

**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: |  |
|--------------------------|--|
|--------------------------|--|

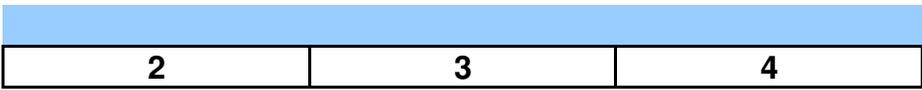
|   |   |
|---|---|
| italiano madrelingua/ottima conoscenza                          | 4 |
| madrelingua diversa / limitata conoscenza della lingua italiana | 3 |

|               |                    |
|---------------|--------------------|
|               | <b>VALUTAZIONE</b> |
| <b>AMBITO</b> | <b>1</b>           |

|   |   |
|---|---|
| <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:**

| <b>Per qual motivo si è rivolto allo Sportello Polifunzionale del Comune di Campi Bisenzio?</b>  |   |
|--|---|
| 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: |  |
|--------------------------|--|
|--------------------------|--|

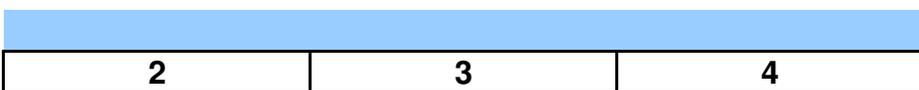
|   |   |
|---|---|
| italiano madrelingua/ottima conoscenza                          | 3 |
| madrelingua diversa / limitata conoscenza della lingua italiana | 1 |

|               |                    |
|---------------|--------------------|
|               | <b>VALUTAZIONE</b> |
| <b>AMBITO</b> | <b>1</b>           |

|   |  |
|---|--|
| <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**

| <b>Per qual motivo si è rivolto allo Sportello Polifunzionale del Comune di Campi Bisenzio?</b>  |   |
|--|---|
| 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 |   |

|                    |          |
|--------------------|----------|
| <b>VALUTAZIONE</b> |          |
| <b>AMBITO</b>      | <b>1</b> |

|   |   |
|---|---|
| <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**  
**REGIONALE**

31.12.2019

|          |          |          |
|----------|----------|----------|
|          |          |          |
| <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |

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