



Questionario, il 74% degli utenti è molto soddisfatto dei servizi del Comune

Promosso il personale, chiesta più privacy ad alcuni sportelli

Il 74% dei cittadini sanminiatesi ha dichiarato di sentirsi molto soddisfatto dei servizi offerti dal Comune di San Miniato. E' questo il dato più rilevante dell'indagine condotta dall'amministrazione comunale nel mese di aprile 2019, che mirava ad avere un riscontro per tutti questi servizi che svolgono attività di front-office. A valutare l'URP (ufficio relazioni con il pubblico), i servizi demografici (anagrafe, stato civile, elettorale), edilizia/urbanistica/suap, servizi educativi e scolastici, biblioteche, sportello sociale/casa e servizio tributi sono stati 316 utenti che hanno compilato il modulo cartaceo oppure quello previsto on line. Di questi il 19% si è dichiarato mediamente soddisfatto e solo l'8% insoddisfatto.

Positivo il bilancio per la soluzione del problema posto, la competenza e preparazione del personale, la chiarezza delle informazioni ricevute e la tempestività delle risposte. Il 67% degli utenti si è detto soddisfatto della facilità di lettura dei moduli e degli stampati e della cortesia e disponibilità del personale allo sportello. Il 60% ha dichiarato di apprezzare l'organizzazione degli orari di apertura degli uffici, mentre il 55% apprezza la tutela della riservatezza e la facilità di accesso.

Il 14% degli utenti ha poi voluto indicare alla fine del modulo osservazioni e suggerimenti per migliorare i servizi offerti, come la richiesta di aumentare l'orario di apertura della Biblioteca e migliorare il suo servizio internet, oppure la richiesta di maggiore riservatezza allo sportello sociale e di maggiore chiarezza nei cartelli turistici.

Nel questionario on line erano state inserite anche alcune domande relative ai servizi di comunicazione. Il 65,7% degli utenti ha dichiarato di aver utilizzato almeno una volta il sito istituzionale (www.comune.san-miniato.pi.it) e l'81,5% dichiara di essere a conoscenza dell'esistenza dei profili social dell'Ente (Facebook, Twitter, YouTube e Telegram), il più utilizzato è Facebook con il 60,81% di utenti. Il 70% ha poi dichiarato di essere a conoscenza della trasmissione in diretta su YouTube dei consigli comunali, ma solo il 17% ha dichiarato di averlo seguito qualche volta.

Hanno risposto al questionario prevalentemente i cittadini italiani (94%), in maggioranza di sesso femminile (53,2%). Il campione ha coinvolto tuttavia cittadini di ogni età anagrafica (in leggera maggioranza quelli di fascia 35-44 anni) e in possesso di un titolo di studio superiore (quasi l'80% con titolo di secondaria di 2° grado o laurea).