



# COMUNE DI ESTE

PROVINCIA DI PADOVA

P.zza Maggiore, 6 – 35042 Este  
Cod. Fisc. e Part. IVA: 00647320282  
www.comune.este.pd.it

Email: polisportello@comune.este.pd.it  
Pec: este.pd@legalmailpa.it  
tel. 0429617511

---

Area I - Settore Autonomo Affari generali

## OGGETTO: Relazione su Customer Satisfaction – Anno 2024

### NUMERO DI QUESTIONARI RACCOLTI

Sono stati raccolti n. **329 questionari**, quindi un numero significativamente più alto rispetto a quello minimo richiesto per la validità della rilevazione.

N. **5 questionari** sono stati compilati on line (si osserva che questi questionari menzionano problematiche o esperienze legate all'uso del sistema online).

### GENERE DEGLI PARTECIPANTI

In merito alla distribuzione demografica, si osservano 185 risposte da parte del genere femminile, 123 da parte del genere maschile e 21 senza indicazione di genere.

### FASCE D'ETA' DEGLI UTENTI

Di seguito, le fasce d'età dei soggetti che hanno frequentato il Comune nel periodo considerato sulla base delle informazioni raccolte con la relativa distribuzione percentuale degli utenti comunali:

- **Oltre 50 anni: 52.03%**
- 41-50 anni: 20.61%.
- 31-40 anni: 18.24%.
- Meno di 30 anni: 9.12%.

### FREQUENZA DELLE VISITE

In merito alla **frequenza** di visite agli uffici risulta che la maggior parte delle persone (162) ha visitato gli uffici comunali una sola volta nell'ultimo mese. Alcuni utenti hanno fatto più visite, con 109 persone che hanno visitato gli uffici tra 2 e 5 volte.

**UFFICIO PIÙ VISITATO** è stato il Polisportello.

### PUNTEGGI MEDI DI SODDISFAZIONE

I punteggi numerici rilevati indicano una valutazione prevalentemente molto positiva, considerando che 1 corrisponde alla massima soddisfazione e 4 alla minima. Tutti i giudizi espressi per le voci sotto elencati riportano valutazioni da molto soddisfatto a soddisfatto)

Si elencano, a seguire, i punteggi medi di soddisfazione (rammentando appunto che 1 corrisponde a "soddisfazione massima"; 4 "per nulla soddisfatto"):

---

Ufficio Responsabile del Procedimento: Affari generali  
Responsabile del Procedimento: Avv. Enrica Tramarin;  
Responsabile dell'Istruttoria: Avv. Enrica Tramarin;  
Orario di ricevimento su appuntamento: lunedì, mercoledì e venerdì 9.00/12.30-mercoledì 15.00/17.30  
TELEFONO 0429.617512 ♦ EMAIL: segreteria@comune.este.pd.it

- Orari di apertura:1.49;
- Tempo di attesa: 1.34;
- Cortesia del personale: 1.19;
- Chiarezza delle informazioni ricevute: 1,7;
- Competenza del personale :1.27;
- Tempistica di completamento delle pratiche: 1.30;
- Facilità di individuazione del sito: 1.68;
- Usabilità del sito web: 1.64;
- Completezza dei servizi offerti: 1.58;

## OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI DEI CITTADINI:

### 1. Accessibilità e Barriere Fisiche

- Criticità nella salita delle scale.
- Troppe scale.
- Difficoltà nell'accedere all'ascensore.

### 2. Polisportello

- Poco personale e sede scomoda da raggiungere;
- Polisportello ad accesso libero senza prenotazione (*ndr: è già ad accesso libero con facoltà di prenotazione*);
- Apprezzata la possibilità di rivolgersi al Polisportello senza prenotazioni;

### 3. Personale e Servizi al Pubblico

- Commenti negativi su alcuni membri del personale, descritti come maleducati e arroganti.
- Commenti negativi in merito all'assenza di personale presso alcuni servizi;

### 4. Orari di Apertura

- Suggerimento di tenere aperti gli uffici il sabato e la domenica
- Gli orari di apertura non sono chiari o ben esposti.

### 5. Servizi Online

- Modulo online per la dichiarazione sostitutiva incompleto.
- Migliorare il sito per prendere appuntamenti, in quanto non mostrava disponibilità.
- Per la carta di identità manca un esempio di formato o qualcosa che ritagli la foto correttamente [*ndr: in realtà è presente*].

### 6. Biblioteca

- La disposizione dei locali della biblioteca non è ottimale. La sala lettura soffre per il continuo passaggio e il rumore degli utenti.
- Suggerimento per educare i piccoli utenti al silenzio in biblioteca.

### 7. Altre Osservazioni Varie

- Richiesta di una postazione per ipovedenti.
- Apprezzamento per la disponibilità e gentilezza di alcuni membri del personale.

## CONCLUSIONI

A seguito dell'analisi dei questionari raccolti, sono emerse alcune aree di criticità e suggerimenti che possono costituire utili spunti di riflessione:

1. **Accessibilità fisica e barriere architettoniche:** Un tema ricorrente riguarda le difficoltà di accesso agli uffici comunali per le persone con limitata mobilità. Numerose osservazioni sottolineano

l'impraticabilità delle scale e la difficoltà nell'utilizzo degli ascensori. È evidente che migliorare l'accesso fisico agli edifici pubblici rappresenta una priorità per garantire l'inclusività e l'accessibilità a tutti i cittadini, indipendentemente dalle loro condizioni fisiche. Gli interventi potrebbero includere la creazione di rampe, la manutenzione degli ascensori e la segnaletica adeguata per facilitare il percorso agli utenti.

2. **Qualità del personale:** La cortesia e la competenza del personale comunale sono state in generale molto apprezzate dai cittadini. Tuttavia, non sono mancati alcuni commenti negativi su atteggiamenti percepiti come arroganti e maleducati da parte di alcuni dipendenti. Per migliorare ulteriormente l'esperienza del cittadino, sarebbe opportuno considerare un percorso di formazione continuo per il personale, finalizzato a rafforzare le competenze relazionali e a garantire un comportamento sempre professionale.
3. **Digitalizzazione dei servizi:** La digitalizzazione è un aspetto cruciale per la modernizzazione dei servizi comunali, ma dagli esiti del questionario emergono alcune difficoltà legate alla fruizione dei servizi online. In particolare, è stata segnalata l'incompletezza di alcuni moduli e problemi nella prenotazione degli appuntamenti tramite il sito web. È dunque importante ottimizzare la piattaforma online, garantendo che tutte le funzionalità siano pienamente operative e che i moduli disponibili siano completi e corretti. Un sito web più efficiente consentirebbe ai cittadini di gestire le loro richieste in modo autonomo, riducendo i tempi di attesa agli sportelli e migliorando l'efficienza del servizio.
4. **Orari di apertura:** In merito agli orari di apertura degli uffici comunali alcuni cittadini hanno suggerito di estendere gli orari di apertura, in particolare il sabato e la domenica, per andare incontro alle esigenze degli anziani o di chi ha difficoltà a recarsi in Comune durante la settimana lavorativa.
5. **Organizzazione della biblioteca:** La biblioteca comunale è stata oggetto di una osservazione che rileva la necessità di una riorganizzazione degli spazi. La/una sala lettura, posizionata vicino all'area dedicata ai bambini, risulta essere disturbata dal passaggio di persone e dal rumore. Una diversa disposizione degli ambienti potrebbe contribuire a creare un contesto più favorevole alla concentrazione e alla tranquillità, rendendo la biblioteca un luogo più adatto alle esigenze di studio e lettura.

Queste conclusioni rappresentano le principali aree di intervento emerse dall'indagine di customer satisfaction e possono costituire una base per ulteriori riflessioni e azioni mirate da parte degli uffici e dell'amministrazione comunale per migliorare i servizi offerti.

**IL RESPONSABILE E.Q.  
SETTORE AUTONOMO  
AFFARI GENERALI E  
SERVIZI DEMOGRAFICI**  
Avv. Enrica Tramarin  
*Documento firmato digitalmente  
(ai sensi del D.Lgs 07/03/2005 n. 82)*