

Il gradimento dello sportello al cittadino (URP) e dello Sportello di prossimità del quartiere 3 – anno 2025

Le interviste sono state effettuate con metodo CAWI. Sono stati inviati 467 questionari e ne sono stati raccolti 134 dal 18 novembre al 19 dicembre 2025. Di seguito i principali risultati:

- Negli ultimi 12 mesi il 30,6% dei rispondenti invitati dichiara di essersi rivolto allo sportello al cittadino/URP (era 84,4% nel 2024) e il 47,8% dell'ufficio di prossimità del Q3 (era 17,6% nel 2024);
- La maggior parte degli utenti dichiara di essersi avvalso dello sportello per l'ufficio di prossimità (53,9%) e per il ritiro del kit Pin bike (41,2%); segue il 7,8% per l'URP o l'assistenza per la registrazione delle targhe per la ZCS e il 2,9% per il ritiro raccomandate e atti della Casa Comunale;
- Il 76,5% dei rispondenti è molto soddisfatto dell'informazione preliminare che il Comune di Firenze fornisce sui servizi offerti allo sportello (era 72,9% 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 (82,9% e 92,2% rispettivamente) e la competenza (80,5% e 93,8% 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 (51,2% e 65,6% di valutazioni positive);
- A livello complessivo il 92,2% degli utenti è molto soddisfatto del servizio ricevuto dall'ufficio di prossimità, in crescita rispetto al 2024 quando era l'81,0%. Le valutazioni positive per i servizi ricevuti presso lo sportello al cittadino sono il 78,0%, in leggero calo rispetto al 79,5% dello scorso anno.
- Fra i pochi suggerimenti per migliorare il servizio viene indicata la necessità di una maggior pubblicizzazione dei servizi offerti.
- Il 20,1% dei rispondenti si dichiara a conoscenza delle iniziative e decisioni dell'Amministrazione comunale riguardo al proprio quartiere di residenza (in calo rispetto al 26,3% del 2024), il 68,7% preferirebbe essere maggiormente informato

(era 66,5% nel 2024), mentre il 10,4% non è interessato (era 7,2% l'anno precedente).

- Il 16,4% si sente adeguatamente coinvolto prima che l'Amministrazione assuma delle decisioni riguardanti il quartiere (12,5% nel 2024), il 67,9% vorrebbe essere maggiormente coinvolto (78,0% nel 2024), il 15,7% invece non è interessato (9,5% nel 2024).
- Il 51,6% di coloro che non si ritengono sufficientemente coinvolti vorrebbe aderire a processi partecipativi (era 61,1% nel 2024), il 49,5% vorrebbe essere coinvolto attraverso i social media (53,6% nel 2024), il 31,9% con assemblee pubbliche e il 22,0% con i Consigli di Quartiere aperti (23,7% e 23,0% nel 2024).
- Le tematiche che stanno più a cuore ai cittadini sono in primis la viabilità, con il 59,3% delle preferenze e la sicurezza con il 48,4% (66,9% e 49,2% nel 2024); seguono il verde pubblico e le attività culturali con il 39,6% e il 36,3% (40,5% e 40,2% nel 2024); salgono al 34,1% i servizi sociali (26,7% nel 2024) e scendono le opere pubbliche (30,8% vs 36,6% del 2024); chiude l'istruzione con il 15,4% (19,8% nel 2024).