



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

25/01/2023

Al Presidente del Comitato di controllo sulla qualità dei Servizi Erogati"

e p.c. Alla Dirigente del Settore 2 "Servizi alla persona"

**Ai membri del Comitato di controllo sulla qualità dei servizi erogati
(protocollo interno)**

Oggetto: Monitoraggio annuale report sul controllo della qualità dei servizi erogati. Report Sportello Polifunzionale anno 2022 - Relazione.

La presente fa seguito agli adempimenti richiesti in relazione all'oggetto.

Sono stati compilati solo tre questionari - che alleghiamo - a motivo di una certa palesata insofferenza alla compilazione da parte dell'utenza, la quale dichiara di preferire canali di comunicazione "social", per essere mezzo diffuso ed interagente nel gruppo, anche se il questionario era ed è visibilmente esposto e distribuito.

Resterebbe da adeguarne il contenuto all'approvanda Carta dei Servizi a seguito delle modifiche relative le prestazioni dei servizi intervenute dal 1 gennaio 2021 ed in relazione alla segnalata esigenza di nuova formulazione al fine di contenere lamentele riversate allo sportello polifunzionale che riguardano in realtà altri uffici dell'amministrazione.

Si segnala che da gennaio 2022 l'accesso allo Sportello Polifunzionale/URP è stato ripristinato a portone aperto, ancorché sia prenotabile appuntamento nel giorno ed ora prescelti.

Le segnalazioni e lamentele via telefono e via mail relative a disservizi, richieste di intervento ovvero alla chiusura degli uffici vengono invece inoltrate all'apposita mail segnalazioni.

Cordiali saluti

La Responsabile P.O. della U.O. 2.3
Servizio al Cittadino
Luisanna Galluccio

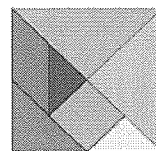
Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs. 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa Comune di Campi Bisenzio.





Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Sportello Polifunzionale



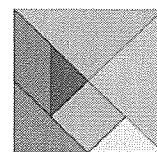
è semplice

IL SUO GIUDIZIO CONTA

***Questionario di gradimento sui servizi erogati
dallo Sportello Polifunzionale – Ufficio
Relazioni con il Pubblico URP***

Il presente questionario ha lo scopo di raccogliere in forma anonima informazioni, critiche e suggerimenti per migliorare la qualità del servizio reso dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Una volta compilato deve essere inserito nell'urna presente nella sala d'attesa.



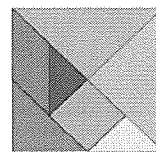
Per qual motivo si è rivolto allo Sportello Polifunzionale del Comune di Campi Bisenzio?

☐	Richiesta informazioni, modalità e strumenti di partecipazione alla vita del Comune:	
	○ Attivazione Tessera Sanitaria e ristampa codici ○ Ritiro tesserini cacciatori ○ Appuntamenti per carte di identità elettroniche ○ Pagamenti POS ○ Segnalazioni o reclami ○ Ritiro atto notificato (es: Agenzia delle Entrate) ○ Autentica di firma per passaggio di proprietà beni mobili	○ Utilizzo postazione FIDO ○ Ho trovato la coda presso gli altri uffici ○ Informazioni varie (modulistica e procedimenti amministrativi, ...) ○ Sulla rete civica non ho trovato risposta alle mie esigenze ○ A questo sportello avevo già ricevuto assistenza in precedenza ○ Altro _____
☐	Presentazione pratiche da protocollare	
	○ Anagrafe (dichiarazione di residenza e cancellazioni) ○ Bonus sociale per acqua luce e gas ○ Cessione di fabbricato o Comunicazione di soggiorno di straniero o apolide ☒ Comunicazione dati conducente	○ Permesso ZTL / permessi invalidi ○ Richiesta agevolazione TARI / IMU ○ Violazioni al codice della strada (ricorsi e rateizzazioni) ○ Altro _____
☐	Partecipazione al miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'URP e dal Comune attraverso la compilazione anonima del questionario di customer satisfaction	
☐	Altro _____	



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Sportello Polifunzionale



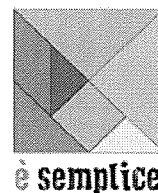
è semplice

Cosa ritiene possa fare il Comune per essere più vicino al cittadino?

Ha qualche segnalazione, reclamo o disservizio da segnalare al Comune?

Opzionale

Genere	☐ maschio ☒ femmina
Età	☒ fino a 35 anni ☐ 36/60 anni ☐ oltre i 60 anni
Provenienza geografica e linguistica	☐ residente nel Comune di Campi Bisenzio ☐ NON residente nel Comune di Campi Bisenzio ☐ italiano madrelingua/ottima conoscenza ☐ madrelingua diversa / limitata conoscenza della lingua italiana



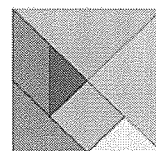
Valutazione	1	2	3	4
Ambito di valutazione	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
<i>Affidabilità, completezza e correttezza delle risposte e delle informazioni ricevute</i>			X	
<i>Cortesìa e disponibilità del personale</i>				X
<i>Conformazione agli standard di qualità (vengono rispettati gli standard indicati nella carta dei servizi?)</i>			X	
<i>Idoneità dei locali: Tutela della riservatezza, comfort e facilità di raggiungimento</i>	X			
<i>Orario di apertura al pubblico</i>			X	
<i>Tempi di attesa / tempestività nell'erogazione (4 implica una breve attesa)</i>			X	
<i>Valutazione complessiva dello sportello URP/MESSI</i>			X	

GRAZIE!



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Sportello Polifunzionale



è semplice

IL SUO GIUDIZIO CONTA

***Questionario di gradimento sui servizi erogati
dallo Sportello Polifunzionale – Ufficio
Relazioni con il Pubblico URP***

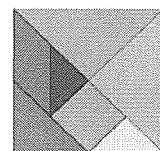
Il presente questionario ha lo scopo di raccogliere in forma anonima informazioni, critiche e suggerimenti per migliorare la qualità del servizio reso dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Una volta compilato deve essere inserito nell'urna presente nella sala d'attesa.



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Sportello Polifunzionale



è semplice

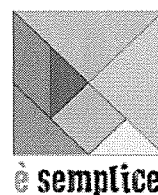
Per qual motivo si è rivolto allo Sportello Polifunzionale del Comune di Campi Bisenzio?

☐	Richiesta informazioni, modalità e strumenti di partecipazione alla vita del Comune:	
	☒ Attivazione Tessera Sanitaria e ristampa codici ☐ Ritiro tesserini cacciatori ☐ Appuntamenti per carte di identità elettroniche ☐ Pagamenti POS ☐ Segnalazioni o reclami ☐ Ritiro atto notificato (es: Agenzia delle Entrate) ☐ Autentica di firma per passaggio di proprietà beni mobili	☐ Utilizzo postazione FIDO ☐ Ho trovato la coda presso gli altri uffici ☐ Informazioni varie (modulistica e procedimenti amministrativi, ...) ☐ Sulla rete civica non ho trovato risposta alle mie esigenze ☐ A questo sportello avevo già ricevuto assistenza in precedenza ☐ Altro _____
☐	Presentazione pratiche da protocollare	
	☐ Anagrafe (dichiarazione di residenza e cancellazioni) ☐ Bonus sociale per acqua luce e gas ☐ Cessione di fabbricato o Comunicazione di soggiorno di straniero o apolide ☐ Comunicazione dati conducente	☐ Permesso ZTL / permessi invalidi ☐ Richiesta agevolazione TARI / IMU ☐ Violazioni al codice della strada (ricorsi e rateizzazioni) ☐ Altro <u>SPI</u>
☐	Partecipazione al miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'URP e dal Comune attraverso la compilazione anonima del questionario di customer satisfaction	
☐	Altro _____	



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Sportello Polifunzionale

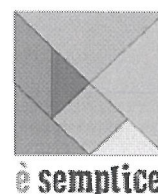


Cosa ritiene possa fare il Comune per essere più vicino al cittadino?

Ha qualche segnalazione, reclamo o disservizio da segnalare al Comune?

Opzionale

Genere	☐ maschio ☒ femmina
Età	☐ fino a 35 anni ☒ 36/60 anni ☐ oltre i 60 anni
Provenienza geografica e linguistica	☐ residente nel Comune di Campi Bisenzio ☐ NON residente nel Comune di Campi Bisenzio ☐ italiano madrelingua/ottima conoscenza ☐ madrelingua diversa / limitata conoscenza della lingua italiana



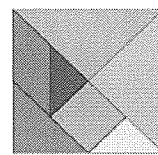
Valutazione	1	2	3	4
Ambito di valutazione	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
<i>Affidabilità, completezza e correttezza delle risposte e delle informazioni ricevute</i>				X
<i>Cortesìa e disponibilità del personale</i>				X
<i>Conformazione agli standard di qualità (vengono rispettati gli standard indicati nella carta dei servizi?)</i>			X	
<i>Idoneità dei locali: Tutela della riservatezza, comfort e facilità di raggiungimento</i>		X		
<i>Orario di apertura al pubblico</i>			X	
<i>Tempi di attesa / tempestività nell'erogazione (4 implica una breve attesa)</i>			X	
<i>Valutazione complessiva dello sportello URP/MESSI</i>				X

GRAZIE!



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Sportello Polifunzionale



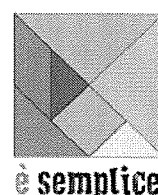
è semplice

IL SUO GIUDIZIO CONTA

***Questionario di gradimento sui servizi erogati
dallo Sportello Polifunzionale – Ufficio
Relazioni con il Pubblico URP***

Il presente questionario ha lo scopo di raccogliere in forma anonima informazioni, critiche e suggerimenti per migliorare la qualità del servizio reso dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Una volta compilato deve essere inserito nell'urna presente nella sala d'attesa.



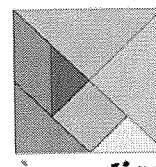
Per qual motivo si è rivolto allo Sportello Polifunzionale del Comune di Campi Bisenzio?

○	Richiesta informazioni, modalità e strumenti di partecipazione alla vita del Comune:	
	○ Attivazione Tessera Sanitaria e ristampa codici ○ Ritiro tesserini cacciatori ○ Appuntamenti per carte di identità elettroniche ○ Pagamenti POS ○ Segnalazioni o reclami ○ Ritiro atto notificato (es: Agenzia delle Entrate) ○ Autentica di firma per passaggio di proprietà beni mobili	○ Utilizzo postazione FIDO ○ Ho trovato la coda presso gli altri uffici ○ Informazioni varie (modulistica e procedimenti amministrativi, ...) ○ Sulla rete civica non ho trovato risposta alle mie esigenze ○ A questo sportello avevo già ricevuto assistenza in precedenza ○ Altro _____
○	Presentazione pratiche da protocollare	
	☒ Anagrafe (dichiarazione di residenza e cancellazioni) ○ Bonus sociale per acqua luce e gas ○ Cessione di fabbricato o Comunicazione di soggiorno di straniero o apolide ○ Comunicazione dati conducente	○ Permesso ZTL / permessi invalidi ○ Richiesta agevolazione TARI / IMU ○ Violazioni al codice della strada (ricorsi e rateizzazioni) ○ Altro _____
○	Partecipazione al miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'URP e dal Comune attraverso la compilazione anonima del questionario di customer satisfaction	
○	Altro _____	



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Sportello Polifunzionale

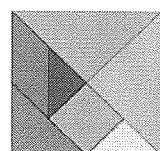


Cosa ritiene possa fare il Comune per essere più vicino al cittadino?

Ha qualche segnalazione, reclamo o disservizio da segnalare al Comune?

Opzionale

Genere	☒ maschio ☐ femmina
Età	☐ fino a 35 anni ☐ 36/60 anni ☒ oltre i 60 anni
Provenienza geografica e linguistica	☐ residente nel Comune di Campi Bisenzio ☐ NON residente nel Comune di Campi Bisenzio ☐ italiano madrelingua/ottima conoscenza ☐ madrelingua diversa / limitata conoscenza della lingua italiana



Valutazione	1	2	3	4
Ambito di valutazione	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
<i>Affidabilità, completezza e correttezza delle risposte e delle informazioni ricevute</i>			X	
<i>Cortesie e disponibilità del personale</i>			X	
<i>Conformazione agli standard di qualità (vengono rispettati gli standard indicati nella carta dei servizi?)</i>		X		
<i>Idoneità dei locali: Tutela della riservatezza, comfort e facilità di raggiungimento</i>		X		
<i>Orario di apertura al pubblico</i>				X
<i>Tempi di attesa / tempestività nell'erogazione (4 implica una breve attesa)</i>				X
<i>Valutazione complessiva dello sportello URP/MESSI</i>			X	

GRAZIE!