



COMUNE DI
CORCIANO



Polizia
Locale

Valutazione
della
Performance
Organizzativa

Indagine di Customer Satisfaction 2022

rilevazione del grado di soddisfazione
degli utenti sui servizi comunali

Elaborazione 2023

6a
edizione

Periodo di rilevazione
8 Novembre- 7 Dicembre
2022

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

#urp.comunedicorciano



AREA VIGILANZA

POLIZIA LOCALE

Totale Questionari compilati
30

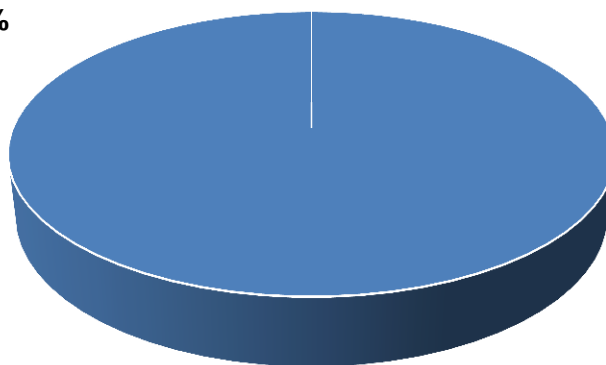
Ubicazione del servizio: Via Aldo Moro, San Mariano

Rilevazione da Sportello al pubblico

Dati generali

Allo sportello al pubblico del servizio interessato dalla rilevazione, sono stati raccolti in tutto **30** questionari, tutti cartacei (pari al 100%).

100 %



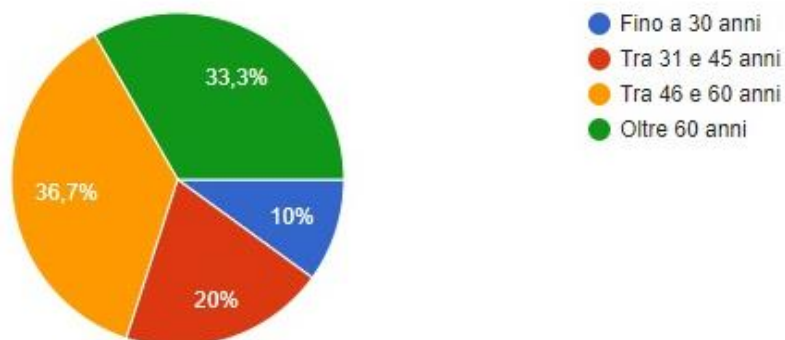
■ Cartaceo ■ Online



Il Tipo di utenza

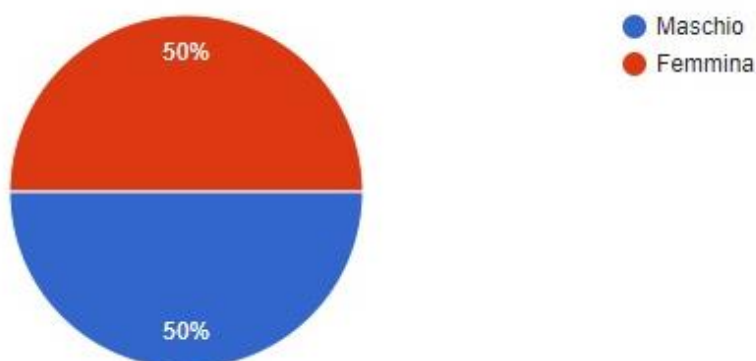
Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

Età



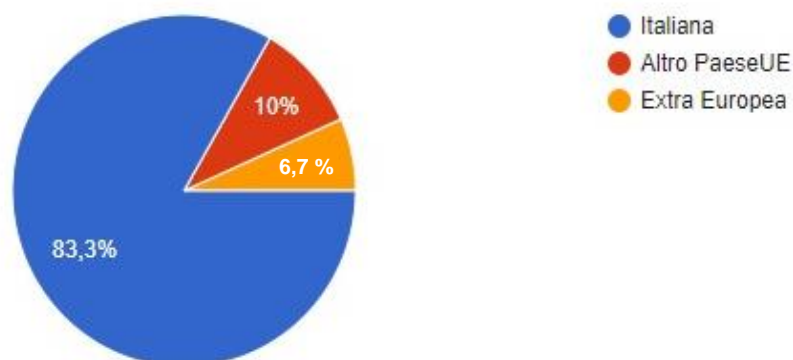
La fascia di età prevalente della popolazione intervistata è **46-60 anni** con circa il 37%, seguita dalla fascia degli ultrasessantenni con il 33,3% e 31-45 anni con il 20%. I giovani fino a 30 anni sono il 10% circa.

Sesso



L'utenza intervistata è rappresentata al 50% da femmine ed al 50% da maschi.

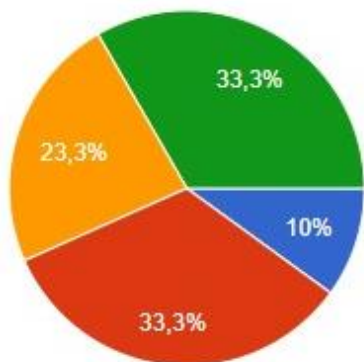
Nazionalità



L'utenza intervistata è prevalentemente di nazionalità italiana con l'83,3%. Tra gli stranieri gli utenti con provenienza dai paesi comunitari rappresenta il 10% e da paesi Extra Europei il 6,7%.



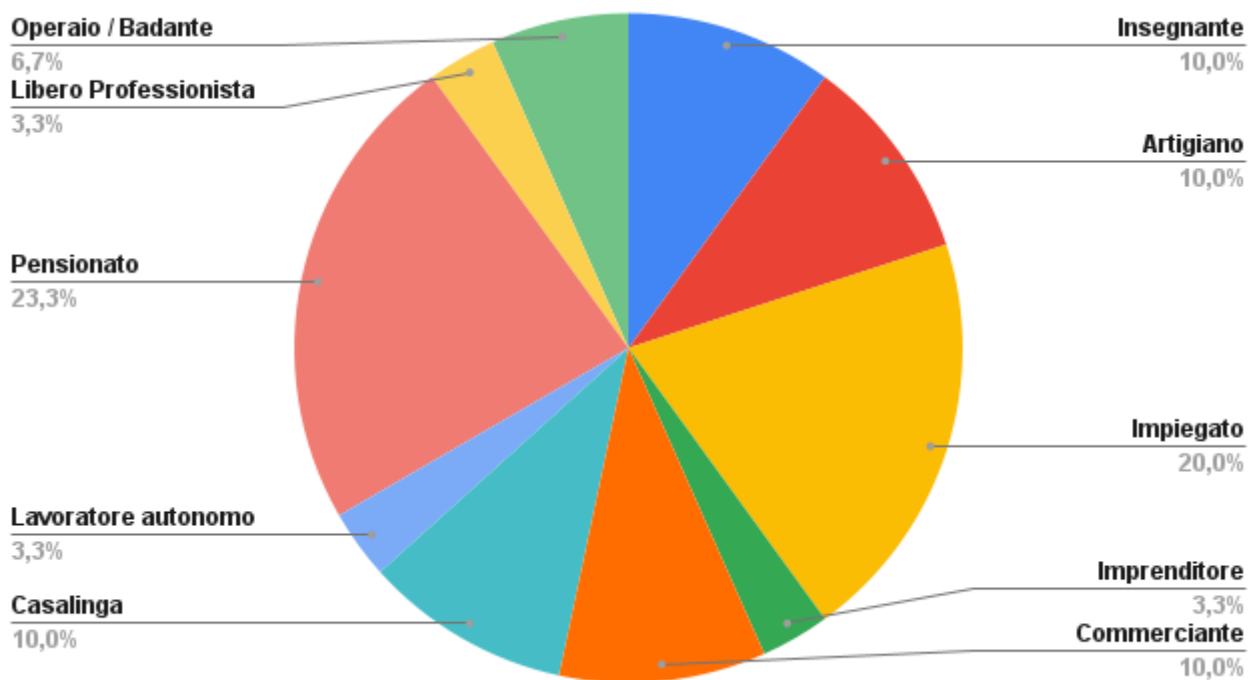
Grado di istruzione



- Nessuno
- Scuola dell'obbligo
- Scuola Superiore
- Laurea

Il Livello di istruzione vede in parità Laurea e Scuola dell'obbligo con il 33,3%. Il 23,3 è rappresentato da Diplomati ed il 10% dell'utenza non ha un titolo di studio.

Professione



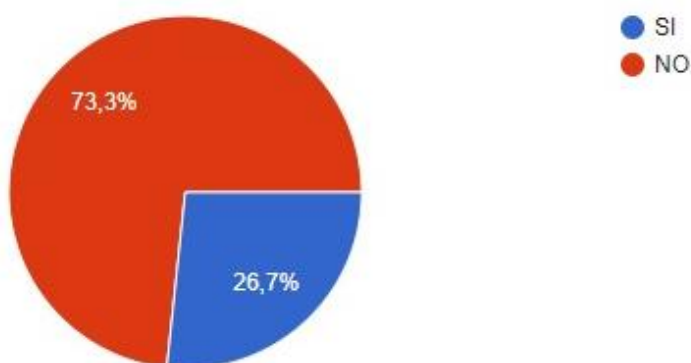
L'utenza intervistata è prevalentemente rappresentata da Pensionati con il 23,3%, seguita dal 20% di Impiegati. Altre professionalità sono rappresentate dal 10% di Commercianti, alla pari con Artigiano, Insegnante e Casalinga, seguite da Operaio/Badante al 6,7% e alla pari da Imprenditori e Liberi professionisti con il 3,3%.



Sezione 2 – Sportello telematico polifunzionale

Prima di accedere al servizio, hai cercato nello Sportello Telematico polifunzionale

30 risposte



Solo il 26,7% dell'utenza del servizio ha tentato di accedere allo Sportello telematico polifunzionale prima di presentarsi allo sportello, il 73,3% ha risposto NO.

Sezione 3 – SI, ho effettuato l'accesso

Se hai risposto SI, per quale motivo non hai proseguito nell'istanza online ?

8 risposte



- Il 50% dell'utenza che ha tentato l'accesso allo Sportello telematico polifunzionale non possiede Spid o CIE per l'identificazione;
- Il 37,5% ha scaricato la modulistica ma ha preferito consegnarla in Comune;
- il 12,5% dichiara di non avere gli strumenti tecnologici adeguati



Sezione 4 – NO, non ho effettuato l'accesso

Se hai risposto NO, per quale motivo non hai potuto accedere all'istanza online ?

22 risposte



Tra i motivi per i quali l'utenza non ha avuto accesso allo **Sportello telematico polifunzionale**,

- il 68,2 % non ne era a conoscenza
- il 18,2 % non ha gli strumenti o le competenze adeguate per i sistemi telematici
- il 4,5 % non ha avuto tempo per approfondirne il funzionamento
- il 4,5 % non ha capito come fare
- il 4,5 % non sa usare gli strumenti tecnologici



La QUALITA' DEI SERVIZI

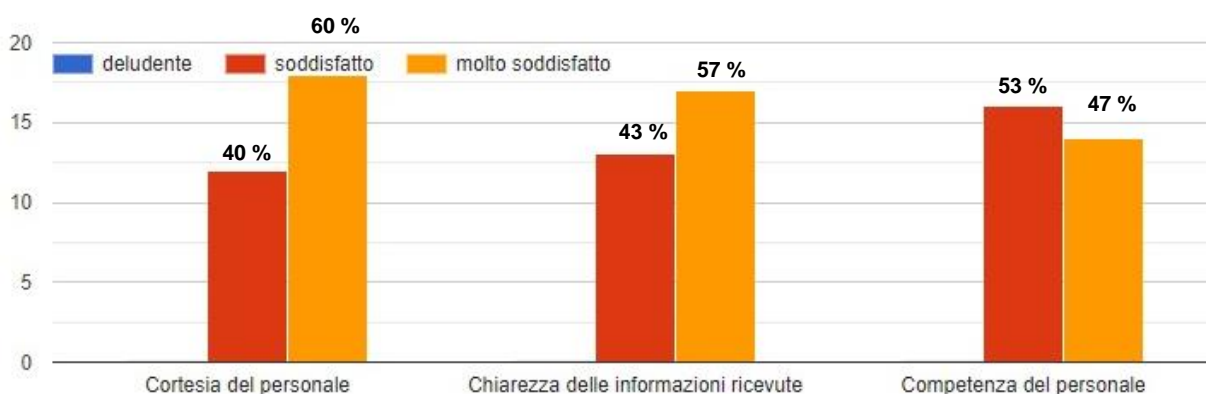
Analisi dell'aspetto qualitativo in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali in termini di:

- **personale** addetto al servizio
- **locali e spazi** di erogazione del servizio
- **orari, indicazioni e tempi d'attesa**
- **tempistica, trasparenza, modulistica, gestione del reclamo**

Si riportano di seguito i dati generali complessivi delle rilevazioni effettuate.

Sezione 5 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: personale addetto

Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

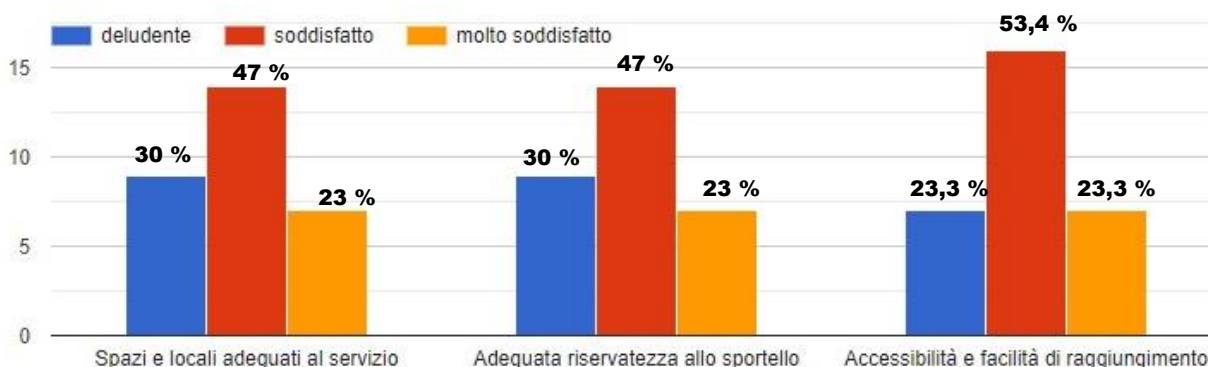


L'utenza si è relazionata con ampia soddisfazione con il personale del servizio, giudicando con molta soddisfazione la Cortesia, Chiarezza delle informazioni ricevute e Competenza.



Sezione 6 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: locali e spazi di erogazione

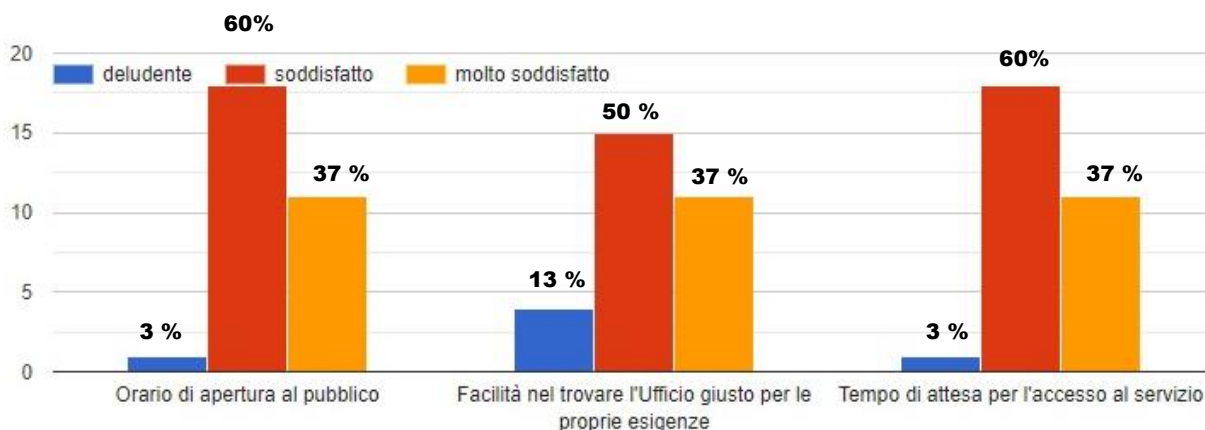
Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:



- Il 30% dell'utenza del servizio esprime delusione per gli spazi e locali che ospitano il servizio e scarsa riservatezza allo sportello, contro il 70% soddisfatto o molto soddisfatto;
- Il 23,3% giudica deludente l'accessibilità e facilità di raggiungimento del servizio, contro il 76,7% soddisfatto o molto soddisfatto;

Sezione 7 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: orari, indicazioni e tempi di attesa

Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

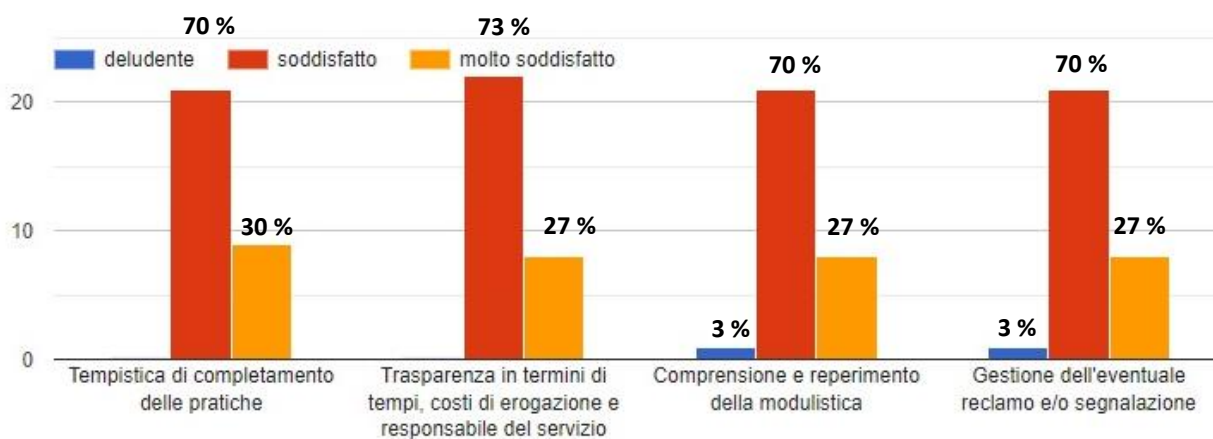


- L'utenza del servizio è ampiamente soddisfatta in termini di orari di apertura al pubblico con il 97%, solo il 3% è deluso; il 13% non è soddisfatto delle indicazioni per individuare il servizio, contro l'87% soddisfatto e molto soddisfatto; il 97% è ampiamente soddisfatto dei tempi di attesa per l'accesso al servizio, solo il 3% è deluso.



Sezione 8 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: tempistica, trasparenza, modulistica, gestione del reclamo

Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:



- L'utenza del servizio è ampiamente soddisfatta in termini di tempistica di completamento delle pratiche, trasparenza sull'individuazione dei costi, tempi e responsabile del servizio, comprensione e/o nel reperimento della modulistica, gestione del reclamo.

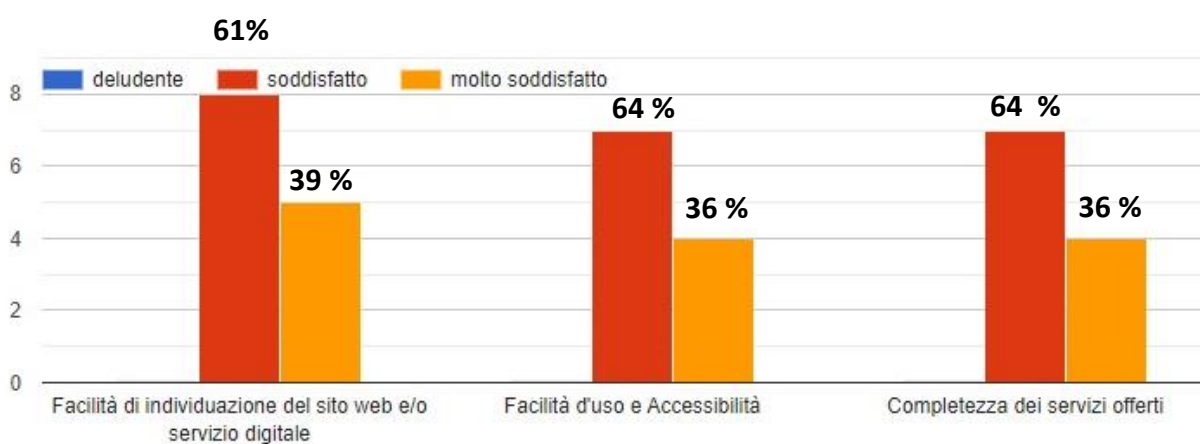


Sezione 9 – Servizi digitali in genere

Posta elettronica, Sito web, Pagamenti online, Agenda digitale, Portali dedicati

Quesito facoltativo, risposte: 30

9.1. Se hai fatto accesso ai servizi digitali del Comune di Corciano, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti



- L'utenza intervistata è ampiamente soddisfatta dei servizi digitali comunali in genere, sia in termini di facilità di individuazione, facilità d'uso e accessibilità, che di completezza dei servizi offerti.



9.2. Vorresti che i servizi digitali fossero forniti con un adeguato supporto a chi è in difficoltà ?

30 risposte



Il giudizio sul fornire eventuale supporto a chi si trova in difficoltà sulla fruizione dei servizi digitali ha riscontrato:

- Il 43,3% dell'utenza è indifferente;
- Il 26,7% non ha interesse per i servizi digitali;
- Il 13,3 % preferirebbe la visione di Tutorial e video esplicativi
- il 10 % gradirebbe una guida negli uffici di riferimento
- il 6,7 % gradirebbe Totem in punti nevralgici



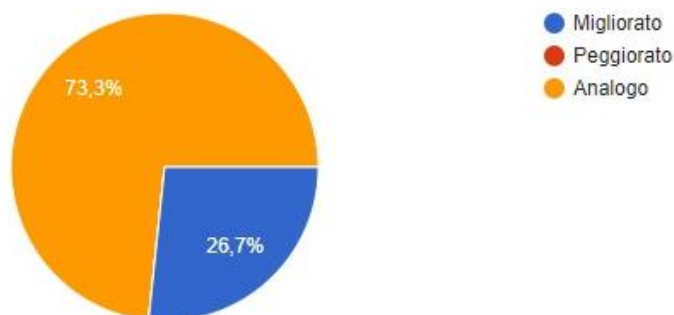
Sezione 10 – Confronto tra servizi (*Benchmarking*)

Misurazione del livello di qualità del servizio nel tempo e rispetto ad altro ente

Confronto del servizio **nel tempo**

10.1. Avendo già fruito in passato dello **stesso servizio presso questo Comune**, ritieni che, rispetto alla volta precedente, esso sia

30 risposte

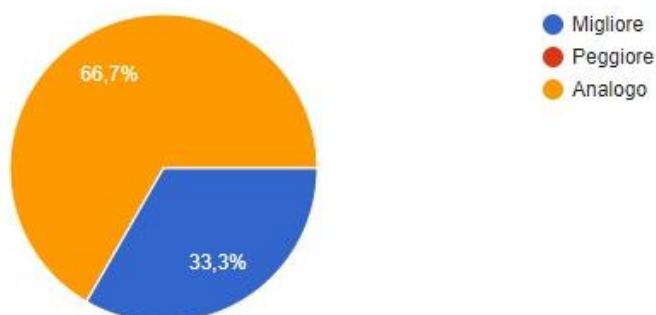


- Il 73,3 % dell'utenza che ha risposto al quesito, ha trovato il servizio invariato nel tempo, mentre il 26,7% ha riscontrato un miglioramento dello stesso servizio rispetto al passato.

Confronto del servizio **tra comuni**

10.2. Avendo già fruito dello stesso servizio **presso altro Comune**, ritieni che, rispetto ad esso, sia

30 risposte



- Per il 67% dell'utenza, il servizio è analogo rispetto allo stesso fruito in altro comune, per il 33 % è migliore.



Sintesi dei risultati

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio

- Età media attiva pari a 60 anni circa
- Pari sesso
- Nazionalità italiana
- Cultura medio-alta
- Professionalità pensionato / impiegato

PUNTI DI FORZA	CRITICITA'
<ul style="list-style-type: none">• Cortesia del personale, competenza e chiarezza delle informazioni rilasciate• Orari, indicazioni e tempi di attesa, comprensione e reperimento della modulistica• Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione responsabile del servizio	<ul style="list-style-type: none">• Locali non adeguati con scarsa privacy e non facilmente accessibili o raggiungibili