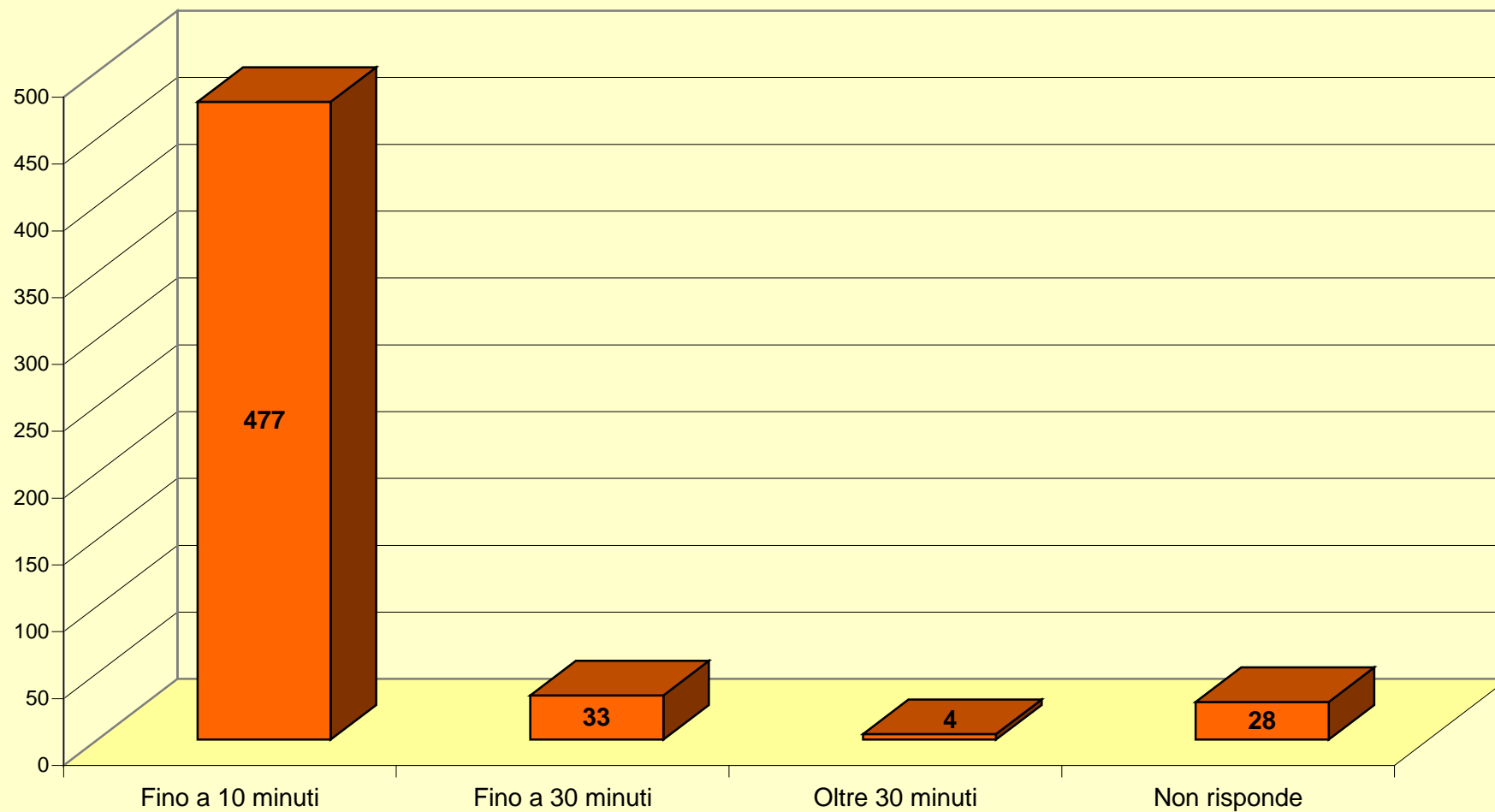
Non risponde: 26



Con mezzi pubblici: 5

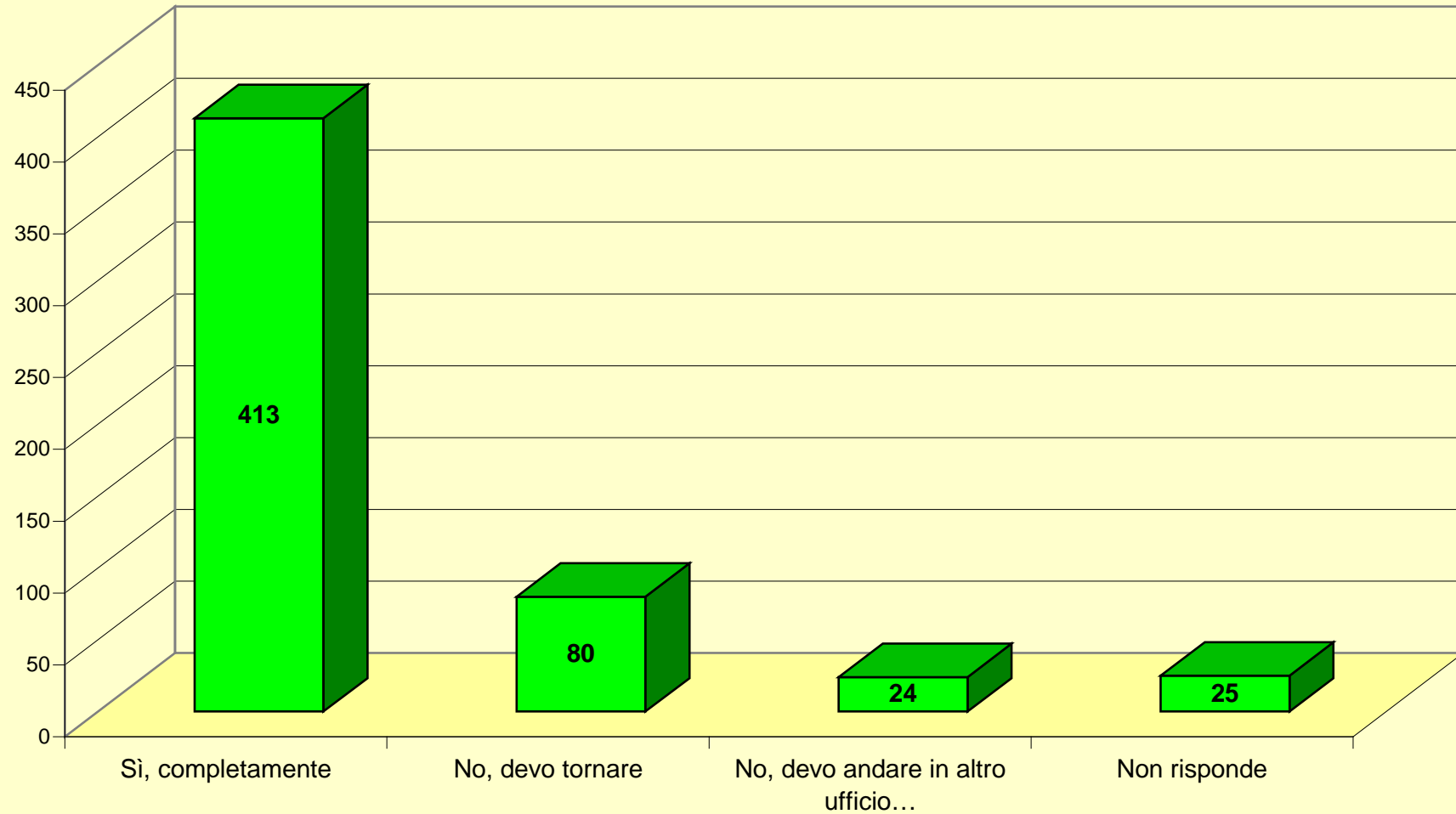
Tempi d'attesa

Quanto ha dovuto aspettare?

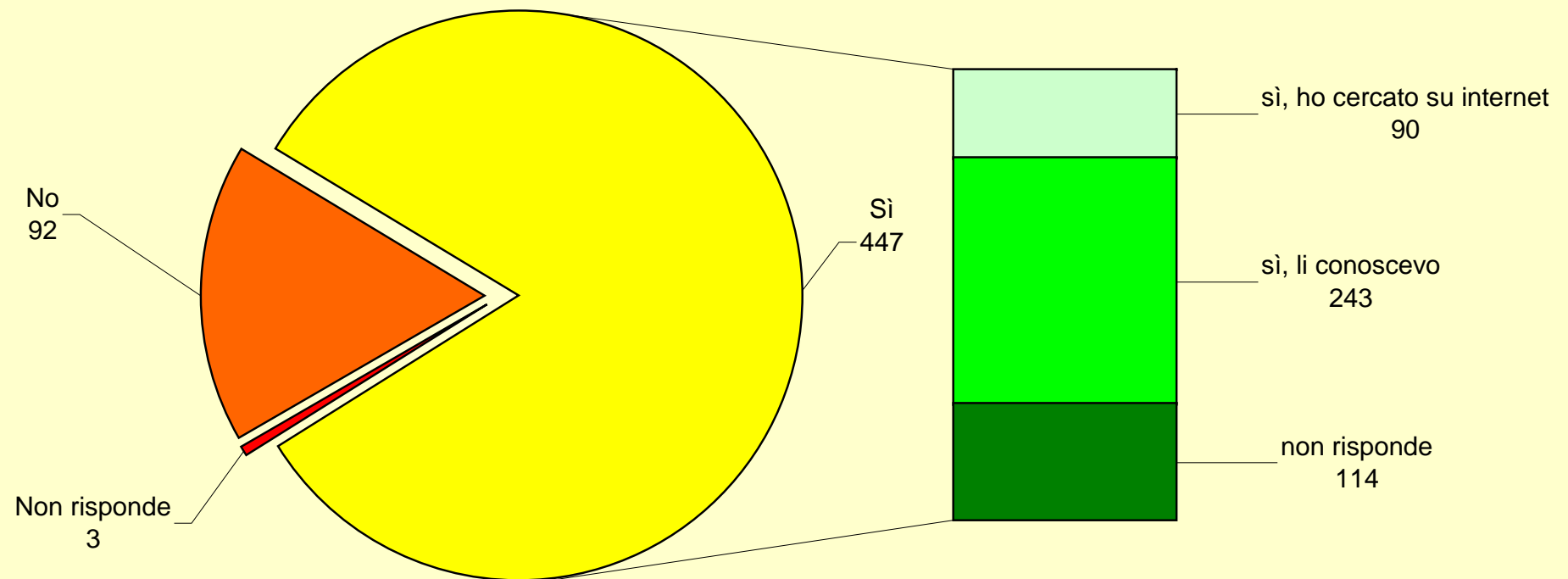


Risoluzione del problema

Oggi ha risolto il suo problema?



La conoscenza degli orari



Metodo di valutazione

Dare un voto da 1 a 5:

1 = per niente

2 = poco

3 = abbastanza

4 = molto

5 = moltissimo

Importanza

Dare un voto da 1 a 5:

1 = pessimo

2 = insufficiente

3 = sufficiente

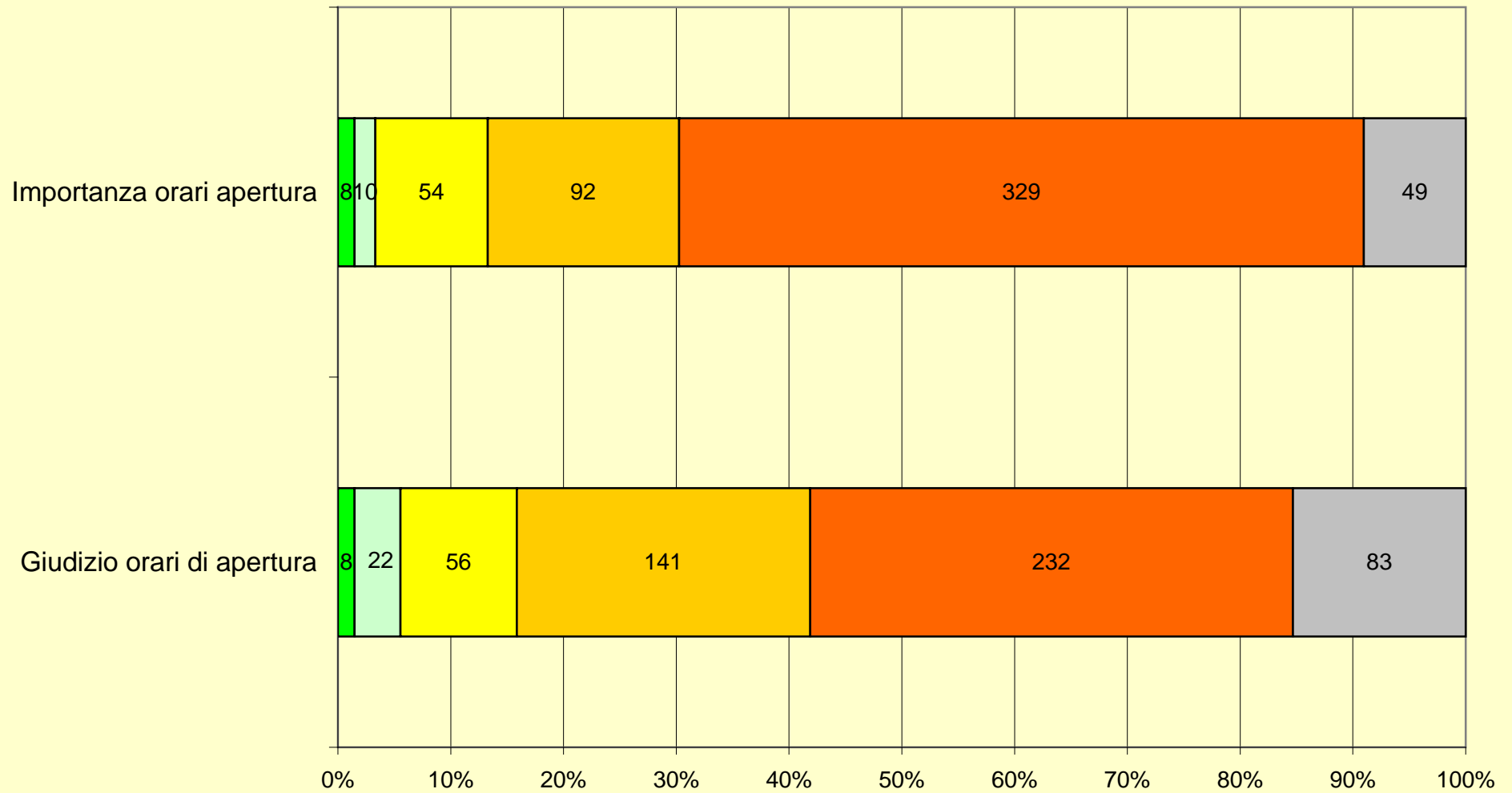
4 = buono

5 = ottimo

Giudizio

Gradimento degli orari

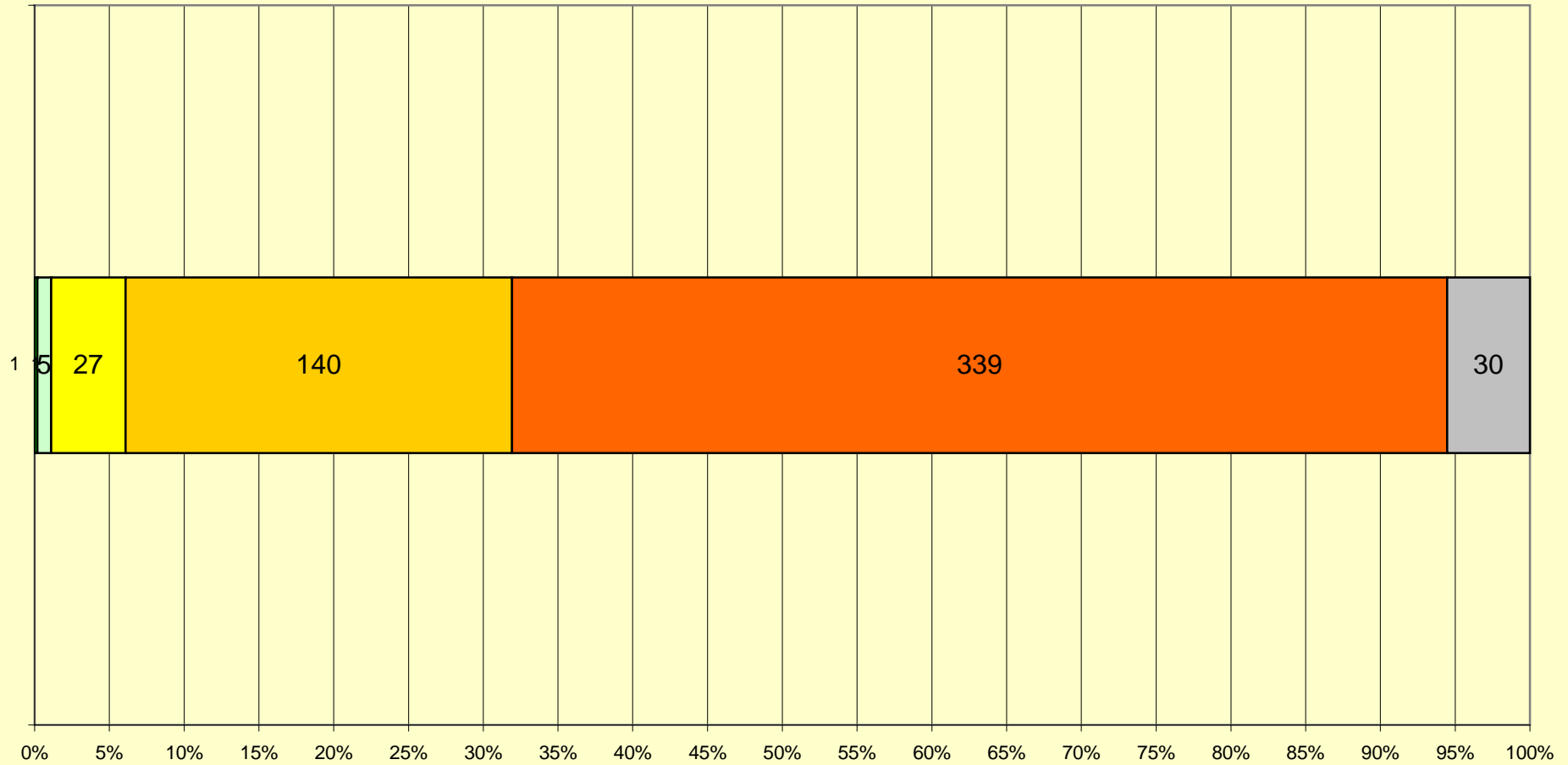
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ Non risp.



Quale giudizio?

Giudizio complessivo dei servizi

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ Non risp.



Analisi della customer degli Sportelli comunali



Metodo di valutazione

Dare un voto da 1 a 5:

1 = per niente

2 = poco

3 = abbastanza

4 = molto

5 = moltissimo

Importanza

Dare un voto da 1 a 5:

1 = pessimo

2 = insufficiente

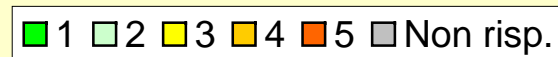
3 = sufficiente

4 = buono

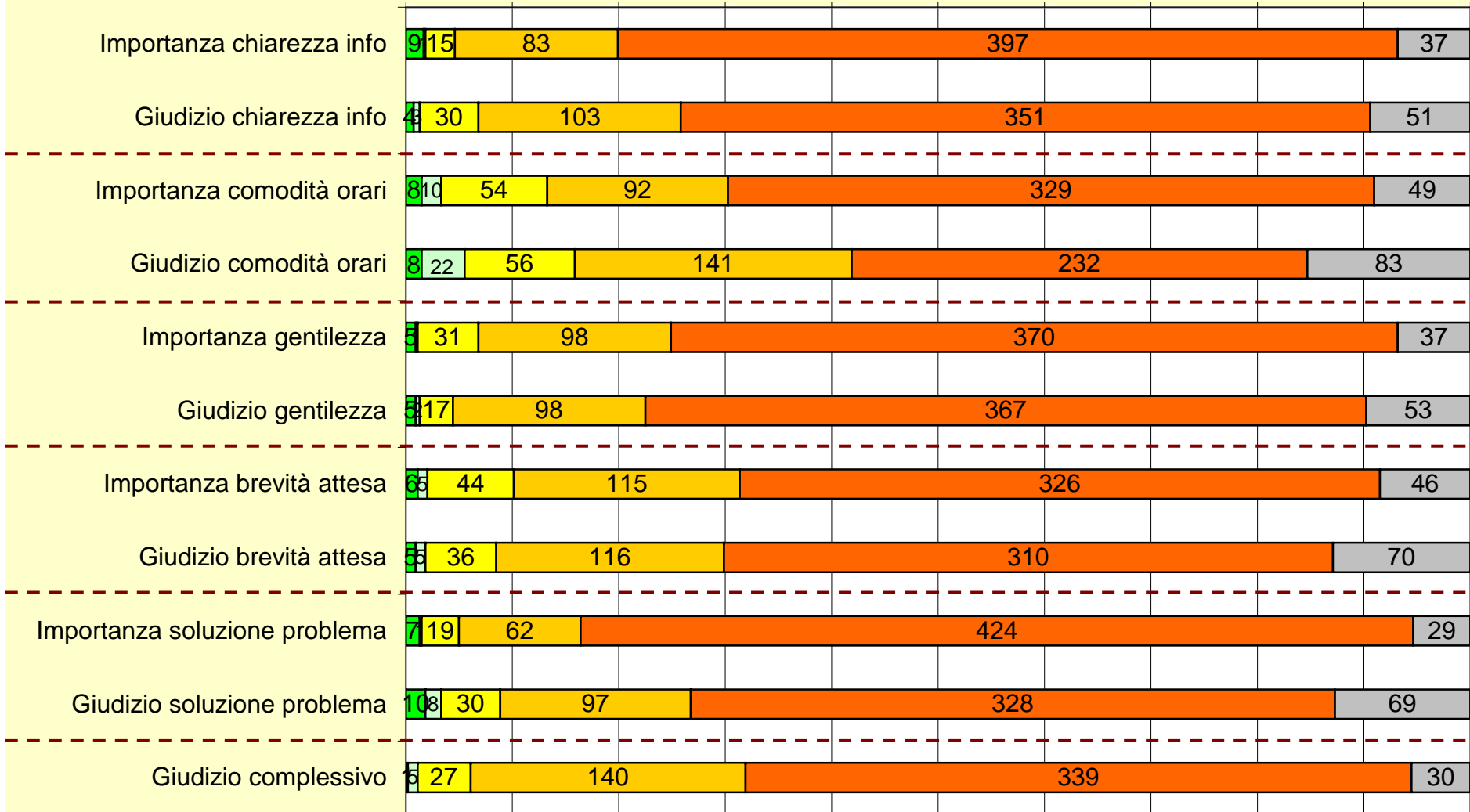
5 = ottimo

Giudizio

Analisi complessiva



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



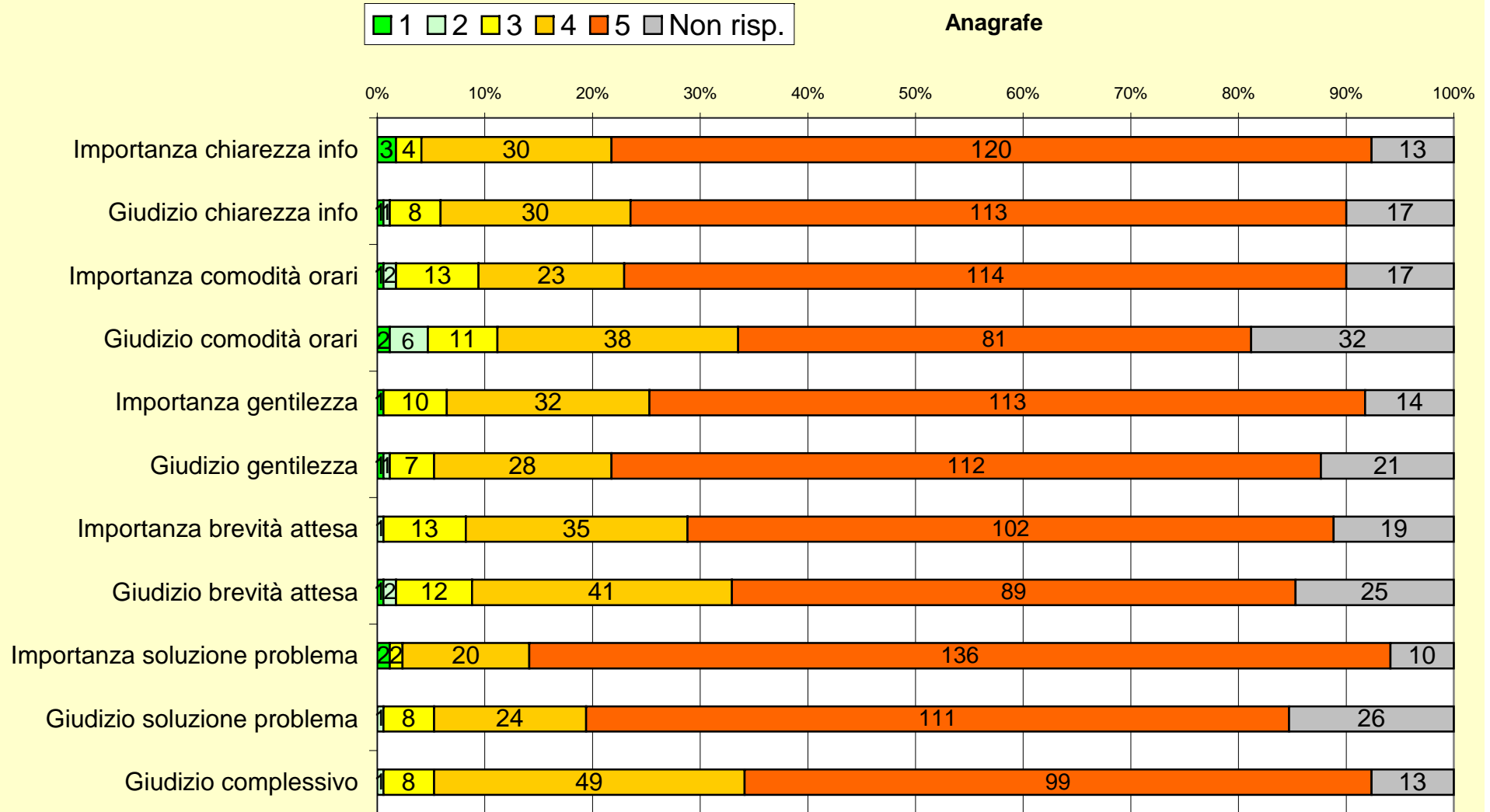
Uffici con dati non analizzabili

Uffici che hanno raccolto meno di 10 questionari

- ★ Cimiteriali
- ★ Cultura/Sport
- ★ Economato
- ★ Ecologia
- ★ Ufficio Nidi
- ★ Manutenzioni
- ★ Ragioneria
- ★ Segreteria
- ★ Segretariato sociale
- ★ Portineria Alemanni

Anagrafe

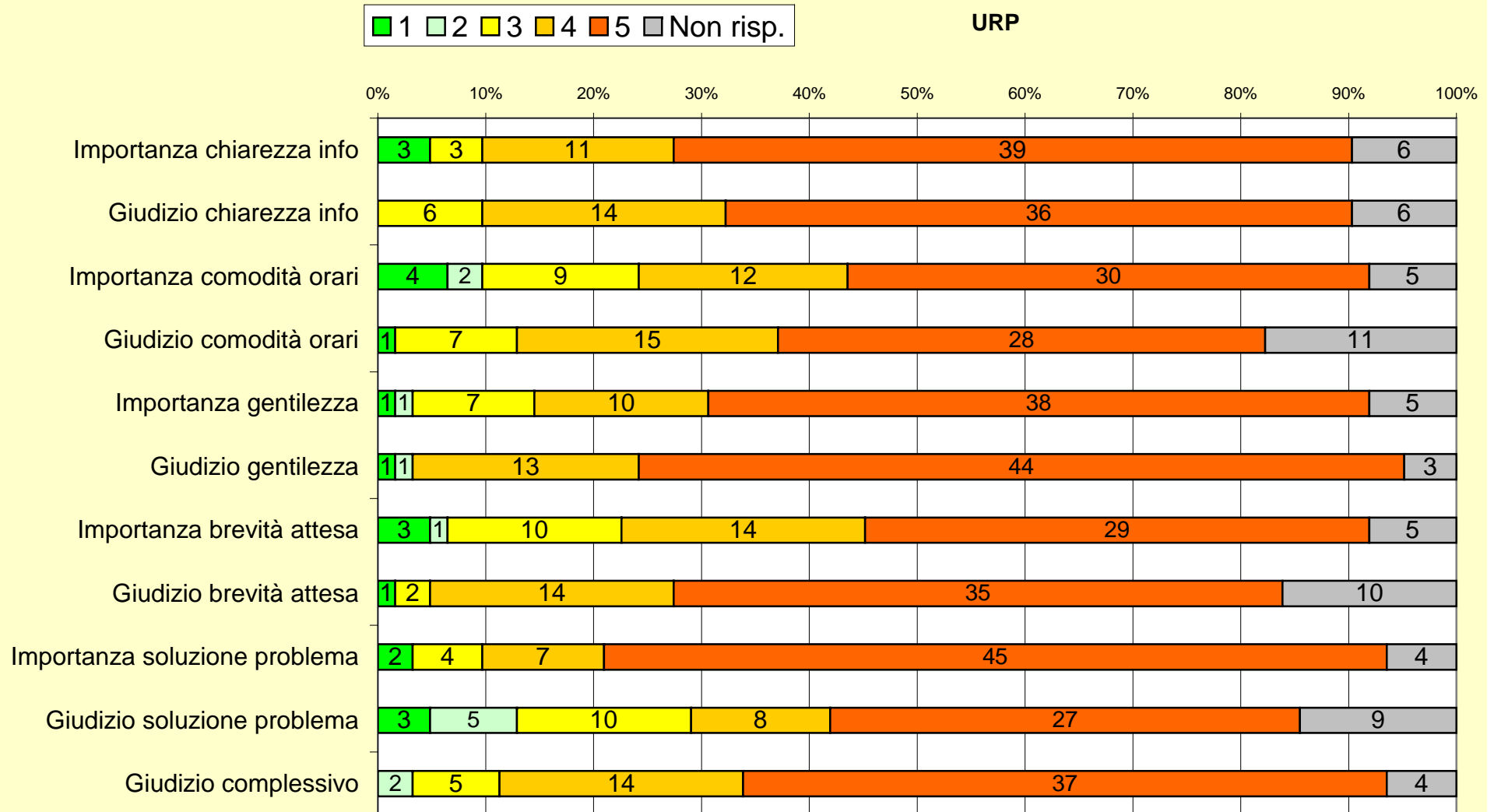
Accessi: 363
Questionari: 170



Urp - Sportello stranieri

Accessi: 98

Questionari: 62

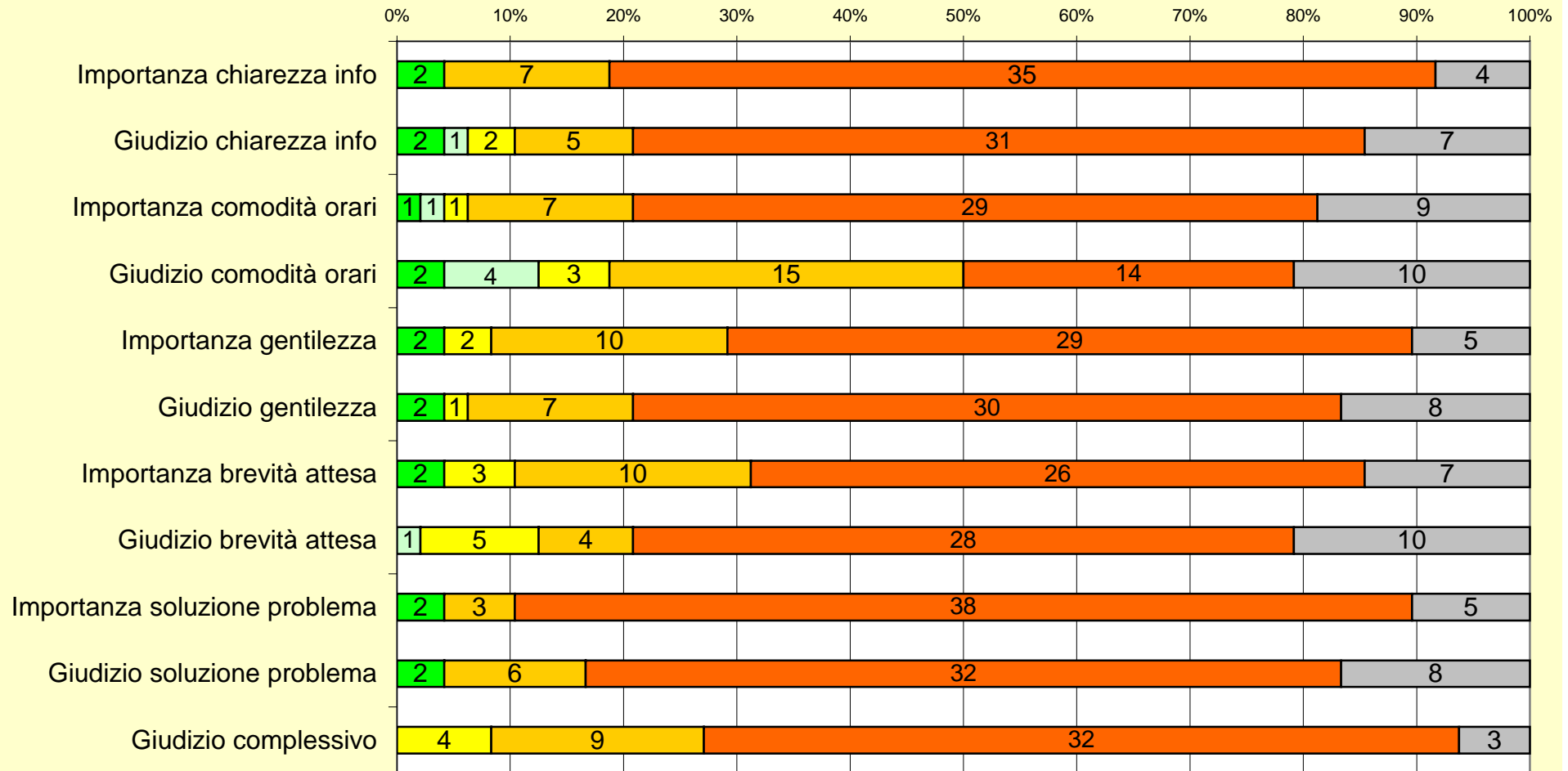


Polizia Locale

Accessi: 452
Questionari: 48

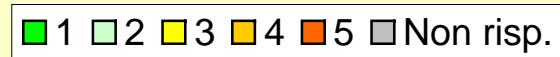


Polizia Locale

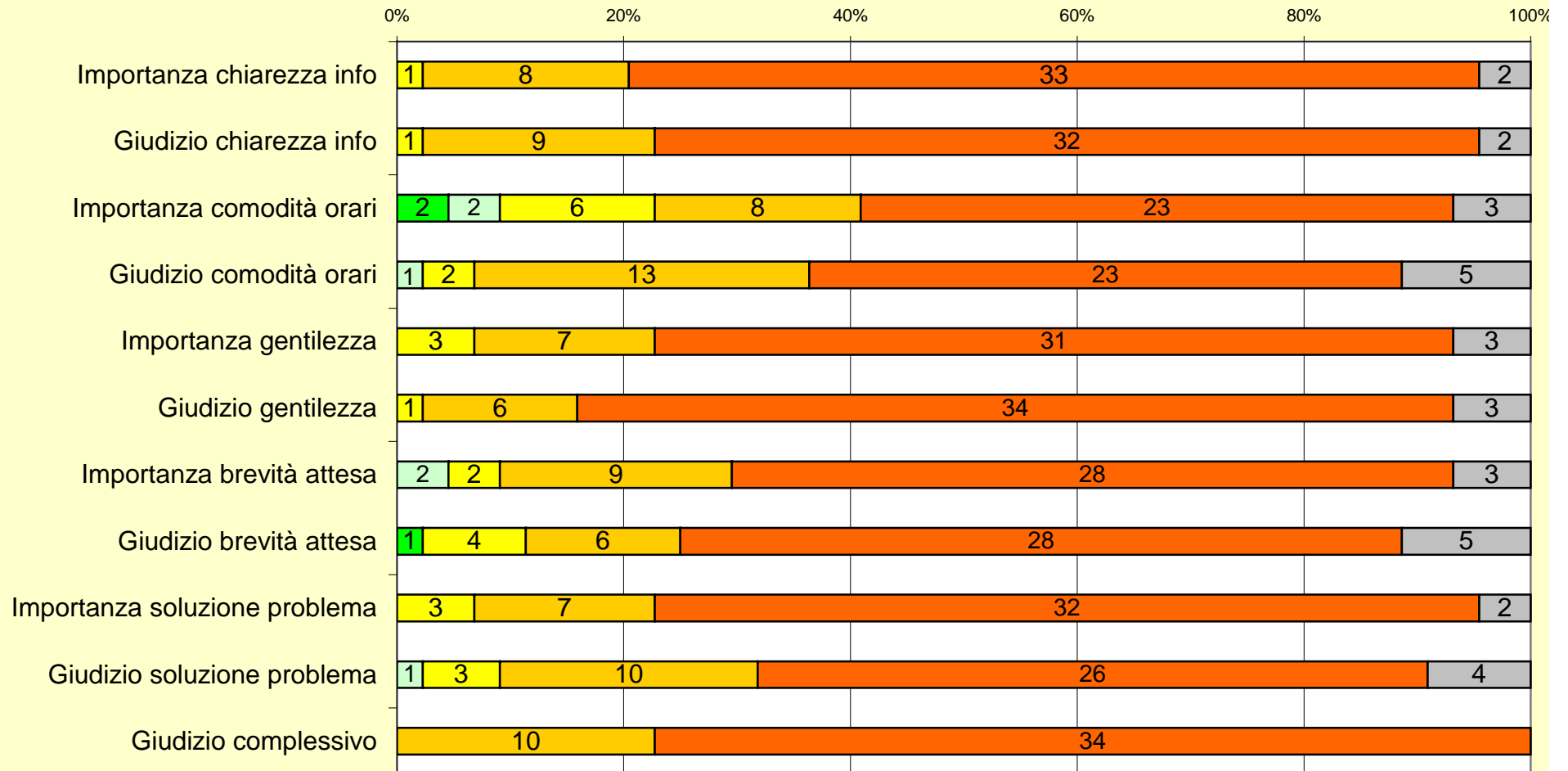


Pubblica Istruzione

Accessi: 74
Questionari: 44



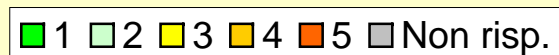
Pubblica Istruzione



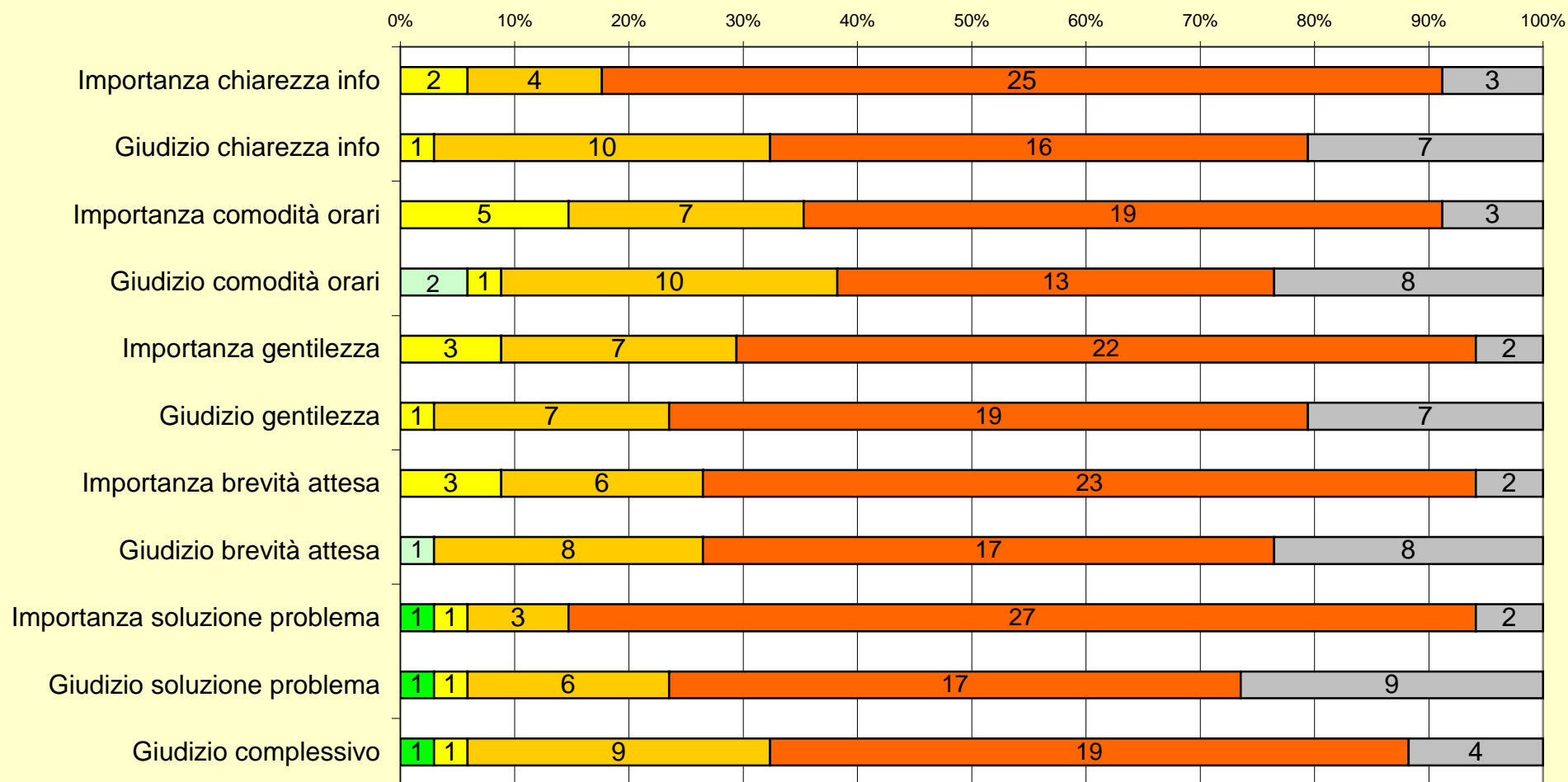
Portineria Municipio

Accessi: 301/1041

Questionari: 34

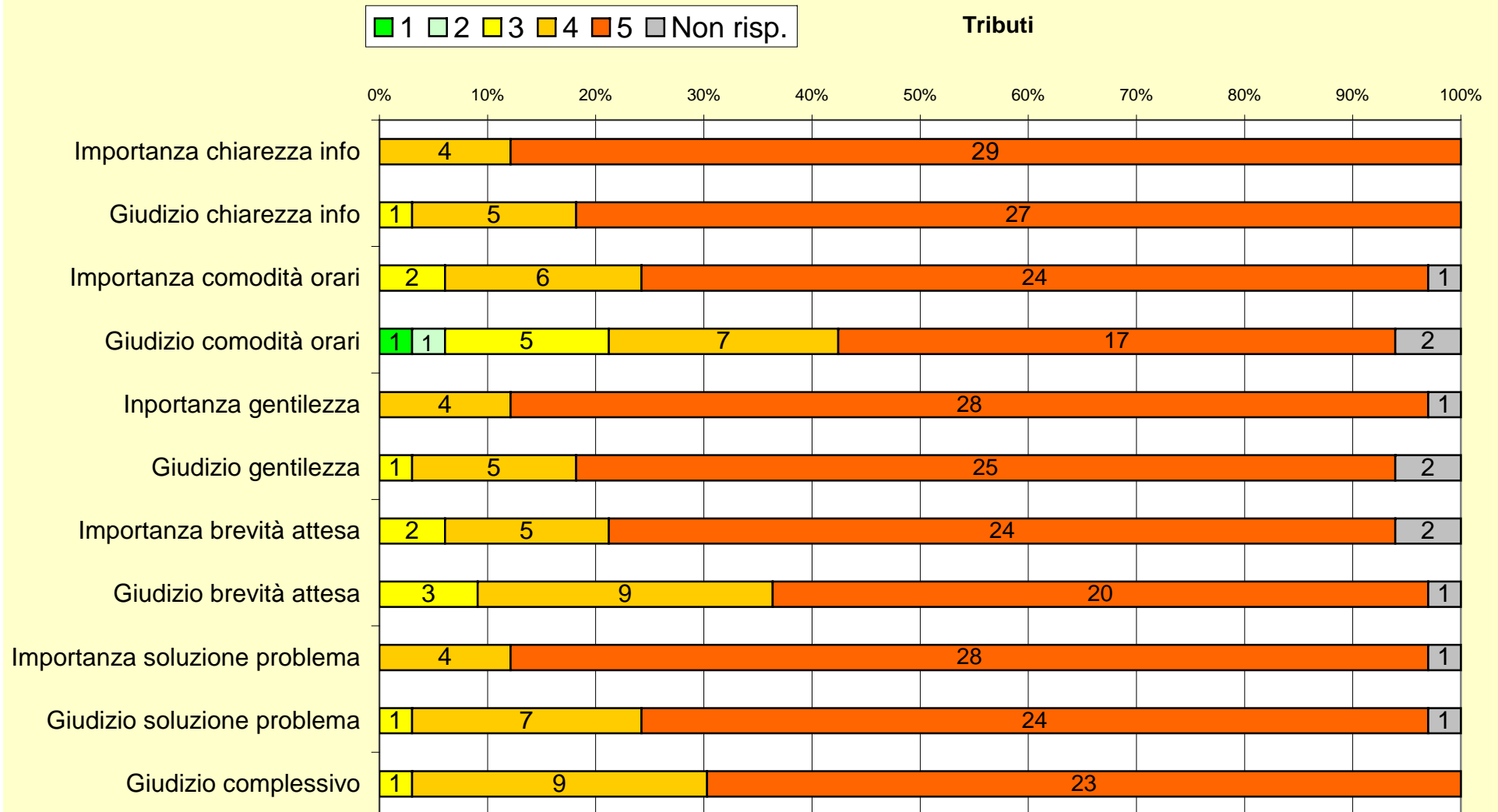


Portineria



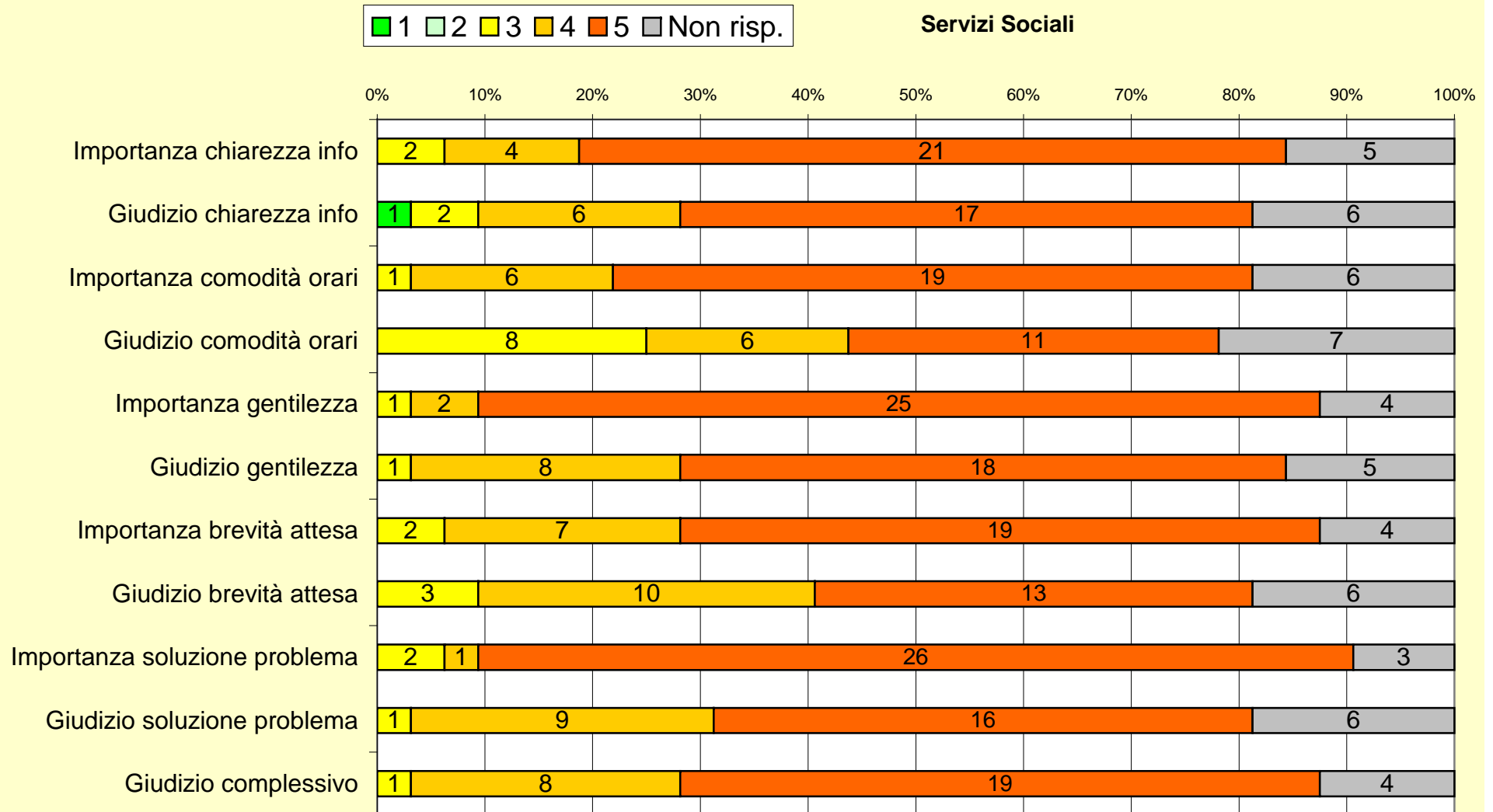
Tributi

Accessi: 40
Questionari: 33



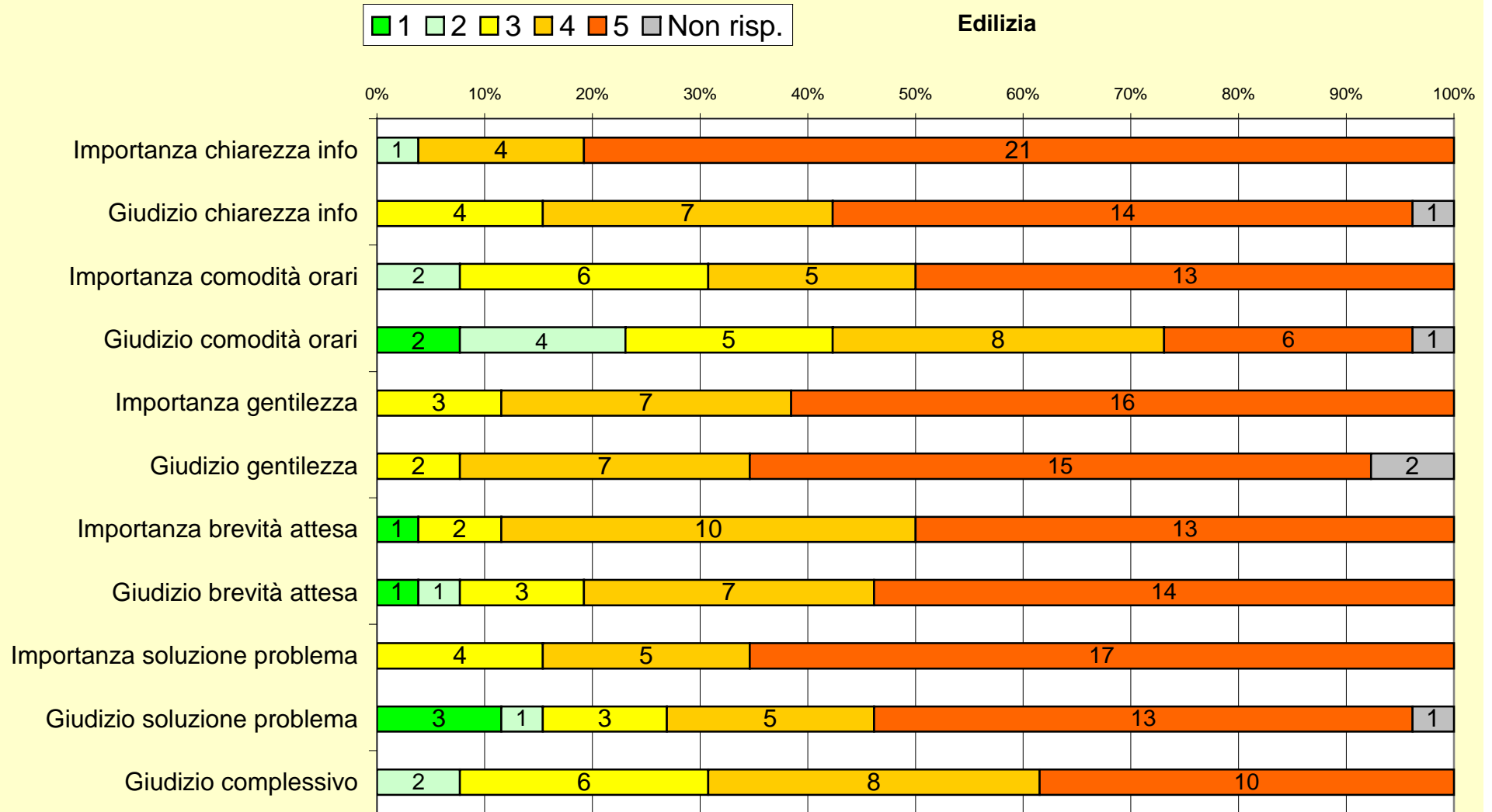
Servizi Sociali

Accessi: 156
Questionari: 32



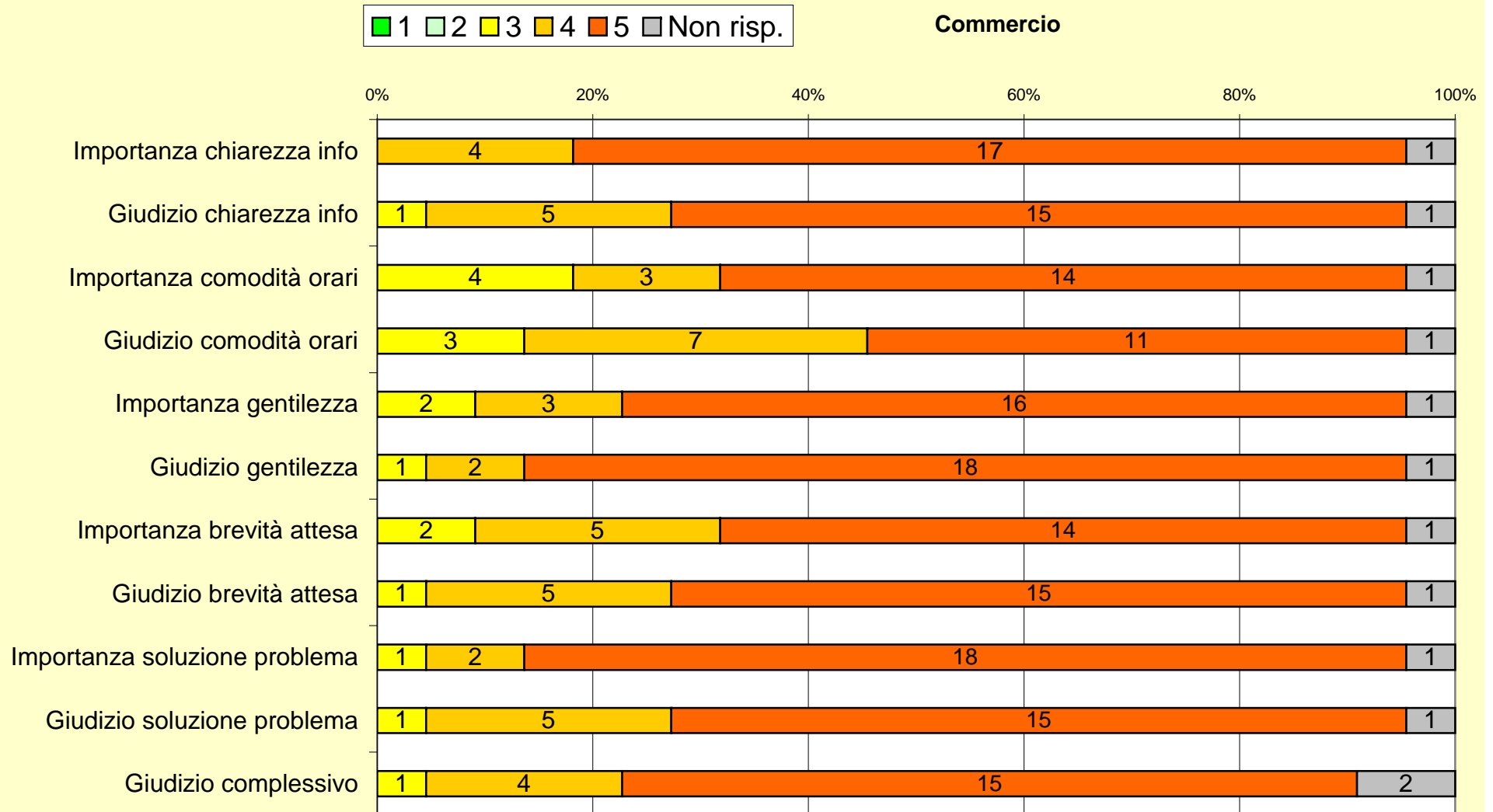
Edilizia

Accessi: 63
Questionari: 26



Commercio

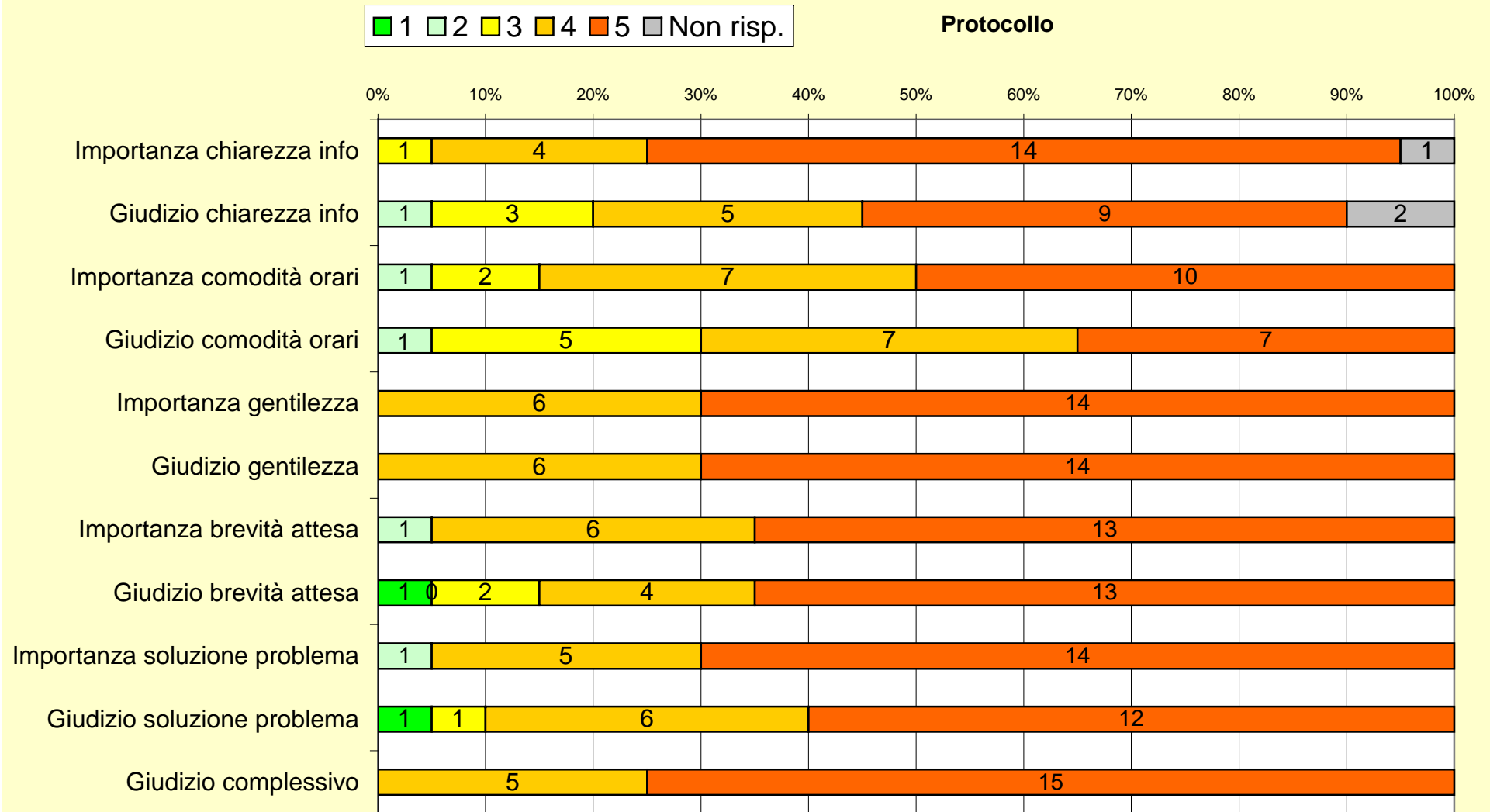
Accessi: 50
Questionari: 22



Protocollo

Accessi: 24

Questionari: 20



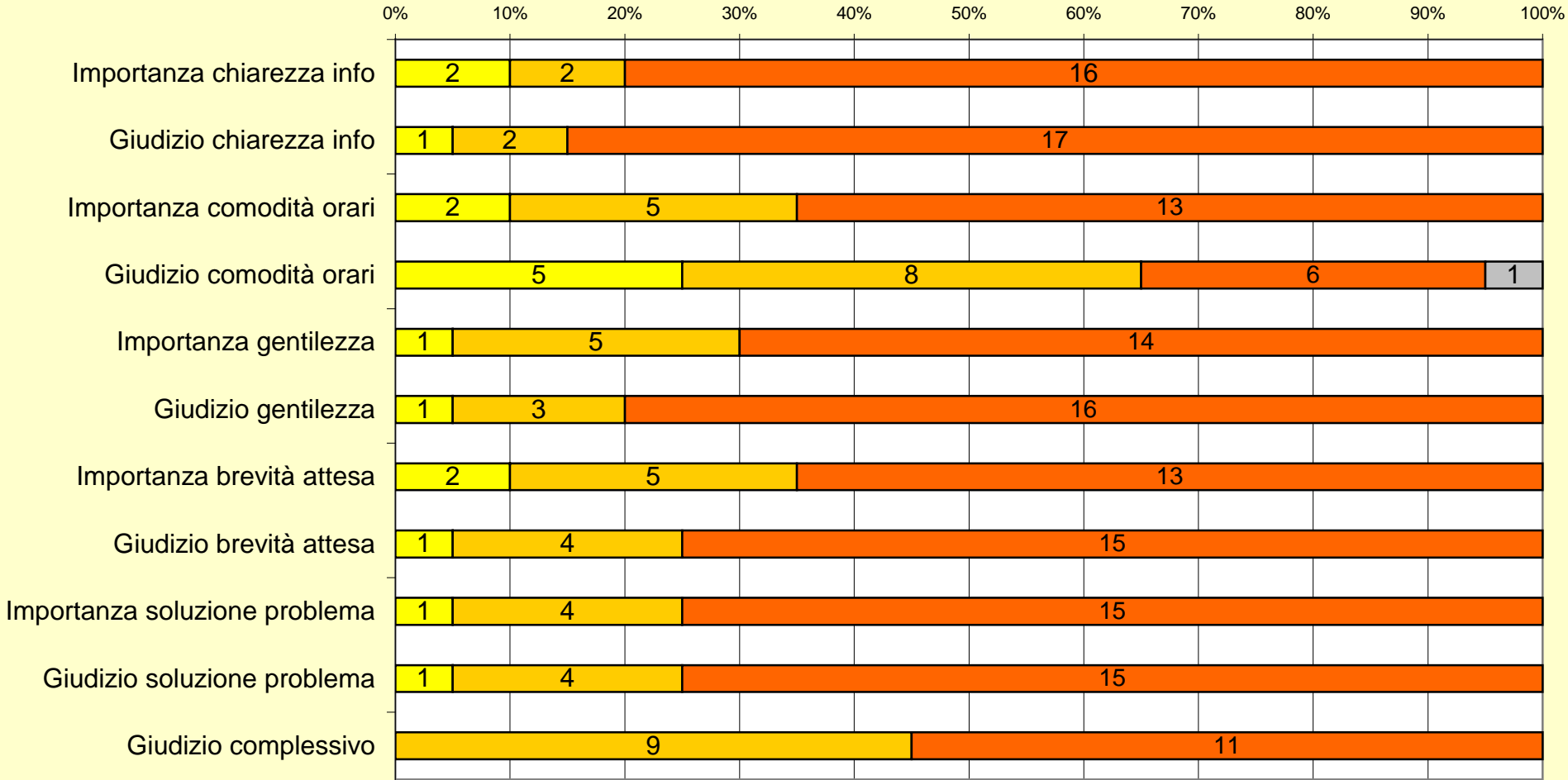
Stato Civile

Accessi: 54

Questionari: 20



Stato Civile



Messi

Accessi: 14

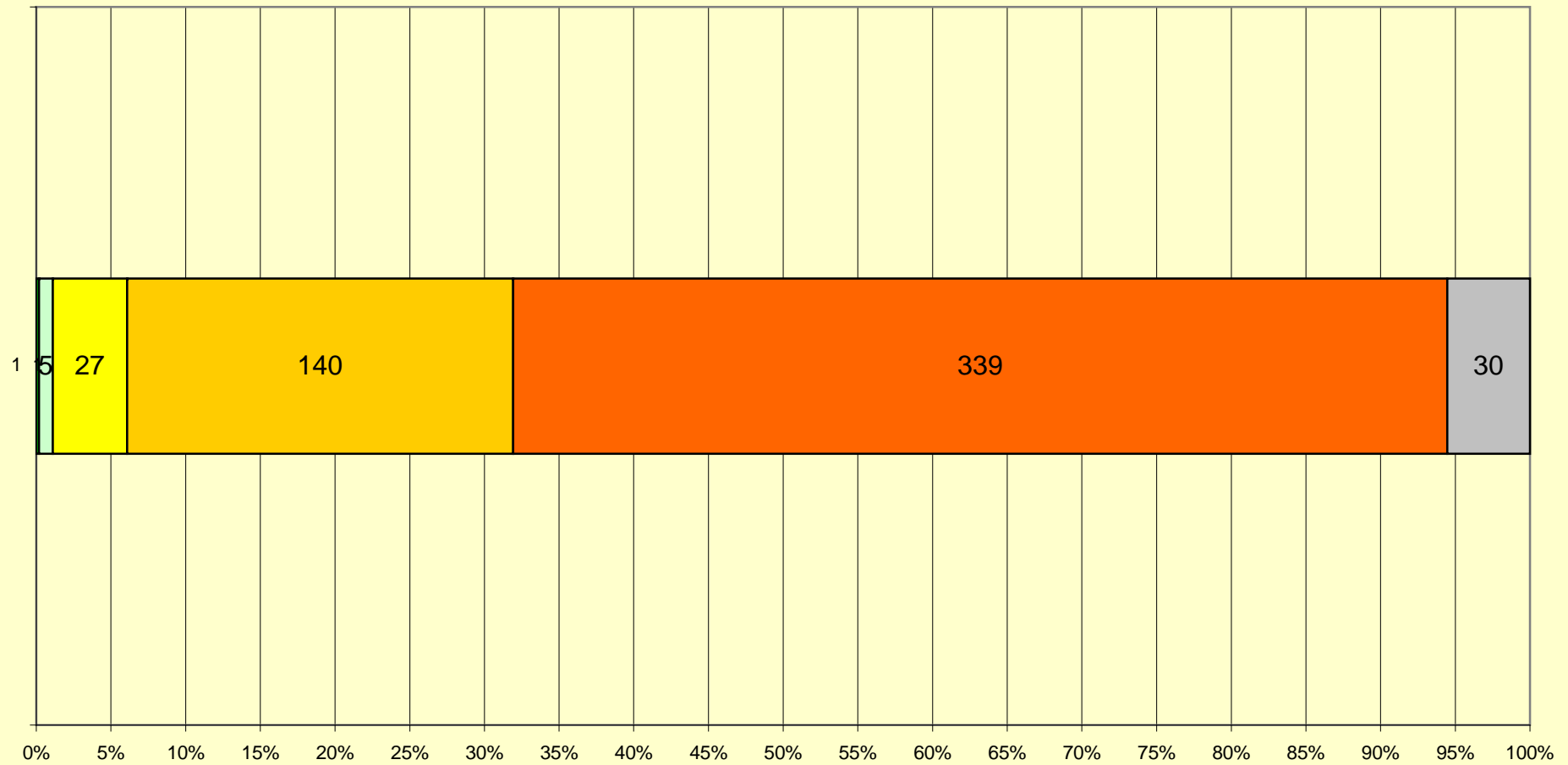
Questionari: 10



Giudizio Ottimo

Giudizio complessivo dei servizi

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ Non risp.





Analisi della customer realizzata dall'URP - giugno 2011