

Il gradimento dello sportello al cittadino (URP) e dello Sportello di prossimità del quartiere 3 – anno 2024

Le interviste sono state effettuate con metodo CAWI. Sono stati inviati 2.578 questionari e ne sono stati raccolti 558 dal 15 al 27 gennaio 2025. Di seguito i principali risultati:

- Negli ultimi 12 mesi l'84,4% dei rispondenti invitati dichiara di essersi rivolto allo sportello al cittadino/URP (era 73,0% nel 2023) e il 17,6% dell'ufficio di prossimità del Q3 (era 27,0% nel 2022);
- La maggior parte degli utenti dichiara di essersi avvalso dello sportello per il ritiro del kit Pin bike (82,1%), il 14,2% per l'URP, il 10,9% per il rilascio del tesserino venatorio, il 5,6% per ritiro vetrofanie e il 3,6% per ritiro di raccomandate e atti;
- Il 72,9% dei rispondenti è molto soddisfatto dell'informazione preliminare che il Comune di Firenze fornisce sui servizi offerti allo sportello (era 76,5% lo scorso anno);
- In generale l'ufficio di prossimità ottiene maggiori valutazioni positive per tutti gli aspetti considerati;
- Sia per gli sportelli al cittadino/URP sia per lo sportello di prossimità gli aspetti che ricevono maggiori valutazioni positive sono la cortesia del personale (79,8% e 85,7% rispettivamente) e la rapidità del servizio (80,8% e 84,1% rispettivamente);
- Sia per gli sportelli al cittadino/URP sia per lo sportello di prossimità l'aspetto più critico è quello dei giorni e orari di apertura (50,0% e 50,8% di valutazioni positive);
- Tutti gli utenti che hanno utilizzato lo sportello per il rilascio del tesserino venatorio conoscono l'applicazione 'TosCaccia', ma solo il 7,7% di essi l'ha utilizzata (erano 89,7% e 8,6% nel 2023); il 56,4% preferisce ritirare il tesserino personalmente;
- A livello complessivo l'81,0% degli utenti è molto soddisfatto del servizio ricevuto dall'ufficio di prossimità, in calo rispetto al 2023 quando era l'88,9%. Le valutazioni positive per i servizi ricevuti presso lo sportello al cittadino sono il 79,5%, in forte ripresa rispetto al 61,6% dello scorso anno.
- Fra i pochi suggerimenti per migliorare il servizio viene indicata la necessità di un maggior numero di sportelli sul territorio nonché un orario di apertura più esteso.
- Il 26,3% dei rispondenti si dichiara a conoscenza delle iniziative e decisioni dell'Amministrazione comunale riguardo al proprio quartiere di residenza (invariato

rispetto al 2023), il 66,5% preferirebbe essere maggiormente informato (era 58,4% nel 2023), mentre il 7,2% non è interessato (era 13,6% l'anno precedente).

- Il 12,5% si sente adeguatamente coinvolto prima che l'Amministrazione assuma delle decisioni riguardanti il quartiere (12,8% nel 2023), il 78,0% vorrebbe essere maggiormente coinvolto (62,4% nel 2023), il 9,5% invece non è interessato (18,4% nel 2023).
- Il 61,1% di coloro che non si ritengono sufficientemente coinvolti vorrebbe aderire a processi partecipativi (era 53,8% nel 2023), il 53,6% vorrebbe essere coinvolto attraverso i social media (50,0% nel 2023), il 23,7% con assemblee pubbliche e il 23,0% con i Consigli di Quartiere aperti (20,5% e 32,1% nel 2023).
- Le tematiche che stanno più a cuore ai cittadini sono in primis la viabilità, con il 66,9% delle preferenze e la sicurezza con il 49,2% (79,5% e 66,7% nel 2023); seguono il verde pubblico e le attività culturali con il 40,5% e il 40,2% (32,1% e 16,7% nel 2023) e le opere pubbliche col 36,6% (34,6% nel 2023); scendono al 26,7% i servizi sociali (32,1% nel 2023) e chiude l'istruzione con il 19,8% (3,8% nel 2023).

Rapporto completo disponibile

https://www.comune.firenze.it/system/files/attachments/bollettino_ottobre2025_1.pdf