

QUESTIONARIO CUSTOMER SERVICE 1/15 FEBBRAIO 2019 SPORTELLO POLIFUNZIONALE

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

Per informazioni/consulenza e modulistica sui procedimenti amministrativi	42
Per richiedere un accesso ad atti e documenti	17
Per segnalazioni e reclami	11
Per richiedere permessi di transito nella ZTL / permessi invalidi	6
Per protocollare documenti da presentare all'amministrazione (es. SGATE, pratiche edilizie, comunicazione dati del conducente, tributi....)	63
Per utilizzare la postazione PC per pratiche FIDO / fare segnalazioni sulla fabbrica del cittadino / prendere appuntamento per carta identità	7
Per ritirare notifiche, tesserini venatori, comunicazioni Agenzia delle Entrate, dichiarazioni mensa per 730, appuntamento per carta identità, nuove tessere elettorali...	15
Per un'autentica di firma per un passaggio di proprietà	10
Sulla rete civica non ho trovato risposta alle mie esigenze	4
A questo sportello avevo già ricevuto assistenza in precedenza	12
Ho trovato una lunga coda allo sportello specifico e ho cercato un'alternativa	3

Genere

maschio	59
femmina	42

Età:

fino a 35 anni	21
36/60 anni	61
oltre i 60 anni	25

Provenienza geografica:

residente nel Comune di Campi Bisenzio	78
NON residente nel Comune di Campi Bisenzio	24

Provenienza linguistica:

italiano madrelingua/ottima conoscenza	90
madrelingua diversa / limitata conoscenza della lingua italiana	5

VALUTAZIONE

AMBITO	1	2	3	4
<i>Adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute</i>	1	16	42	67
<i>Cortesìa e disponibilità del personale</i>		13	33	89
<i>Tutela della riservatezza / Rispetto delle norme sulla privacy</i>	1	16	43	60
<i>Accessibilità dei locali (assenza di barriere architettoniche)</i>	1	15	42	69
<i>Comfort dei locali</i>	2	14	48	56
<i>Facilità del raggiungimento dello sportello</i>	2	12	52	63
<i>Orario di apertura al pubblico</i>	1	14	51	59
<i>Tempi di attesa (4 implica una breve attesa)</i>	6	18	42	70
<i>Chiarezza della segnaletica</i>	5	21	49	51
<i>Valutazione complessiva dello sportello URP/MESSI</i>		12	53	64

QUESTIONARIO CUSTOMER SERVICE – REPORT AL 15 M.

Per qual motivo si è rivolto allo Sportello Polifunzionale del Comune di Campi Bisenzio?	
Per informazioni/consulenza e modulistica sui procedimenti amministrativi	4
Per richiedere un accesso ad atti e documenti	2
Per segnalazioni e reclami	
Per richiedere permessi di transito nella ZTL / permessi invalidi	1
Per protocollare documenti da presentare all'amministrazione (es. SGATE, pratiche edilizie, comunicazione dati del conducente, tributi....)	2
Per utilizzare la postazione PC per pratiche FIDO / fare segnalazioni sulla fabbrica del cittadino / prendere appuntamento per carta identità	
Per ritirare notifiche, tesserini venatori, comunicazioni Agenzia delle Entrate, dichiarazioni mensa per 730, appuntamento per carta identità, nuove tessere elettorali...	1
Per un'autentica di firma per un passaggio di proprietà	
Sulla rete civica non ho trovato risposta alle mie esigenze	
A questo sportello avevo già ricevuto assistenza in precedenza	

Ho trovato una lunga coda allo sportello specifico e ho cercato un'alternativa	
--	--

Genere	
--------	--

maschio	2
femmina	4

Età:	
------	--

fino a 35 anni	1
36/60 anni	6
oltre i 60 anni	

Provenienza geografica:	
-------------------------	--

residente nel Comune di Campi Bisenzio	6
NON residente nel Comune di Campi Bisenzio	1

Provenienza linguistica:	
--------------------------	--

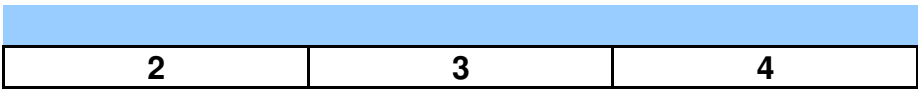
italiano madrelingua/ottima conoscenza	4
madrelingua diversa / limitata conoscenza della lingua italiana	3

	VALUTAZIONE
AMBITO	1

<i>Adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute</i>	
<i>Cortesìa e disponibilit� del personale</i>	1
<i>Tutela della riservatezza / Rispetto delle norme sulla privacy</i>	1
<i>Accessibilit� dei locali (assenza di barriere architettoniche)</i>	
<i>Comfort dei locali</i>	
<i>Facilit� del raggiungimento dello sportello</i>	
<i>Orario di apertura al pubblico</i>	1

<i>Tempi di attesa (4 implica una breve attesa)</i>	
<i>Chiarezza della segnaletica</i>	1
<i>Valutazione complessiva dello sportello URP/MESSI</i>	

AGGIO 2019 SPORTELLO POLIFUNZIONALE



2		
2	3	4

2		5
1		5
1		5
2		5
2		5
2	1	4
1	1	4

2		5
1	1	4
3		4

**QUESTIONARIO CUSTOMER SERVICE – R
SPORTELLO POLIFUN:**

Per qual motivo si è rivolto allo Sportello Polifunzionale del Comune di Campi Bisenzio?	
Per informazioni/consulenza e modulistica sui procedimenti amministrativi	1
Per richiedere un accesso ad atti e documenti	
Per segnalazioni e reclami	1
Per richiedere permessi di transito nella ZTL / permessi invalidi	
Per protocollare documenti da presentare all'amministrazione (es. SGATE, pratiche edilizie, comunicazione dati del conducente, tributi....)	1
Per utilizzare la postazione PC per pratiche FIDO / fare segnalazioni sulla fabbrica del cittadino / prendere appuntamento per carta identità	
Per ritirare notifiche, tesserini venatori, comunicazioni Agenzia delle Entrate, dichiarazioni mensa per 730, appuntamento per carta identità, nuove tessere elettorali...	
Per un'autentica di firma per un passaggio di proprietà	
Sulla rete civica non ho trovato risposta alle mie esigenze	
A questo sportello avevo già ricevuto assistenza in precedenza	1

Ho trovato una lunga coda allo sportello specifico e ho cercato un'alternativa	
--	--

Genere	
---------------	--

maschio	1
femmina	3

Età:	
-------------	--

fino a 35 anni	
36/60 anni	3
oltre i 60 anni	1

Provenienza geografica:	
--------------------------------	--

residente nel Comune di Campi Bisenzio	3
NON residente nel Comune di Campi Bisenzio	1

Provenienza linguistica:	
---------------------------------	--

italiano madrelingua/ottima conoscenza	3
madrelingua diversa / limitata conoscenza della lingua italiana	1

VALUTAZIONE	
AMBITO	1

<i>Adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute</i>	
<i>Cortesìa e disponibilit� del personale</i>	
<i>Tutela della riservatezza / Rispetto delle norme sulla privacy</i>	
<i>Accessibilit� dei locali (assenza di barriere architettoniche)</i>	
<i>Comfort dei locali</i>	
<i>Facilit� del raggiungimento dello sportello</i>	
<i>Orario di apertura al pubblico</i>	

<i>Tempi di attesa (4 implica una breve attesa)</i>	
<i>Chiarezza della segnaletica</i>	
<i>Valutazione complessiva dello sportello URP/MESSI</i>	

EPORT AL 15 AGOSTO 2019
ZIONALE

2	3	4

	3	2
	2	3
	3	1
	3	2
	4	2
	3	2
	4	1

2	2	2
	2	1
1	2	1

5

5

4

5

6

5

5

6

3

4

**QUESTIONARIO CUSTOMER SERVICE – RE
SPORTELLO POLIFUNZIONALE**

Per qual motivo si è rivolto allo Sportello Polifunzionale del Comune di Campi Bisenzio?	
Per informazioni/consulenza e modulistica sui procedimenti amministrativi	2
Per richiedere un accesso ad atti e documenti	
Per segnalazioni e reclami	1
Per richiedere permessi di transito nella ZTL / permessi invalidi	
Per protocollare documenti da presentare all'amministrazione (es. SGATE, pratiche edilizie, comunicazione dati del conducente, tributi....)	1
Per utilizzare la postazione PC per pratiche FIDO / fare segnalazioni sulla fabbrica del cittadino / prendere appuntamento per carta identità	1
Per ritirare notifiche, tesserini venatori, comunicazioni Agenzia delle Entrate, dichiarazioni mensa per 730, appuntamento per carta identità, nuove tessere elettorali...	
Per un'autentica di firma per un passaggio di proprietà	
Sulla rete civica non ho trovato risposta alle mie esigenze	
A questo sportello avevo già ricevuto assistenza in precedenza	

31.12.2019

Ho trovato una lunga coda allo sportello specifico e ho cercato un'alternativa	1
--	---

Genere	
---------------	--

maschio	3
femmina	4

Età:	
-------------	--

fino a 35 anni	
36/60 anni	4
oltre i 60 anni	4

Provenienza geografica:	
--------------------------------	--

residente nel Comune di Campi Bisenzio	6
NON residente nel Comune di Campi Bisenzio	

Provenienza linguistica:	
---------------------------------	--

italiano madrelingua/ottima conoscenza	6
madrelingua diversa / limitata conoscenza della lingua italiana	

VALUTAZIONE	
AMBITO	1

<i>Adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute</i>	1
<i>Cortesìa e disponibilit� del personale</i>	3
<i>Tutela della riservatezza / Rispetto delle norme sulla privacy</i>	4
<i>Accessibilit� dei locali (assenza di barriere architettoniche)</i>	1
<i>Comfort dei locali</i>	2
<i>Facilit� del raggiungimento dello sportello</i>	1
<i>Orario di apertura al pubblico</i>	2

31.12.2019

<i>Tempi di attesa (4 implica una breve attesa)</i>	3
<i>Chiarezza della segnaletica</i>	2
<i>Valutazione complessiva dello sportello URP/MESSI</i>	1

31.12.2019

REPORT AL 31 DICEMBRE 2019
ZIONALE

31.12.2019

2	3	4

31.12.2019

4	1	3
2	2	3
3	2	2
4	2	2
1	3	2
1	4	3
	4	2

31.12.2019

2		3
2	3	2
3	2	2

31.12.2019

31.12.2019

31.12.2019

9

10

11

9

8

9

8

31.12.2019

8

9

8