

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE 2023. C_07 RIORIENTAMENTO DELL'ATTIVITÀ DELL'URP ALLA NUOVA UTENZA PREVALENTE. RELAZIONE FINALE.

Il Servizio Gestione documentale, URP e Comunicazione ha intrapreso da tempo un'attività di sensibilizzazione dell'utenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per favorire l'uso di canali informatici di comunicazione con il Comune. Pertanto a recarsi presso gli sportelli del Servizio sono sempre più coloro che, per ragioni varie, manifestano la necessità di un'interazione fisica con l'operatore.

Si è sottoposto agli utenti dell'URP un agile questionario anonimo al fine di valutare una nuova progettazione del Servizio.

Il periodo di rilevazione si è aperto il 01 aprile e si è concluso il 30 ottobre 2023: in sette mesi i tre sportelli attivi dell'URP hanno accolto complessivamente 5821 utenti. Da alcuni anni il servizio ha registrato un costante calo degli accessi, quantificabile in circa 5 punti percentuali all'anno. Questo trend è l'esito di un costante lavoro di promozione e rimando a sistemi di contatto con l'Ente informatizzati, ed è supportato da aggiornamenti normativi sostanziali (*in primis* la costituzione dello Sportello Unico dell'Edilizia di cui al DPR 380/2001, che a San Benedetto del Tronto ha introdotto l'obbligo di presentazione telematica delle istanze dal 2 maggio 2013, e dello Sportello Unico delle Attività Produttive di cui al DPR 160/2010, con l'obbligo di presentazione telematica delle istanze dal 2 agosto 2021), ma anche del radicale impulso all'utilizzo di email, PEC e strumenti di comunicazione a distanza sincroni e asincroni dato dalla recente pandemia.

Il questionario (allegato A) è stato predisposto per raggiungere tutti i potenziali utenti del servizio, e pertanto è stato tradotto in tre lingue (inglese, francese e spagnolo) e reso disponibile in cartaceo presso l'URP del Comune e *on line* all'indirizzo <https://bum.comunesbt.it/2023/03/20/un-questionario-per-capire-dove-va-lurp/>. L'accesso *on line* impediva di compilare più volte dal medesimo indirizzo IP il questionario, al fine di evitare immissioni massive che avrebbero potuto falsare i risultati dell'indagine.

L'iniziativa è stata resa nota alla cittadinanza direttamente presso gli sportelli dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sul Bollettino ufficiale municipale e attraverso i canali social istituzionali dell'Ente (LinkedIn, Instagram, Facebook, X, Telegram e Mastodon). L'indagine richiedeva un tempo stimato di compilazione di circa 5 minuti e si componeva di un totale di 18 domande finalizzate ad acquisire informazioni generali sull'utente (sezione I – *Domande sulla persona*) e sul servizio (sezione II – *Domande sul gradimento*).

L'indagine è stata proposta come obiettivo strategico nell'ambito del Piano esecutivo di gestione 2023, e in ottemperanza a quanto disposto dall'articolo 147 comma 2 lettera e) del Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 *Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*, e dall'articolo 14 del vigente *Regolamento per la disciplina del funzionamento dei controlli interni* dell'Ente, come da comunicazione trasmessa dall'Area Risorse a tutti i dirigenti e responsabili di servizio con nota protocollo n. 36000 del 09 maggio 2023.

L'iniziativa non ha comportato costi aggiuntivi per il Comune, e ha coinvolto per l'Ente gli addetti allo sportello URP che si sono occupati della distribuzione del questionario, il personale di portineria che ha sollecitato la riconsegna del questionario mediante inserimento nell'apposito box presente all'ingresso del municipio, un funzionario del CED per la messa a disposizione del questionario on line, la funzionaria responsabile dell'Ufficio Gestione documentale e Relazioni con il Pubblico per la predisposizione dei testi e il direttore del Servizio Gestione documentale – URP – Comunicazione per la supervisione del progetto.

La timeline, che è stata rispettata, ha previsto:

- entro marzo la predisposizione del breve questionario da sottoporre all'utenza dell'URP al fine di valutare il livello di gradimento del servizio ricevuto, individuare le eventuali criticità, conoscere gli effettivi bisogni;

- da aprile a ottobre la diffusione del questionario sia agli utenti degli sportelli URP sia alla popolazione, attraverso i canali telematici dell'Ente e la raccolta delle risposte;
- nel mese di novembre l'elaborazione delle risposte ricevute, i cui risultati sono riportati nell'allegato B;
- entro il 15 dicembre la predisposizione della presente relazione finale con le indicazioni utili ad una eventuale riorganizzazione dell'attività dell'URP.

Come indicatori di risultato sono stati individuati il numero di questionari raccolti e il livello di gradimento. Con riferimento al primo indicatore, il valore ottimale (numero di questionari raccolti superiore a 300) è stato raggiunto e superato, dal momento che i questionari raccolti sono 417; per il secondo indicatore (l'indice di gradimento da parte degli utenti rilevato come rapporto tra utenti soddisfatti del servizio al mese e utenti dello sportello al mese che hanno partecipato all'indagine superiore a 0,70) il valore ottimale è stato ugualmente raggiunto e superato poiché il valore è pari a 0,99.

I risultati della sezione I del questionario – *Domande sulla persona* - delineano quale tipologia di utenza prevalente dell'URP donne di circa quarant'anni, italiane, lavoratrici, con un livello di istruzione medio e un buon livello di utilizzo delle tecnologie informatiche più diffuse. Si recano all'URP spesso.

I risultati della sezione II del questionario – *Domande sul gradimento* - documentano la frequentazione dell'URP generalmente per avere informazioni su servizi, per presentare istanze e per conoscere le attività del Comune, o per prendere contatto con gli uffici, dal momento che si predilige il contatto con l'operatore, anche per evitare errori che possano compromettere il buon esito delle richieste che si presentano.

La valutazione della qualità del servizio erogata dal personale è alta sotto ogni profilo: competenza, cortesia, chiarezza e riservatezza; anche le informazioni ricevute sono considerate chiare, complete e aggiornate. I tempi di attesa sono ritenuti ragionevoli e gli orari di apertura sufficientemente ampi. Per quanto concerne invece gli spazi fisici dell'ufficio, sono valutati adeguati per comfort, riservatezza, identificabilità.

Nel complesso, la valutazione del servizio è positiva e presenta un trend crescente di gradimento rispetto al passato.

In conclusione dell'indagine si evidenzia che l'URP riveste ancora una notevole importanza per i cittadini, dal momento che un campione intercettato di persone giovani, con un discreto livello di scolarizzazione, inserite in contesti sociali e lavorativi attivi e che dichiarano di utilizzare le tecnologie informatiche si rivolgono a questo ufficio di front office di tutto l'Ente perché preferiscono farsi carico di tempi di attesa tutto sommato accettabili per poter avere il confronto diretto con l'operatore dell'URP e per avere il supporto del personale di sportello.

Non è stato ritenuto opportuno fornire una funzione di affiancamento alla compilazione del questionario, neanche per gli utenti che non padroneggiano la lingua italiana, al fine di salvaguardare l'anonimato dei partecipanti all'indagine.

Questo aspetto ha compromesso la possibilità di rilevare uno degli obiettivi dell'indagine medesima, e cioè che l'utenza prevalente degli sportelli URP è costituita in gran parte da cittadini anziani, scarsamente scolarizzati o extracomunitari di recente immigrazione, che necessitano di assistenza individualizzata per la comprensione di testi anche elementari, e per la compilazione di istanze scritte o richieste di informazioni.

Con ogni probabilità infatti questa tipologia di utenti, che pure risulta essere numerosa, e che necessita di una maggiore attività di supporto e quindi anche di maggior tempo di assistenza allo sportello, non ha compilato il questionario dal momento che non era (o non si riteneva) in grado di comprenderlo autonomamente, o pensava che questa operazione avrebbe richiesto molto tempo.

Tuttavia, l'osservazione quotidiana dell'utenza non consente di ignorare la necessità di fornire un servizio adeguato all'utenza debole, le cui esigenze di assistenza e affiancamento restano silenti se non intercettate dal personale di *reference services*: pertanto resta confermato quanto suggerito in fase di avvio del

progetto, e quindi l'impegno dell'URP nel garantire i giusti tempi di accoglienza per gli anziani, le persone con basso grado di scolarizzazione e soprattutto persone di recente immigrazione, che evidenziano problemi consistenti nel relazionarsi con l'Ente a causa di barriere non solo linguistiche, ma soprattutto culturali.

LA "NUOVA" UTENZA DELL'URP: UN'INDAGINE CONOSCITIVA

La diffusione dell'utilizzo di tecnologie informatiche sempre più spesso consente di relazionarsi con la Pubblica Amministrazione senza recarsi agli sportelli.

Per questo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico sta lavorando per rimodulare i servizi che svolge in presenza e renderli più rispondenti alle esigenze dei cittadini che si rivolgono ai suoi sportelli. Per capire con più precisione come si dovrebbe attuare questo processo, è indispensabile la collaborazione degli utenti.

Vi chiediamo quindi di dedicare qualche attimo a rispondere alle domande che seguono. La compilazione è anonima. Grazie per la vostra disponibilità.

Domande sulla persona

Si tratta di un gruppo di domande concepite per raccogliere informazioni sulla persona che usufruisce dei servizi dell'URP.

Quanti anni hai? 18-30 31-50 51-70 71-90

Qual è il tuo sesso? femmina maschio non rispondo

Qual è la tua nazionalità? Italia Paesi UE altro (_____)

Se non sei italiano:

Da quanto tempo sei in Italia? 0-3 anni 4-7 anni 8 anni o più

Quali lingue conosci? italiano inglese francese altra lingua (_____)

Qual è la tua condizione lavorativa? pensione disoccupazione sto lavorando

Se stai lavorando:

Che lavoro fai? operaio impiegato funzionario imprenditore professionista

Utilizzi le tecnologie informatiche? sì no

Se hai risposto sì:

Quali in particolare? email PEC Whatsapp siti web social network

Con quale frequenza? quasi mai qualche volta spesso

Qual è il tuo titolo di studio più alto?

nessuno elementare media maturità laurea post lauream

Per quale motivo hai preso contatti con l'URP?

istanze info servizi segnalazioni pagamenti contributi Altro: _____

Con quale frequenza ti rechi all'URP? quasi mai qualche volta spesso

Domande sul gradimento

Si tratta di un gruppo di domande orientate a rilevare il gradimento dei servizi offerti dall'URP.

Come valuti il livello del servizio erogato dal personale?

- Competenza:** 1. pessimo 2. scarso 3. sufficiente 4. buono 5. ottimo
Cortesìa: 1. pessimo 2. scarso 3. sufficiente 4. buono 5. ottimo
Chiarezza: 1. pessimo 2. scarso 3. sufficiente 4. buono 5. ottimo
Riservatezza: 1. pessimo 2. scarso 3. sufficiente 4. buono 5. ottimo

Come valuti le informazioni che hai ricevuto?

- Chiare:** Sì Non so No
Complete: Sì Non so No
Aggìornate: Sì Non so No

Dai una valutazione dei tempi di attesa e degli orari di apertura:

- Tempi di attesa:** 1. pessimo 2. scarso 3. sufficiente 4. buono 5. ottimo
Orari di apertura: 1. pessimo 2. scarso 3. sufficiente 4. buono 5. ottimo

Quali migliorie proporresti?

Dai una valutazione sugli spazi dell'Ufficio:

- Comfort:** 1. pessimo 2. scarso 3. sufficiente 4. buono 5. ottimo
Riservatezza: 1. pessimo 2. scarso 3. sufficiente 4. buono 5. ottimo
Chiarezza segnaletica: 1. pessimo 2. scarso 3. sufficiente 4. buono 5. ottimo

Quali migliorie proporresti?

Quali canali informativi utilizzi per conoscere le attività del Comune?

- sportello URP newsletter Telegram sito web telefono

Quali canali utilizzi per contattare il Comune?

- sportello URP e-mail o PEC telefono Altro: _____

Se hai scelto lo sportello URP: perché?

- non ho Internet contatto umano evitare errori online è difficile

Qual è il grado complessivo di soddisfazione riguardo al servizio?

- Oggi:** 1. pessimo 2. scarso 3. sufficiente 4. buono 5. ottimo
In passato: 1. pessimo 2. scarso 3. sufficiente 4. buono 5. ottimo

Puoi darci suggerimenti o farci proposte di miglioramento?

Grazie per aver completato il questionario.

THE 'NEW' PRO USERS: A COGNITIVE SURVEY

The widespread use of information technology makes it possible to relate with the public administration without going to the counters more and more.

This is because the Public Relations Office is working to remodel the services that provides in person and make them more responsive to the needs of the citizens who come to its counters. To understand more precisely how this process should be implemented, the cooperation of users is indispensable.

We therefore ask you to take a few minutes to answer the questions below. The compilation is anonymous. Thank you for your willingness.

Questions on the person

This is a group of questions designed to gather information about the person who uses the services of the PRO.

How old are you? 18-30 31-50 51-70 71-90

What is your gender? female male do not answer

What is your nationality? Italy EU countries other (_____)

If you are not Italian:

How long have you been in Italy? 0-3 years 4-7 years 8 years or more

What languages do you know? Italian English French other language (_____)

What is your employment status? retirement unemployment working

If you are working:

What job do you do? workman office worker officier entrepreneur professional

Do you use information technology? yes no

If you answered yes:

Which ones in particular? email PEC Whatsapp websites social networks

How often? almost never sometimes often

What is your highest qualification?

none elementary middle school baccalaureate bachelor's degree postgraduate degree

For what reason have you made contact with PRO?

requests service info reports payments contributions other: _____

How often do you visit the PRO? almost never sometimes often

Questions on satisfaction

This is a group of questions aimed at finding out how satisfied you are with the services offered by the PRO.

How do you rate the level of service provided by the staff?

- Competence:** 1. very bad 2. poor 3. sufficient 4. good 5. excellent
Courtesy: 1. very bad 2. poor 3. sufficient 4. good 5. excellent
Clarity: 1. very bad 2. poor 3. sufficient 4. good 5. excellent
Confidentiality: 1. very bad 2. poor 3. sufficient 4. good 5. excellent

How do you rate the information you received?

- Clear:** Yes Don't know No
Complete: Yes Don't know No
Updated: Yes Don't know No

Please give an assessment of the waiting times and opening hours:

- Waiting times:** 1. bad 2. poor 3. sufficient 4. good 5. excellent
Opening times: 1. bad 2. poor 3. sufficient 4. good 5. excellent

What improvements would you propose?

Please give an assessment of the office space:

- Comfort:** 1. bad 2. poor 3. sufficient 4. good 5. excellent
Confidentiality: 1. bad 2. poor 3. sufficient 4. good 5. excellent
Clarity of signage: 1. bad 2. poor 3. sufficient 4. good 5. excellent

What improvements would you propose?

Which information channels do you use to find out about the activities of the municipality?

- PRO desk newsletter Telegram website telephone

Which channels do you use to contact the municipality?

- PRO counter e-mail or PEC telephone other: _____

If you chose the PRO counter: why?

- no Internet human contact avoid mistakes online is difficult

How satisfied are you overall with the service?

- Today:** 1. very bad 2. poor 3. sufficient 4. good 5. very good
In the past: 1. very bad 2. poor 3. sufficient 4. good 5. very good

Can you make any suggestions or suggestions for improvement?

Thank you for completing the survey.

LOS "NUEVOS" USUARIOS DE LA ORP: UN ESTUDIO COGNITIVO

El uso generalizado de las tecnologías de la información permite relacionarse cada vez más con la administración pública sin necesidad de acudir a las ventanillas.

Por esto, la Oficina de Relaciones Públicas trabaja para remodelar los servicios que presta en persona y hacerlos más sensibles a las necesidades de los ciudadanos que acuden a sus ventanillas. Para comprender mejor cómo debe llevarse a cabo este proceso, es indispensable la colaboración de los usuarios.

Por esta razón, le pedimos que dedique unos minutos a responder a las preguntas que figuran a continuación. La recopilación es anónima. Gracias por su buena disposición.

Preguntas sobre la persona

Se trata de un grupo de preguntas destinadas a recabar información sobre la persona que utiliza los servicios de la OPR.

¿Qué edad tiene? 18-30 31-50 51-70 71-90

¿Cuál es tu sexo? mujer hombre no contesta

Cuál es su nacionalidad? Italia Países de la UE otro (_____)

Si no es italiano:

¿Cuánto tiempo lleva en Italia? 0-3 años 4-7 años 8 años o más

Qué idiomas conoce? Italiano Inglés Francés otro (_____)

Cuál es su situación laboral? jubilación desempleo trabajando

Si está trabajando:

¿Qué trabajo desempeña? obrero oficinista empresario empleado profesional

Utilizas tecnologías de la información? sí no

En caso de respuesta afirmativa:

¿Cuáles en concreto? correo electrónico PEC Whatsapp páginas web redes sociales

¿Con qué frecuencia? casi nunca a veces a menudo

Cuál es su titulación más alta?

ninguna primaria secundaria bachillerato grado postgrado

Por qué motivo ha entrado en contacto con ORP?

solicitudes info servicios informes pagos contribuciones otros: _____

Con qué frecuencia visita la ORP? casi nunca a veces a menudo

Preguntas sobre la satisfacción

Se trata de un grupo de preguntas destinadas a conocer su grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por la ORP.

Cómo valora el nivel de servicio prestado por el personal?

Competencia: 1. muy mala 2. mala 3. suficiente 4. buena 5. excelente

Cortesía: 1. muy mala 2. mala 3. suficiente 4. buena 5. excelente

Claridad: 1. muy mala 2. mala 3. suficiente 4. buena 5. excelente

Confidencialidad: 1. muy mala 2. mala 3. suficiente 4. buena 5. excelente

Cómo califica la información que ha recibido?

Clara: Sí No sabe No

Completa: Sí No sabe No

Actualizado: Sí No sabe No

Valore los tiempos de espera y los horarios de apertura:

Tiempos de espera: 1. malos 2. deficientes 3. suficientes 4. buenos 5. excelentes

Horario de apertura: 1. malo 2. deficiente 3. suficiente 4. bueno 5. excelente

Qué mejoras propondrías?

Por favor, haga una valoración del espacio de la oficina:

Confort: 1. malo 2. deficiente 3. suficiente 4. bueno 5. excelente

Confidencialidad: 1. mala 2. deficiente 3. suficiente 4. buena 5. excelente

Claridad de la señalización: 1. mala 2. deficiente 3. suficiente 4. buena 5. excelente

Qué mejoras propondrías?

Qué canales de información utiliza para conocer las actividades del municipio?

Ventanilla ORP boletín Telegram página web teléfono

Qué canales utiliza para contactar con el municipio?

ventanilla ORP email o PEC teléfono otro: _____

Si ha elegido el contador ORP: ¿por qué?

no hay Internet contacto evitar errores difícil en línea

Cómo de satisfecho está en general con el servicio?

En la actualidad: 1. muy malo 2. deficiente 3. suficiente 4. bueno 5. muy bueno

En el pasado: 1. muy mal 2. deficiente 3. suficiente 4. bien 5. muy bien

Puede hacer alguna sugerencia o propuesta de mejora?

Gracias por rellenar el cuestionario.

LES "NOUVEAUX" UTILISATEURS DE L'ORP : UNE ENQUÊTE COGNITIVE

L'utilisation généralisée des technologies de l'information permet de plus en plus d'entrer en relation avec l'administration publique sans se rendre aux guichets.

C'est pourquoi l'Office des relations publiques s'efforce de remodeler les services qu'il fournit en personne et de les rendre plus adaptés aux besoins des citoyens qui se présentent à ses guichets. Pour comprendre plus précisément comment ce processus doit être mis en œuvre, la coopération des usagers est indispensable.

Nous vous demandons donc de prendre quelques instants pour répondre aux questions ci-dessous. Cette compilation est anonyme. Nous vous remercions de votre disponibilité.

Questions sur la personne

Il s'agit d'un ensemble de questions destinées à recueillir des informations sur la personne qui utilise les services de l'OPR.

Quel âge avez-vous? 18-30 31-50 51-70 71-90

Quel est votre sexe? femme homme ne répond pas

Quelle est votre nationalité? Italie pays de l'UE autre (_____)

Si vous n'êtes pas italien:

Depuis combien de temps êtes-vous en Italie? 0-3 ans 4-7 ans 8 ans ou plus

Quelles langues connaissez-vous? italien anglais français autre langue (_____)

Quelle est votre situation professionnelle? pension chômage travail

Si vous travaillez:

Quel emploi exercez-vous?

ouvrier employé de bureau officiel entrepreneur professionnel

Utilisez-vous les technologies de l'information? oui non

Si vous avez répondu oui:

Lesquelles en particulier? email PEC Whatsapp sites web réseaux sociaux

À quelle fréquence? presque jamais parfois souvent

Quel est votre diplôme le plus élevé?

aucune élémentaire collège baccalauréat degré diplôme de troisième cycle

Pour quelle raison avez-vous pris contact avec ORP?

demandes info services rapports paiements contributions autre: _____

A quelle fréquence visitez-vous l'ORP? presque jamais parfois souvent

Questions sur la satisfaction

Il s'agit d'un groupe de questions visant à connaître votre degré de satisfaction à l'égard des services proposés par l'ORP.

Comment évaluez-vous le niveau de service fourni par le personnel?

Compétence: 1. très mauvaise 2. mauvaise 3. suffisante 4. bonne 5. excellente.

Courtoisie: 1. très mauvaise 2. mauvaise 3. suffisante 4. bonne 5. excellente

Clarté: 1. très mauvaise 2. mauvaise 3. suffisante 4. bonne 5. excellente

Confidentialité: 1. très mauvaise 2. mauvaise 3. suffisante 4. bonne 5. excellente

Comment évaluez-vous les informations que vous avez reçues?

Claire: Oui Je ne sais pas Non

Complète: Oui Je ne sait pas Non

Mis à jour: Oui Je ne sais pas Non

Veillez donner une évaluation des temps d'attente et des heures d'ouverture:

Temps d'attente: 1. mauvais 2. mauvais 3. suffisant 4. bon 5. excellent

Heures d'ouverture: 1. mauvais 2. mauvais 3. suffisant 4. bon 5. excellent

Quelles sont les améliorations que vous proposeriez?

Veillez donner une évaluation de l'espace de bureau:

Confort: 1. mauvais 2. mauvais 3. suffisant 4. bon 5. excellent

Confidentialité: 1. mauvaise 2. mauvaise 3. suffisante 4. bonne 5. excellente

Clarté de la signalisation: 1. mauvaise 2. mauvaise 3. suffisante 4. bonne 5. excellente

Quelles sont les améliorations que vous proposeriez?

Quels canaux d'information utilisez-vous pour vous renseigner sur les activités de la commune?

ORP Bulletin Telegram Site Internet Téléphone

Quels canaux utilisez-vous pour contacter la municipalité?

guichet ORP email ou PEC téléphone autre : _____

Si vous avez choisi le guichet ORP: pourquoi?

pas d'Internet contact humain éviter erreurs difficile en ligne

Dans quelle mesure êtes-vous globalement satisfait de ce service?

Aujourd'hui: 1. très mauvais 2. mauvais 3. suffisant 4. bon 5. très bon

Dans le passé: 1. très mauvais 2. mauvais 3. suffisant 4. bon 5. très bon

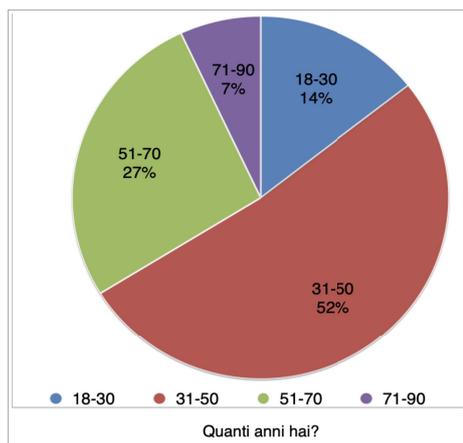
Pouvez-vous faire des suggestions ou des propositions d'amélioration?

Nous vous remercions d'avoir rempli ce questionnaire.

ALLEGATO B - I RISULTATI DELL'INDAGINE

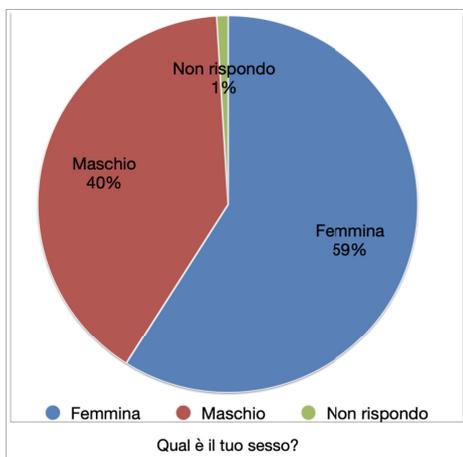
Domande sulla persona.

Si tratta di un gruppo di domande concepite per raccogliere informazioni sulla persona che usufruisce dei servizi dell'URP.



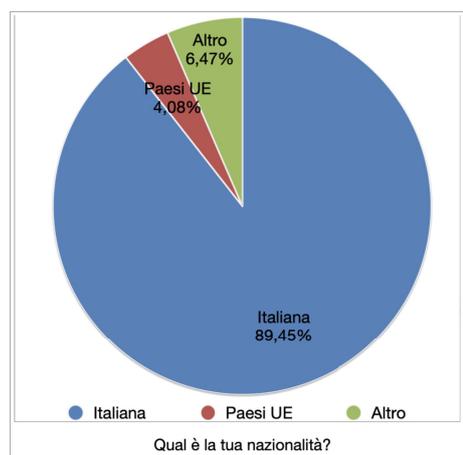
1. Quanti anni hai?

Oltre la metà dei partecipanti all'indagine (52%) ha un'età compresa tra i 31 e i 50 anni. La restante parte è composta per il 27% da persone di età compresa tra i 51 e i 70 anni. Le classi meno rappresentate sono quelle delle persone sotto i trent'anni (18-30 anni), che occupano il 14% della popolazione della rilevazione, e degli ultrasessantenni (71-90 anni), che si attestano al 7%.



2. Qual è il tuo sesso?

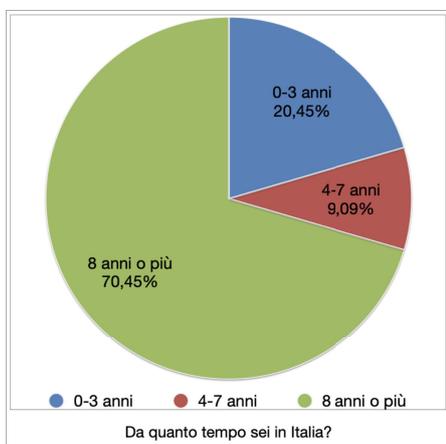
Il 59% dei partecipanti all'indagine è di sesso femminile. La restante parte (40%) è di sesso maschile. L'1% preferisce non rispondere alla domanda.



3. Qual è la tua nazionalità?

La stragrande maggioranza (89,45%) dei partecipanti all'indagine dichiara di essere di nazionalità italiana, mentre il 4,08% dichiara di provenire da un Paese UE. Il 6,47% ha nazionalità di uno Stato extra-comunitario: cinque persone hanno dichiarato Argentina,

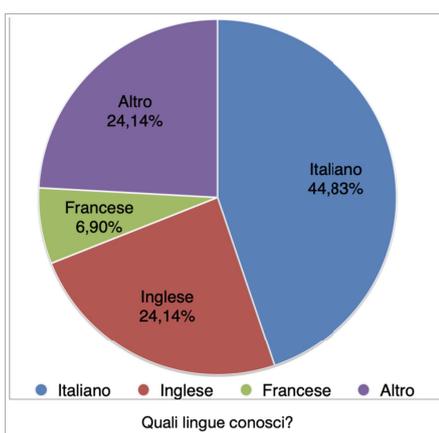
sei Albania, tre Marocco, due Ucraina, una rispettivamente Brasile, Nigeria, Russia, Gambia, Algeria, Afghanistan e Slovacchia).



3. a. Da quanto tempo sei in Italia?

Risponde a questa domanda solo chi ha dichiarato di non essere italiano.

Il 70,45% dei partecipanti all'indagine dichiara di essere in Italia da almeno otto anni, il 20,45% da meno di tre anni, mentre il 9,09% da un periodo compreso tra quattro e sette anni.



3. b. Quali lingue conosci?

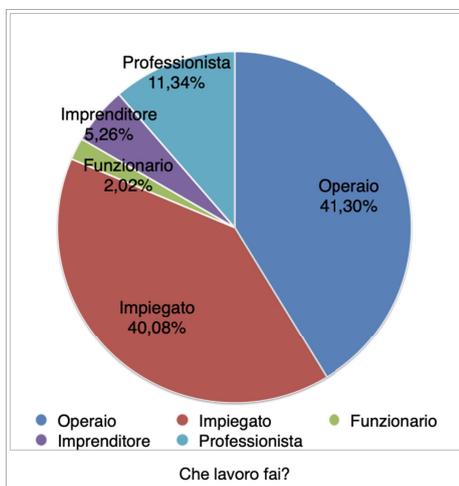
Risponde a questa domanda solo chi ha dichiarato di non essere italiano.

Il 44,83% dei partecipanti all'indagine che ha dichiarato di non essere italiano afferma di conoscere l'italiano, mentre solo il 6,90% conosce la lingua francese. Il 24,14% della popolazione afferma di conoscere l'inglese; ugualmente, il 24,14% conosce altre lingue (due persone conoscono il polacco, tre il rumeno, tre l'arabo, una il marocchino, due l'albanese, una il greco, due il russo, una l'ucraino, sei lo spagnolo, due il portoghese).



4. Qual è la tua condizione lavorativa?

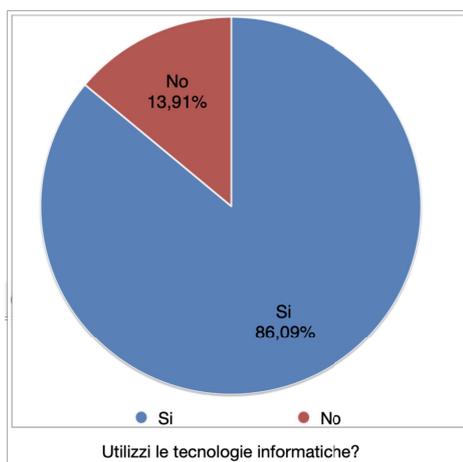
Un'ampia maggioranza dei partecipanti all'indagine (59,23%) dichiara di essere occupata. La restante parte è composta per il 26,86% da persone disoccupate, mentre il 13,91% dei partecipanti è in pensione.



4. a. Che lavoro fai?

Risponde a questa domanda solo chi ha dichiarato essere occupato.

Sono sostanzialmente equivalenti i dati relativi a quanti dichiarano di essere impiegati e quanti dichiarano di essere operai (rispettivamente 40,08% e 41,30%). Per la restante parte, la composizione è varia: il 2,02% afferma di essere funzionario, il 5,26% di essere imprenditore, mentre l'11,34% si qualifica come libero professionista.



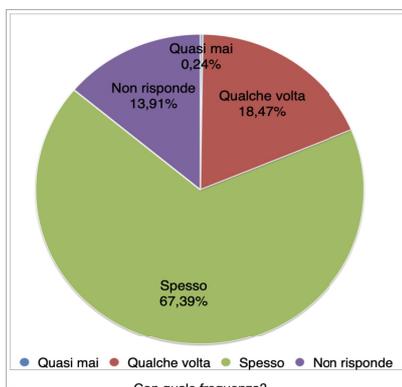
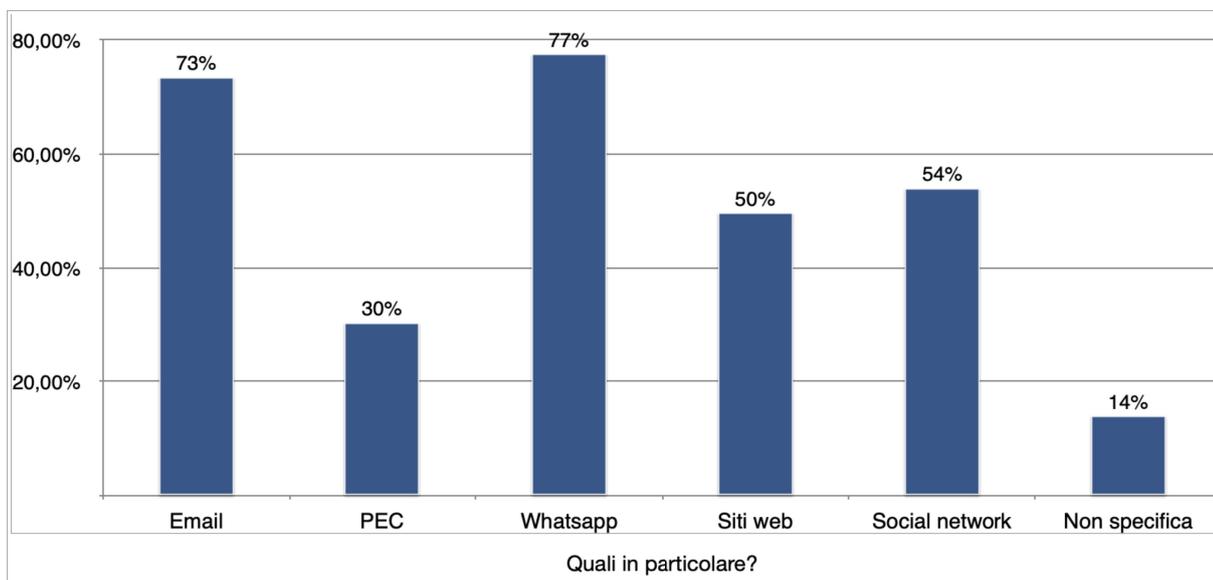
5. Utilizzi le tecnologie informatiche?

La percentuale dei partecipanti all'indagine che afferma di utilizzare le tecnologie informatiche è pari all'86,09%.

5. a. Quali in particolare?

Risponde a questa domanda solo chi ha dichiarato di utilizzare le tecnologie informatiche.

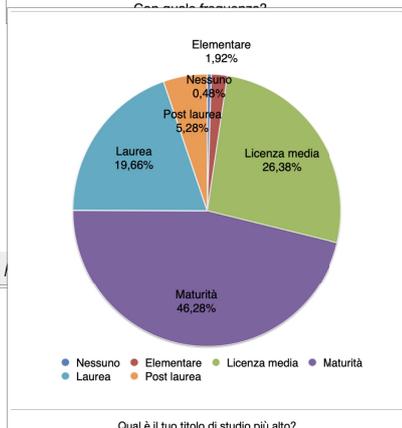
Dal momento che era consentito fornire più di una risposta, i dati sono rappresentati con un istogramma. Gli strumenti più diffusi sono l'email (73%) e Whatsapp (77%), mentre circa la metà di quanti dichiarano di utilizzare tecnologie informatiche hanno profili attivi sui social network (54%) e visitano siti web (50%). L'utilizzo della posta elettronica certificata è dichiarato dal 30%, mentre il 14% non specifica cosa utilizza.



5. b. Con quale frequenza?

Risponde a questa domanda solo chi ha dichiarato di utilizzare le tecnologie informatiche.

Una buona maggioranza dei partecipanti all'indagine (67,39%) dichiara di utilizzare spesso le tecnologie informatiche, mentre il 13,91% preferisce non esprimersi a riguardo. Il 18,47% dichiara un uso sporadico di questi strumenti, mentre lo 0,24 non li utilizza quasi mai.



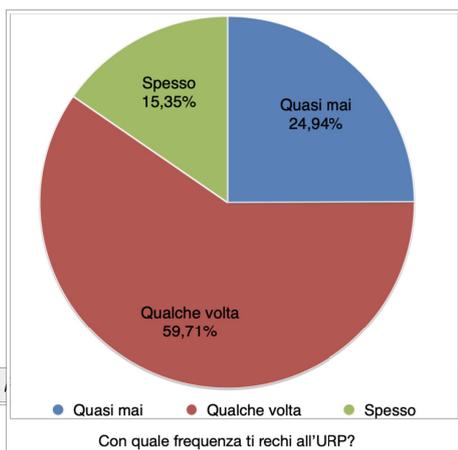
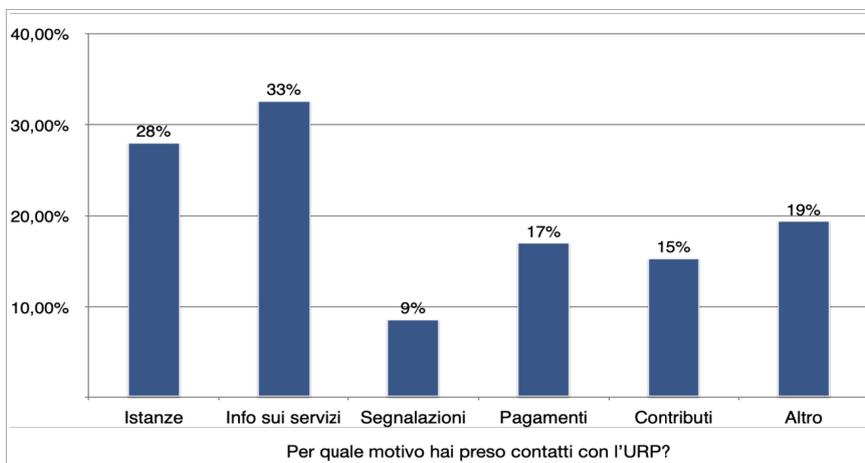
6. Qual è il tuo titolo di studio più alto?

Il 46,28% dei partecipanti all'indagine dichiara di aver conseguito la maturità, il 26,38% ha invece la licenza media. I laureati sono il 19,66% dei partecipanti all'indagine. Le categorie meno rappresentate sono costituite da coloro che hanno la sola licenza elementare (1,92%), o che non hanno alcun titolo di studio (0,48%). Poco rappresentati anche coloro che hanno conseguito un titolo di studio superiore alla laurea (5,28%).

7. Per quale motivo hai preso contatti con l'URP?

Dal momento che era consentito fornire più di una risposta, i dati sono rappresentati con un istogramma.

Le principali ragioni per cui gli utenti si rivolgono all'URP sono risultate essere la necessità di ottenere informazioni sui servizi (33%) e di presentare istanze formali (28%). Il 17% dei partecipanti ha utilizzato la cassa dell'URP per effettuare pagamenti di servizi comunali; il 15% ha richiesto contributi, e il 9% ha presentato segnalazioni di disservizi. Il 19% ha indicato in altra la ragione del suo contatto con l'URP (sei per presentare domanda di concorso, una per un bando, nove per presentare dichiarazione di residenza, quattro per protocollare documenti, due per prendere appuntamento per richiedere la carta d'identità, una per la presentazione di una domanda, per la mensa scolastica, per richiedere il contrassegno per il parcheggio invalidi, per la borsa di studio, per il referendum, per il servizio nidi, per il bonus scuola, per lo scuolabus, per aiuto interprete, e per richiedere agevolazioni, per informazioni di carattere generale).

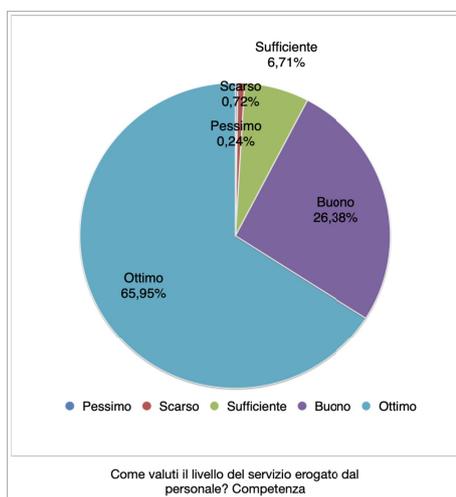


8. Con quale frequenza ti rechi all'URP?

Il 59,71% dei partecipanti all'indagine afferma di accedere ai servizi dell'URP solo qualche volta, il 24,94% quasi mai, mentre il 15,35% spesso.

Domande sul gradimento.

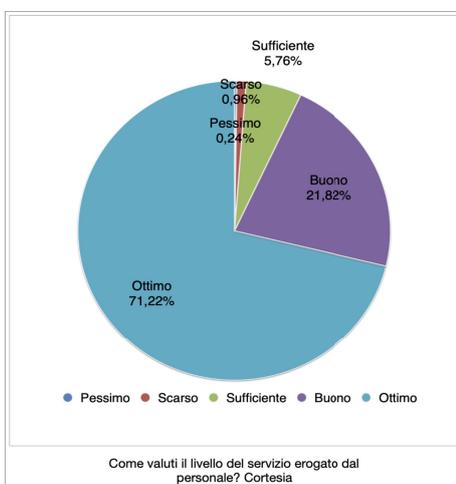
Si tratta di un gruppo di domande orientate a rilevare il gradimento dei servizi offerti dall'URP.



9. Come valuti il livello del servizio erogato dal personale?

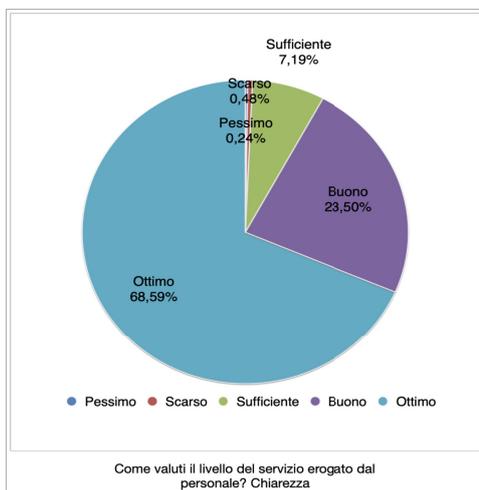
9. a. Competenza.

Il livello di competenza del personale è stato valutato in modo positivo dalla stragrande maggioranza degli utenti (65,95% ottimo, 26,38% buono e 6,71% sufficiente). La somma delle valutazioni negative si attesta allo 0,96% (pessimo 0,24% e scarso 0,72%).



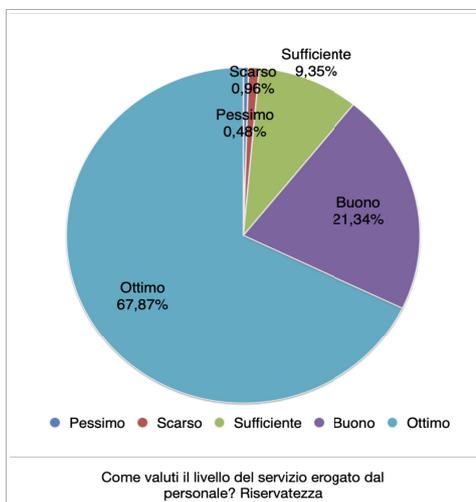
9. b. Cortesia.

Il livello di cortesia del personale è stato valutato in modo positivo dalla stragrande maggioranza degli utenti (71,22% ottimo, 21,82% buono e 5,76% sufficiente). La somma delle valutazioni negative si attesta all'1,20% (pessimo 0,24% e scarso 0,96%).



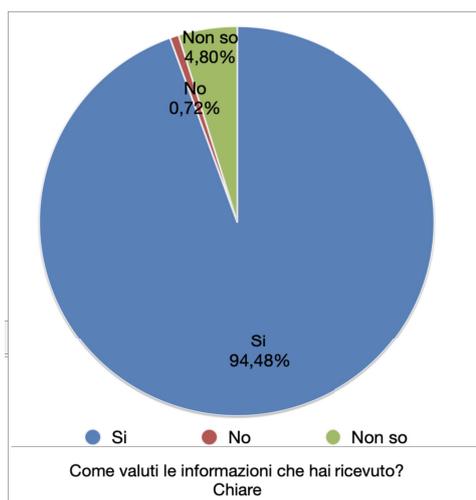
9. c. Chiarezza.

Il livello di chiarezza del personale è stato valutato in modo positivo dalla stragrande maggioranza degli utenti (68,59% ottimo, 23,50% buono e 7,19% sufficiente). La somma delle valutazioni negative si attesta allo 0,72% (pessimo 0,24% e scarso 0,48%).



9. d. Riservatezza.

Il livello di riservatezza del personale è stato valutato in modo positivo dalla stragrande maggioranza degli utenti (67,87% ottimo, 21,34% buono e 9,35% sufficiente). La somma delle valutazioni negative si attesta all'1,44% (pessimo 0,48% e scarso 0,96%).

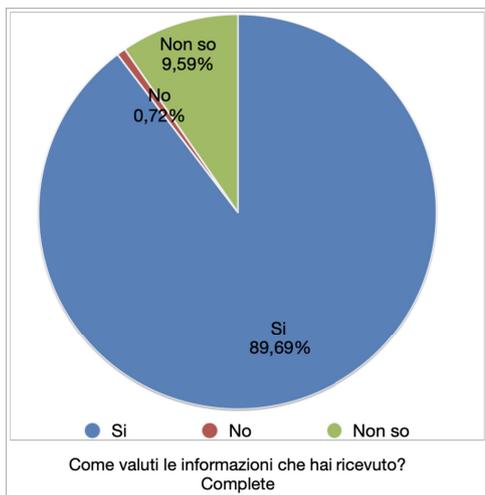


10. Come valuti le informazioni che hai ricevuto?

10. a. Chiare.

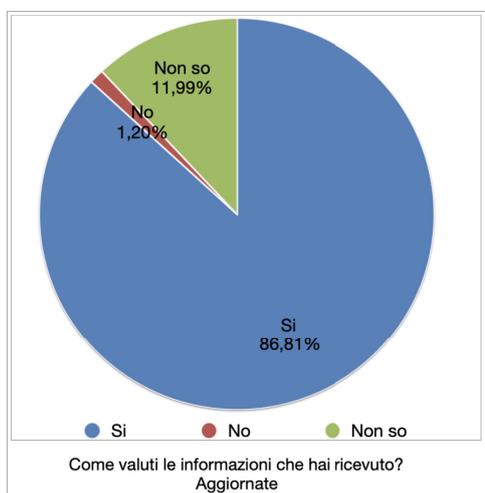
Il livello di chiarezza delle informazioni fornite è stato valutato in modo positivo dalla stragrande maggioranza degli utenti

(94,48%), mentre il 4,80% dei partecipanti all'indagine non ha espresso alcun giudizio. Lo 0,72% ha espresso un giudizio negativo.



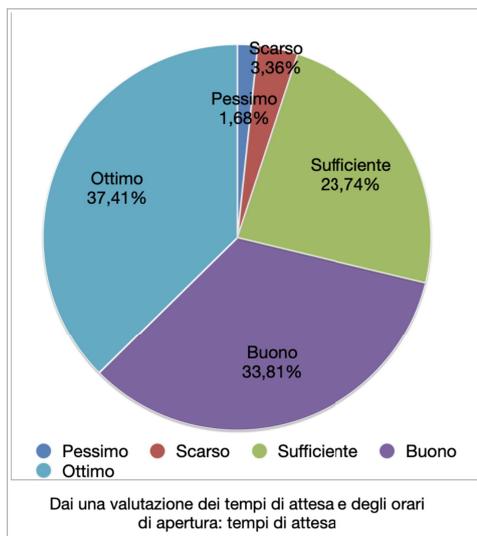
10. b. Complete.

Il livello di completezza delle informazioni fornite è stato valutato in modo positivo dalla stragrande maggioranza degli utenti (89,69%), mentre il 9,59% dei partecipanti all'indagine non ha espresso alcun giudizio. Lo 0,72% ha espresso un giudizio negativo.



10. c. Aggiornate.

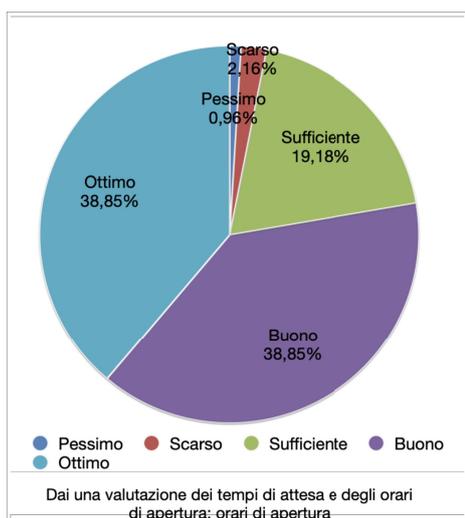
Il grado di aggiornamento delle informazioni fornite è stato valutato in modo positivo dalla stragrande maggioranza degli utenti (86,81%), mentre l'11,99% dei partecipanti all'indagine non ha espresso alcun giudizio. L'1,20% ha espresso un giudizio negativo.



11. Dai una valutazione dei tempi di attesa e degli orari di apertura.

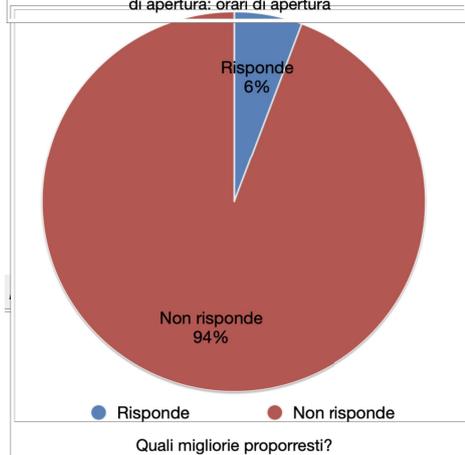
11. a. Tempi di attesa.

I tempi di attesa allo sportello sono stati valutati in modo positivo dalla stragrande maggioranza degli utenti (37,41% ottimo, 33,81% buono e 23,74% sufficiente). La somma delle valutazioni negative si attesta al 5,04% (pessimo 1,68% e scarso 3,36%).



11. b. Orari di apertura.

Gli orari di apertura dello sportello sono stati valutati in modo positivo dalla stragrande maggioranza degli utenti (38,85% ottimo, 38,85% buono e 19,18% sufficiente). La somma delle valutazioni negative si attesta al 3,12% (pessimo 0,96% e scarso 2,16%).



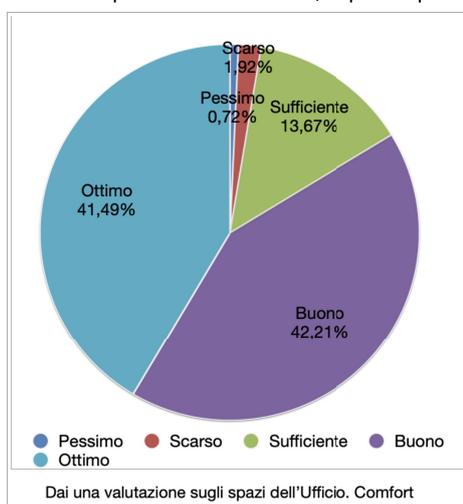
12. Quali migliorie proporresti?

Il 94% dei partecipanti all'indagine ha deciso di non esprimere un suggerimento per migliorare il servizio in merito agli aspetti dei tempi di attesa e degli orari di apertura. Si riporta a seguire quanto dichiarato dagli utenti: aprire il sabato / meno fogli appesi sostituiti da facili lavagne interattive grandi e dal linguaggio semplice / segnaletica più specifica agli ingressi / aggiornare gli operatori che spesso non sanno come procedere per completare il protocollo di una pratica / fare meno chiacchiere personali e lavorare di più: non è ammissibile che il cittadino debba attendere, perché l'operatore sta raccontando fatti personali ai colleghi / ampliare i servizi online tramite il sito del comune per permettere di fare in autonomia / più disponibilità ore pomeridiane / apertura sabato mattina per consentire a chi lavora durante la settimana di recarsi allo sportello / maggiore comprensione per chi non parla bene l'italiano / proporre questionari telematici / più personale / personale che perde tanto tempo / meno tempo nell'attendere il proprio turno / più sportelli aperti contemporaneamente / apertura ore 08:30 / aperto più ore / anticipare gli orari.

13. Dai una valutazione sugli spazi dell'Ufficio.

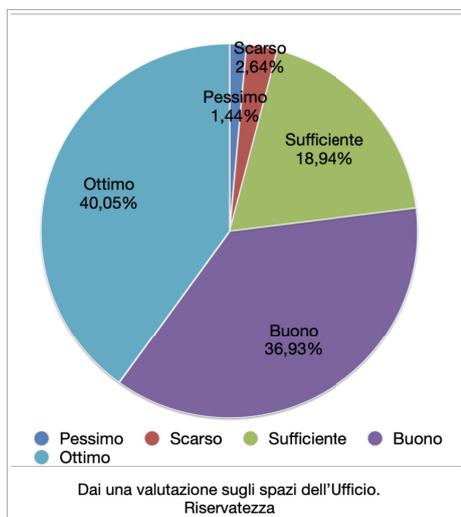
13. a. Comfort.

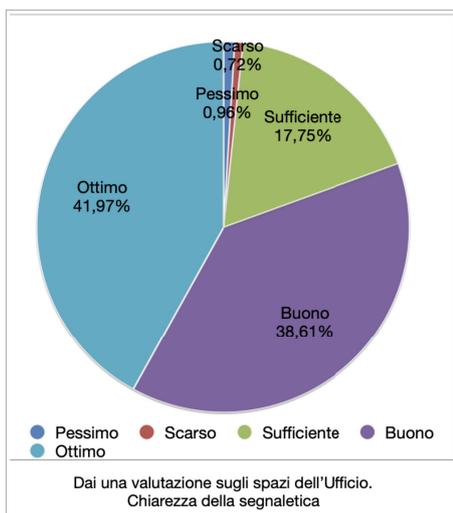
Il comfort degli spazi dell'URP sono stati valutati in modo positivo dalla stragrande maggioranza degli utenti (41,49% ottimo, 42,21% buono e 13,67% sufficiente). La somma delle valutazioni negative si attesta al 2,64% (pessimo 0,72% e scarso 1,92%).



13. b. Riservatezza.

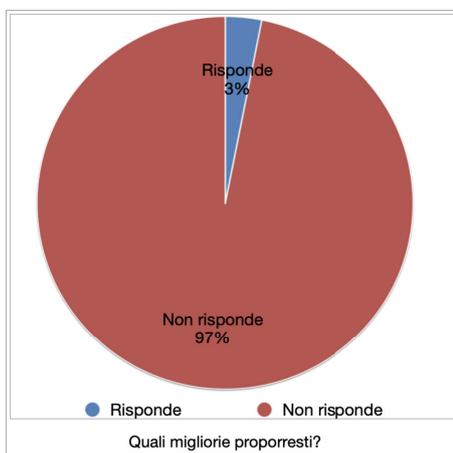
Il grado di riservatezza degli spazi dell'URP è stato valutato in modo positivo dalla stragrande maggioranza degli utenti (40,05% ottimo, 36,93% buono e 18,94% sufficiente). La somma delle valutazioni negative si attesta al 4,08% (pessimo 1,44% e scarso 2,64%).





13. c. Chiarezza della segnaletica.

La chiarezza della segnaletica degli spazi dell'URP è stata valutata in modo positivo dalla stragrande maggioranza degli utenti (41,97% ottimo, 38,61% buono e 17,75% sufficiente). La somma delle valutazioni negative si attesta all'1,68% (pessimo 0,96% e scarso 0,72%).



14. Quali migliorie proporresti?

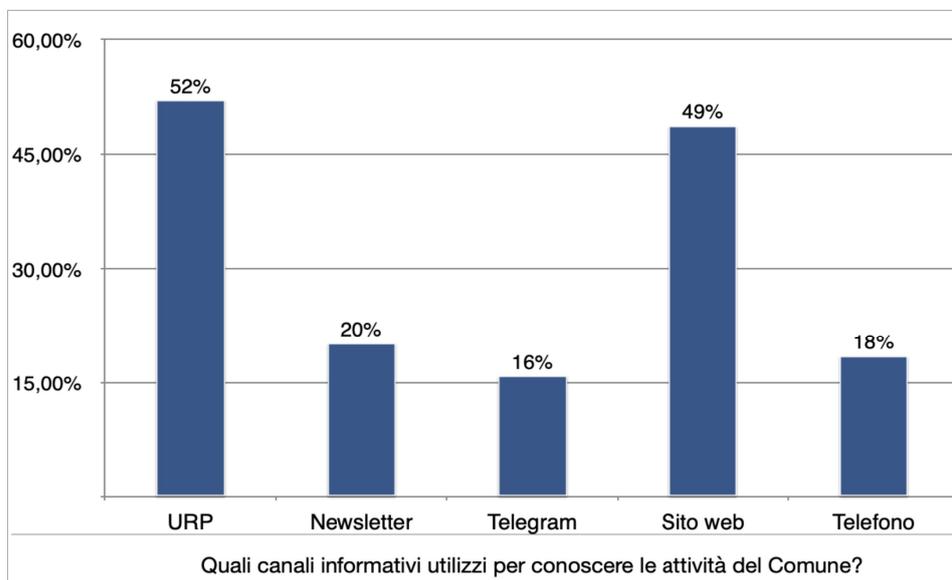
Il 97% dei partecipanti all'indagine ha deciso di non esprimere un suggerimento per migliorare gli spazi dell'URP. Si riporta a seguire quanto invece suggerito dagli utenti: ampliare l'ufficio per più privacy tra sportelli / cartello URP e protocollo fuori / la privacy non è per niente tutelata e basta guardarsi o ascoltare intorno per capire nelle altre postazioni cosa si sta facendo / separatori tra scrivanie / più privacy / separare le postazioni / séparé tra le varie postazioni come in anagrafe / minori tempi d'attesa / che siano tutti più cortesi / indicazione piani ascensore / più personale / postazioni più isolate / più predisposizione all'ascolto.

15. Quali canali informativi utilizzati per conoscere le attività del Comune?

Dal momento che era consentito fornire più di una risposta, i dati sono rappresentati con un istogramma.

Per conoscere le attività del Comune, gli utenti che hanno partecipato alla rilevazione si recano presso gli sportelli URP (52%), o visitano il sito web (49%). Le alternative sono il telefono (18%), oppure

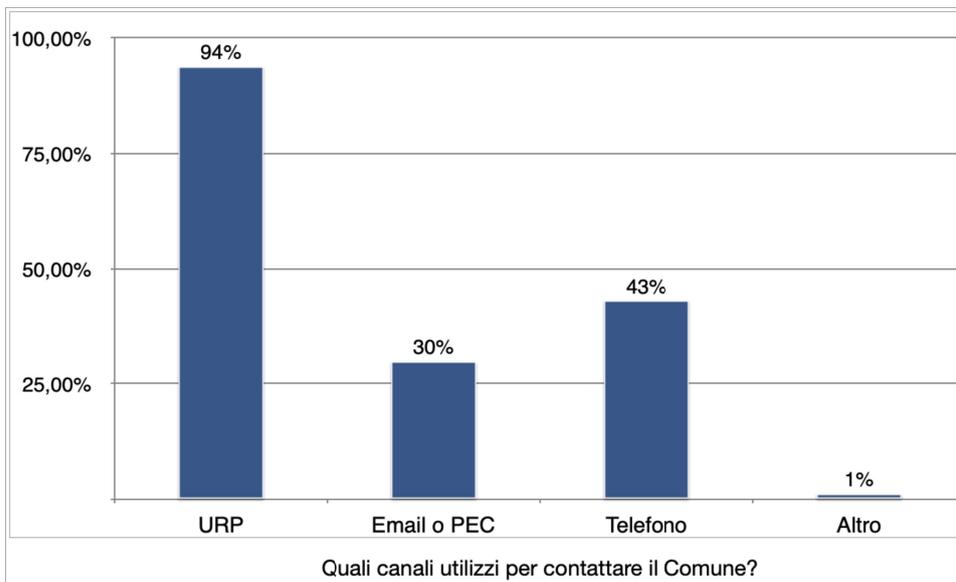
utilizzare dei servizi di feed come il canale Telegram (16%) o la newsletter (20%) del Bollettino ufficiale municipale.



16. Quali canali utilizzati per contattare il Comune?

Dal momento che era consentito fornire più di una risposta, i dati sono rappresentati con un istogramma.

Per contattare il Comune, gli utenti che hanno partecipato alla rilevazione si recano presso gli sportelli URP (94%), o utilizzano l'email o la PEC (30%); il telefono è utilizzato dal 43% dei partecipanti all'indagine. L'1% non specifica ma dichiara di utilizzare un altro canale.

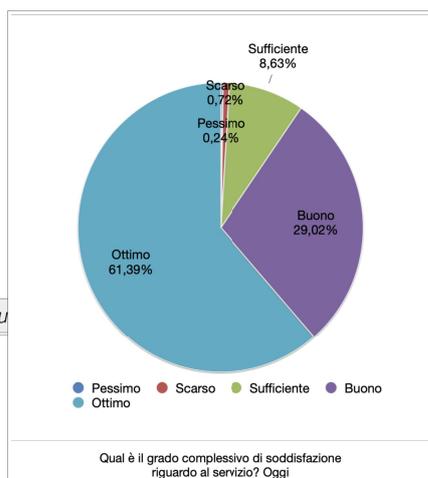
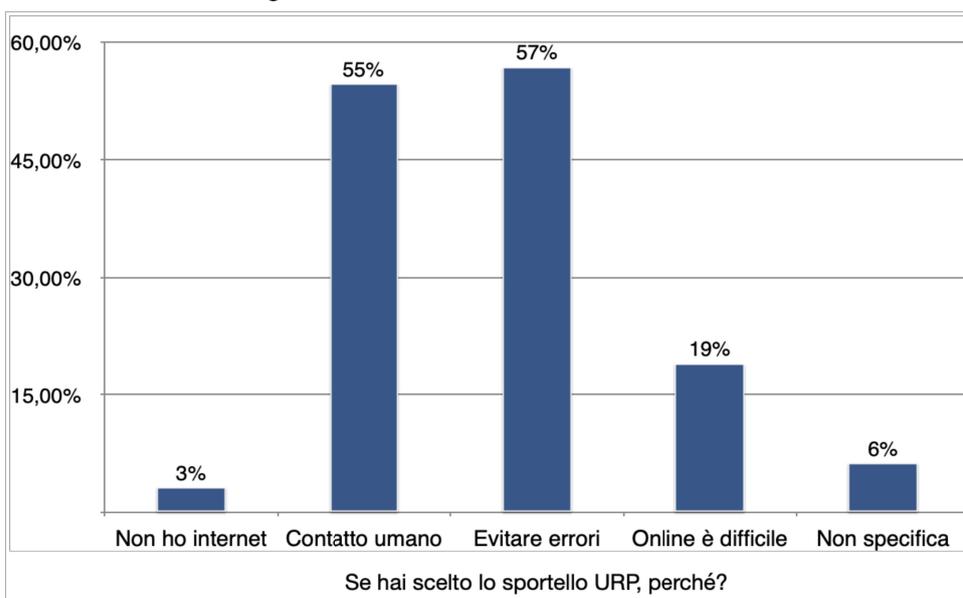


16. a. Se hai scelto lo sportello URP: perché?

Risponde a questa domanda solo chi ha dichiarato di utilizzare lo sportello URP come canale di contatto col Comune.

Dal momento che era consentito fornire più di una risposta, i dati sono rappresentati con un istogramma.

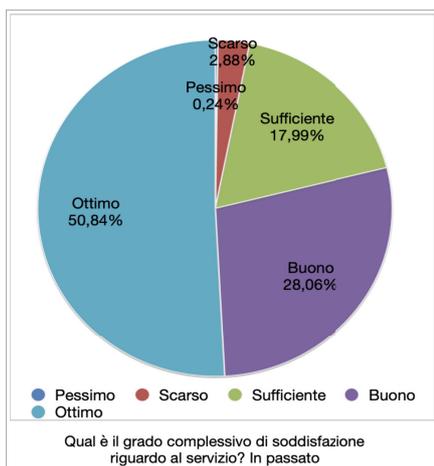
Gli utenti dichiarano di recarsi all'URP per evitare errori (57%) e perché prediligono il contatto umano nel relazionarsi con l'Ente (55%). Una percentuale inferiore dichiara di trovare difficoltà nell'utilizzo degli strumenti disponibili on line (19%), mentre il 3% non ha a disposizione internet. Il 6% non fornisce alcuna indicazione a riguardo.



17. Qual è il grado complessivo di soddisfazione riguardo al servizio?

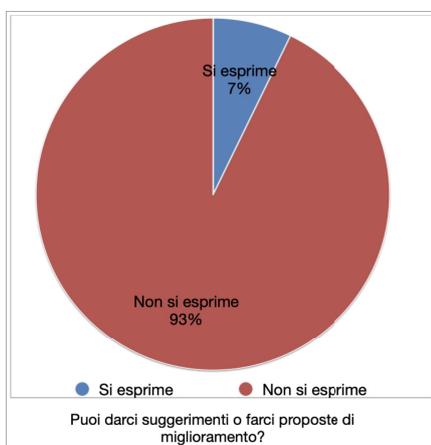
17. a. Oggi.

Il grado di soddisfazione complessivo riguardo al servizio erogato dall'URP oggi è stato valutato in modo positivo dalla stragrande maggioranza degli utenti (61,39% ottimo, 29,02% buono e 8,63% sufficiente). La somma delle valutazioni negative si attesta allo 0,96% (pessimo 0,24% e scarso 0,72%).



17. b. In passato.

Il grado di soddisfazione complessivo riguardo al servizio erogato dall'URP in passato è stato valutato in modo positivo dalla stragrande maggioranza degli utenti (50,84% ottimo, 28,06% buono e 17,99% sufficiente). La somma delle valutazioni negative si attesta al 3,12% (pessimo 0,24% e scarso 2,88%).



18. Puoi darci suggerimenti o farci proposte di miglioramento?

Il 93% non si esprime. Si riporta a seguire quanto indicato dagli utenti: più modernità negli strumenti / l'URP dovrebbe dare sempre ricevuta della domanda presentata, informare espressamente l'utente che deve conservare il bollino del protocollo per dimostrare l'accesso al servizio e la consegna / il servizio e la gentilezza sono già di alto gradimento / più servizi online / assumere giovani / ottimo / meno attese / fate lavorare tutti gli sportelli / ampliare le aperture pomeridiane / maggiore professionalità e tratto umano degli uffici comunali servizi vari (tributi, anagrafe ecc.) / meno attese basta far lavorare tutti gli sportelli e non solo qualcuno / tenue sottofondo musicale tutto

perfetto ad eccezione della musica / faccio notare la cortesia trovata all'entrata / continuate così / aggiornare in maniera leggera il sito del comune / obbligare le tabaccherie ad accettare moneta elettronica per ricaricare il badge mensa / continuare in questo modo: cortesia, chiarezza e buon lavoro grazie / va bene così / mettere più personale / metterei persone più giovani - competenti - che sanno utilizzare le tecnologie informatiche "bene" e magari che parlino correttamente l'italiano / signora gentilissima, complimenti / basta organizzarsi bene / secondo me non c'è nessuno sbaglio, anzi grazie per tutto l'aiuto che date agli stranieri / mi auguro che le segnalazioni vadano a buon fine e non nel dimenticatoio / parcheggio / complimenti, è un ufficio che funziona molto bene / più aiuti per le famiglie in difficoltà / vorrei avere più riservatezza / c'è sempre posto per "migliorare" / grazie / al secondo piano deodoranti per ambiente / dovrete avere una persona che conosca varie lingue, così gli stranieri avrebbero meno difficoltà.