



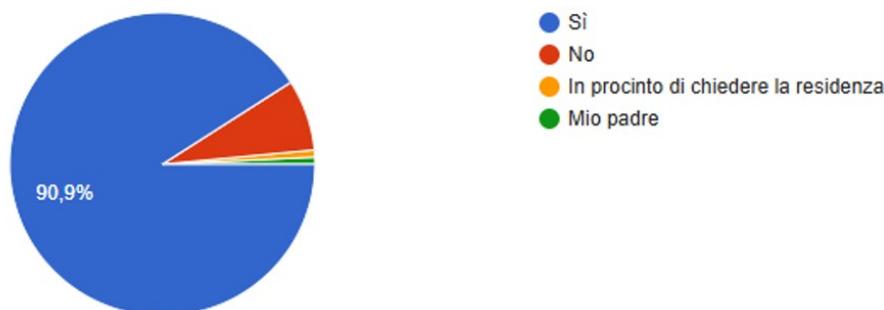
Città di Segrate

Direzione Sicurezza, Protezione Civile e
Servizi al Cittadino
Sezione Servizi al Cittadino
Sportello S@C

SPORTELLO S@C SERVIZI AL CITTADINO - QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SOMMINISTRAZIONE¹ OTTOBRE – DICEMBRE 2024

E' residente nel Comune di Segrate?

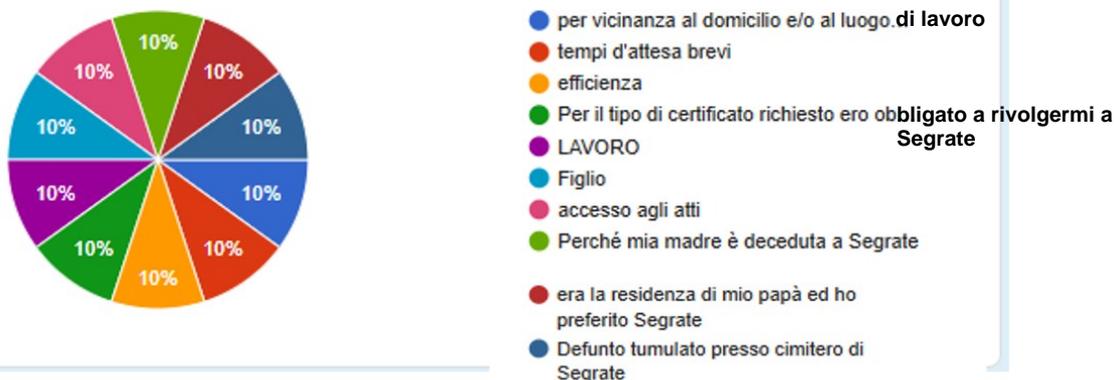
132 risposte



motivazione accesso al S@C

Perchè, anzichè rivolgersi al Suo Comune di residenza, ha preferito usufruire dei servizi erogati dallo Sportello S@C?

10 risposte



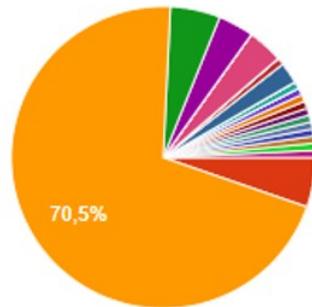
¹ Il questionario è stato somministrato on line in autocompilazione ai cittadini che allo sportello hanno accettato di riceverlo fornendo la propria mail. Le risposte sono relative alle 132 restituzioni su 349 somministrazioni.



tipologia di servizio

Per quale servizio si è rivolto allo Sportello S@C - Servizi al Cittadino?

132 risposte



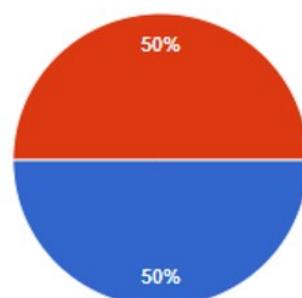
- Sportello prenotazioni / ritiro referti San Raffaele
- ACCESSO ATTI
- accesso agli atti edilizia
- Passaporto minori
- Dichiarazione sostitutiva di atto notorio
- Archivio
- atto notorio

- certificati anagrafici o elettorali
- certificati di stato civile
- carta d'identità
- autentiche
- residenza o cambio di indirizzo nel Comune
- passaggio di proprietà auto o beni mobili
- protocollo
- cessione di fabbricato
- visura catastale
- richiesta di informazioni
- biglietti ATM - TreNORD
- pagamenti
- ritiro atti giudiziari
- passaporto minore
- Carta dedicata
- Atti notori sostitutivi

conoscenza dei servizi on line

Sapeva che il servizio da lei richiesto poteva essere ottenuto anche online, comodamente da casa, senza accedere allo sportello?

14 risposte



- Sì
- No

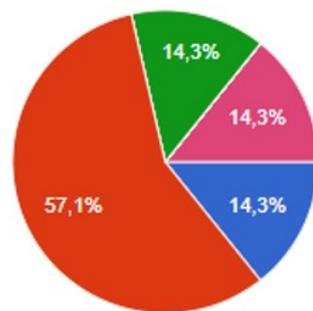


informativa servizi online

motivazione preferenza servizi allo sportello

Qual è la principale motivazione per cui ha preferito recarsi allo sportello, anziché utilizzare il servizio on line?

7 risposte

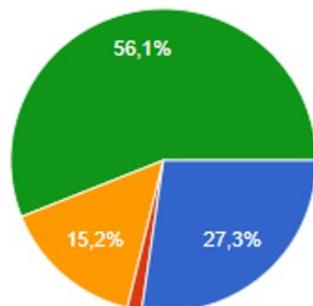


- preferisco parlare con un operatore
- avevo dei dubbi sulla corretta procedura da seguire
- non ho trovato sul sito comunale le indicazioni per ottenere il servizio online
- ho trovato sul sito comunale le indicazioni per ottenere il servizio online ma non erano chiare
- ho provato ad ottenere il servizio online...
- ho provato ad ottenere il servizio online...
- Il rinnovo di concessione cimiteriale non è online

accesso libero o su appuntamento

Ha preso appuntamento per accedere allo sportello S@C?

132 risposte



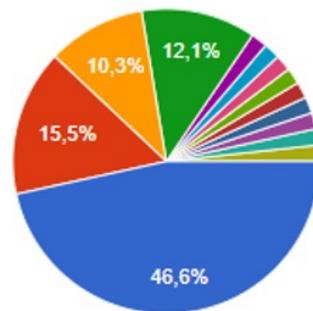
- Sì
- Sì, perchè ho richiesto un cambio di residenza/iscrizione anagrafica/cambio di indirizzo è per questo servizio l'appuntamento è obbligatorio
- Sì, perchè avevo necessità di accedere in giorni/orari con appuntamento obbligatorio (solo per Carta d'identità Elettronica)
- No



canale utilizzato per fissare l'appuntamento

Come ha fissato l'appuntamento?

58 risposte

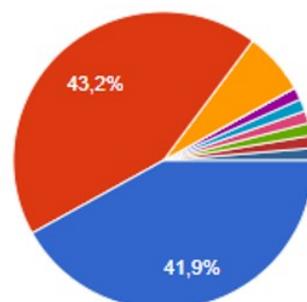


- in autonomia o con l'aiuto di parenti/amici
- telefonicamente tramite un operatore comunale
- recandomi allo Sportello S@C
- via mail scrivendo allo Sportello S@C/URP
- Internet
- Tramite l'agenda elettronica
- ON LINE SALTALACODA
- Tramite agenda elettronica
- On line
- Online
- Sito comune di segrate
- online
- Sito internet

SALTALACODA e Agenda Ministeriale CIE

Era a conoscenza del servizio SALTALACODA che consente di prenotare da remoto un ticket d'accesso per tutti i servizi erogati dallo Sportello S@C (ad eccezione delle residenze per le quali esiste un'agenda dedicata) e/o del servizio specifico di prenotazione on line per le Carte d'identità elettroniche (agenda ministeriale)?

74 risposte



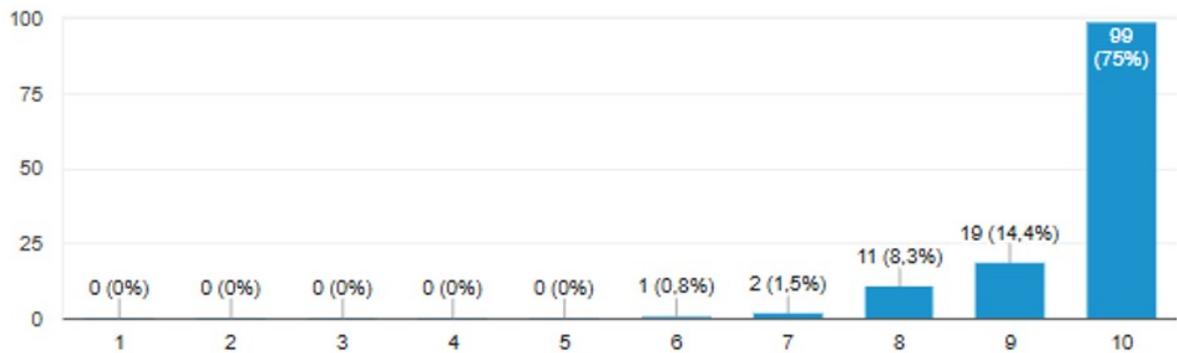
- No
- Sì ma ho preferito accedere senza appuntamento
- Sì ma non ho trovato disponibilità in date/orari utili per me
- Sì ma il primo appuntamento disponibile era oltre 15gg
- Sì ma ho avuto difficoltà a prenotare in autonomia
- urgenza
- Non potevo prenotare poiché avevo la CIE scaduta
- Si ero a conoscenza del servizio ma non sono riuscito
- non necessita di prenotazione
- Non si è resa necessaria la prenotazione del servizio



valutazione del servizio

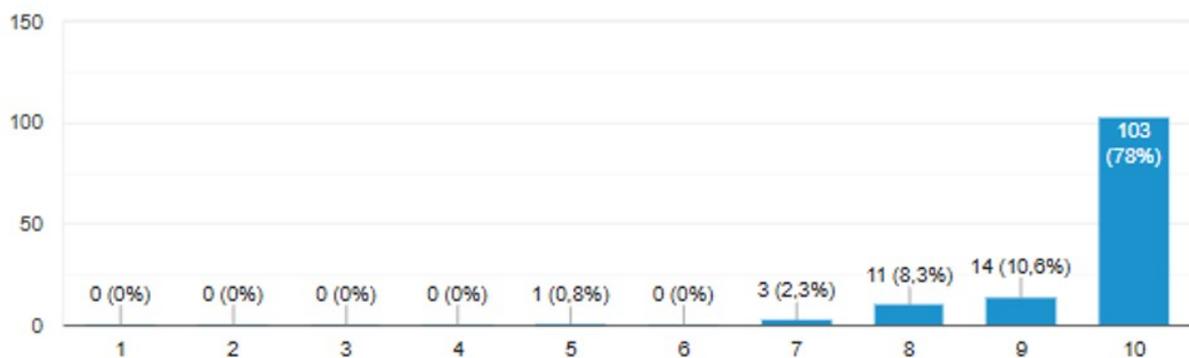
Come valuta da 1 a 10 la competenza del personale di sportello?

132 risposte



Come valuta da 1 a 10 la professionalità del personale di sportello?

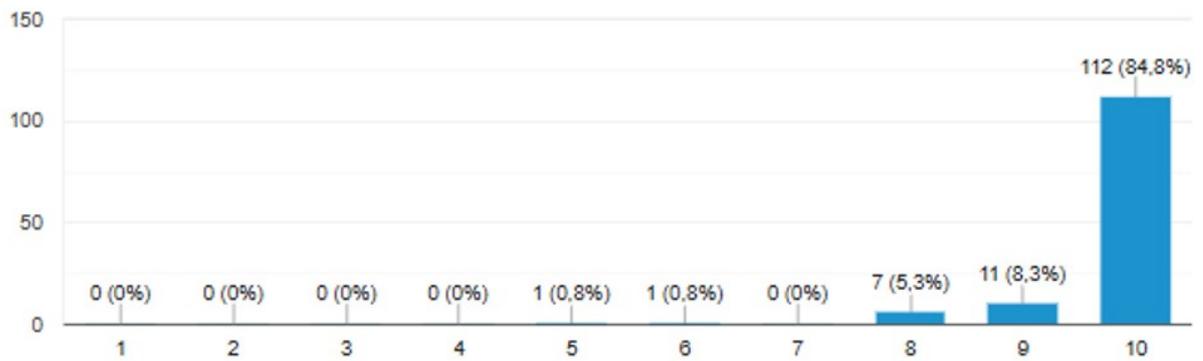
132 risposte





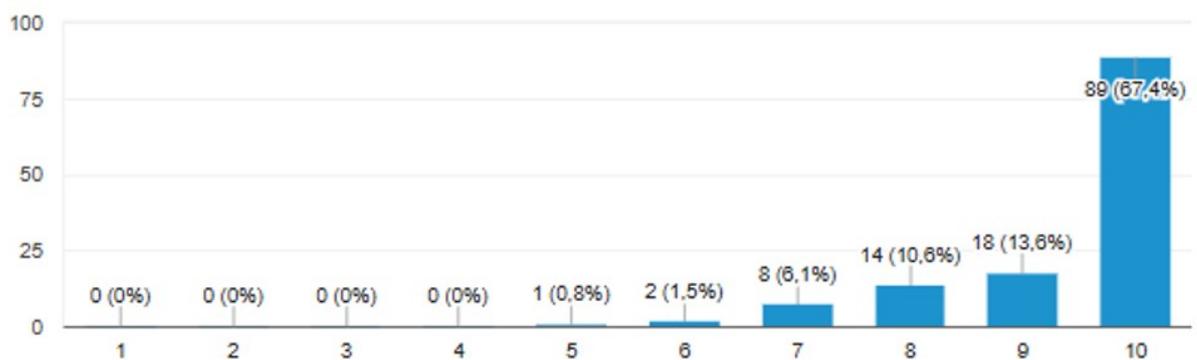
Come valuta da 1 a 10 la cortesia del personale di sportello?

132 risposte



Come valuta da 1 a 10 i tempi d'attesa allo sportello

132 risposte





Ha dei suggerimenti che possano aiutarci a migliorare il servizio reso ai cittadini?

28 risposte

no, nessun suggerimento

12 risposte

no, mi sono trovata benissimo/pienamente soddisfatto/complimenti alla persona allo sportello

8 risposte

Continuare così con competenza, gentilezza e sorriso!

Dare la possibilità di poter prendere prima il proprio numero al totem per evitare che si creino discussioni tra i cittadini in coda nel momento in cui si accende

Servirebbe qualcuno che possa dare informazioni

Semplificare e chiarire la guida on line

Ampliare gli orari di sportello con o senza prenotazione, anche in orario di pausa pranzo o la sera dopo le 17 anche solo per alcuni giorni a settimana con possibilità anche del sabato mattina

Servizio ottimo. Per chi, come me, arriva da Milano, resta stupito per la velocità, la cortesia e la chiarezza delle informazioni

2 RISPOSTE CANCELLATE IN QUANTO NON PERTINENTI