

# **GRADIMENTO VOLONTARIO DEI SERVIZI ONLINE 2023**

All'inizio del 2022, il Comune di Firenze ha introdotto un form dove il singolo utente può rilasciare un feedback sul servizio online appena utilizzato, permettendo così un rapido resoconto del monitoraggio dell'efficienza.

Il form di feedback è così strutturato:

*1 stella=Per niente → 5 stelle=Molto*

**1) È stato facile portare a termine le operazioni di completamento dell'iter del servizio online?**



**2) Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?**



**3) Ritieni che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?**



**4) Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?**



**5) Ha suggerimenti da dare?**

*Inserire Testo*

Nel seguente report, sono state analizzate le valutazioni dal 1° Gennaio 2023 al 31 Dicembre 2023 per i servizi che hanno ricevuto almeno 5 feedback.

I servizi<sup>1</sup> per le quali è disponibile il gradimento per il 2023 sono:

- Attestazione frequenza servizi educativi 0-3 anni;
- Attestazione pagamenti;
- Centri estivi;
- Certificati facili – Prenotazione e stampa diretta;
- Consultazione graduatorie servizi educativi 0-3 anni;
- Dimissioni servizi educativi 0-3 anni;
- Domanda contributo pacchetto scuola;
- Domanda unica di agevolazione tariffaria;
- Riscossione Online – Richiesta rateizzazione;
- Frequenza servizi educativi 0-3 anni;
- Iscrizione fuori termine servizi educativi 0-3 anni;
- Iscrizione servizi educativi 0-3 anni;
- Iscrizione alla scuola dell'infanzia (3-6 anni);
- Pubbliche affissioni;
- Oggetti trovati;
- Presentazione documentazione vaccinale servizi educativi 0-3 anni;
- Richiesta buono servizio nidi privati;
- Rinuncia posto assegnato servizi educativi 0-3 anni;
- Simulazione calcolo tariffa servizi educativi 0-3 anni;
- Variazione orario servizi educativi 0-3 anni.

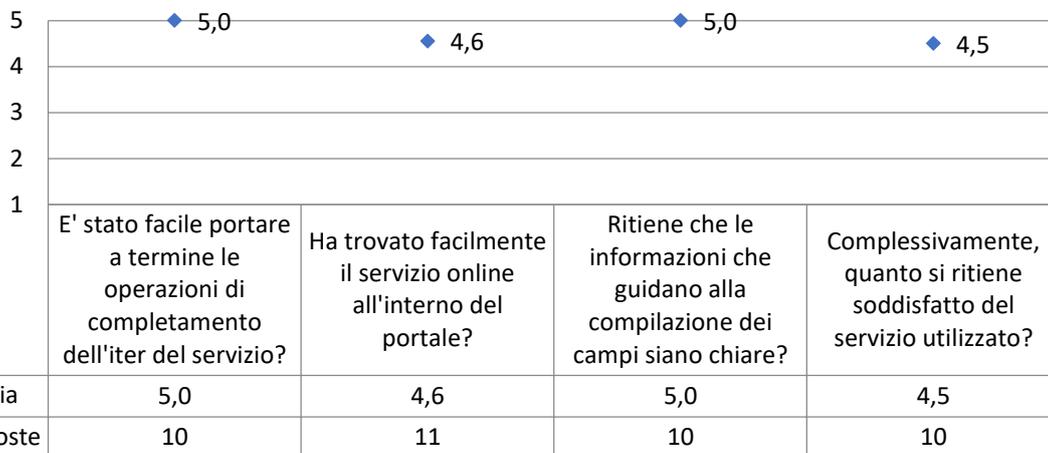
Per ogni servizio, nei grafici è stato riportato il **punteggio medio** (Media) ottenuto tra 1 stella e 5 stelle e il **numero di rispondenti** (Risposte) ad ogni domanda: essendo un questionario facoltativo e non obbligatorio, gli utenti possono aver risposto solo ad alcune domande, inviando il feedback non completo, pertanto vi può essere una diversa numerosità di risposte per ogni domanda dello stesso servizio.

Sono stati inseriti i link di riferimento per ogni servizio: ad alcuni servizi non è stato possibile associare alcun link poiché sono sottocategorie di altre schede servizio.

---

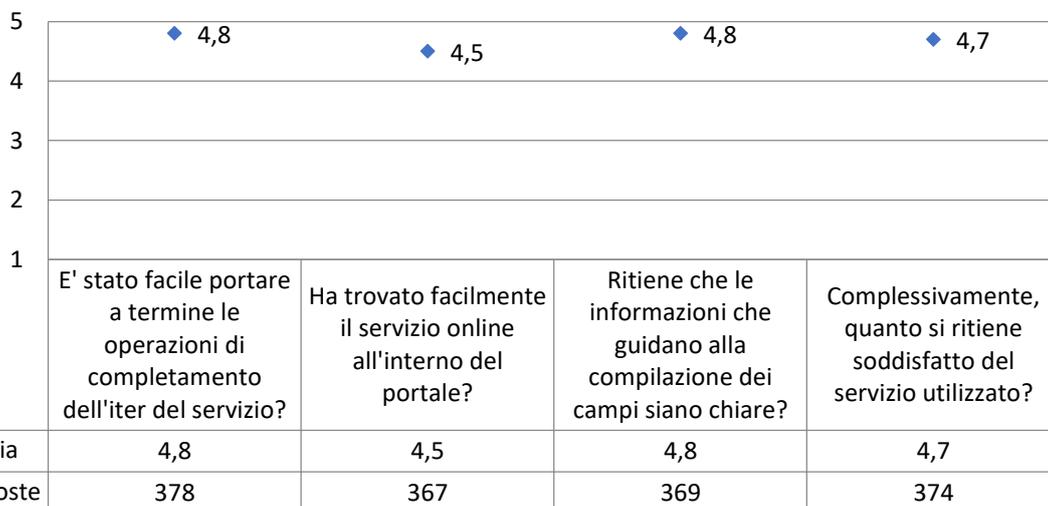
<sup>1</sup> Sono stati inseriti link di riferimento per ogni servizio: ad alcuni servizi non è stato possibile associare alcun link poiché sono sottocategorie di altre schede servizio

## Attestazione frequenza servizi educativi 0-3 anni



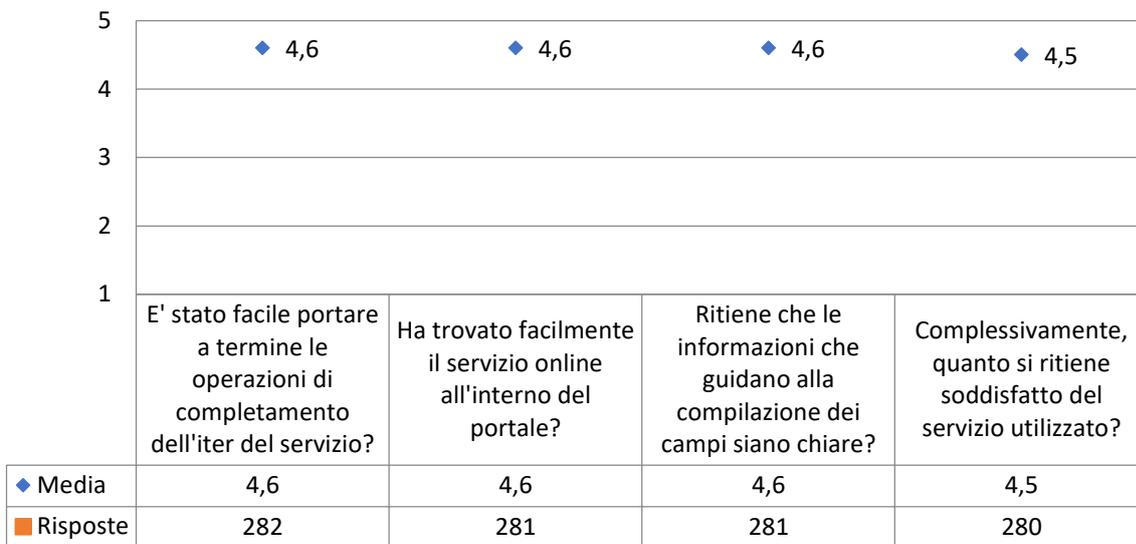
<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/graduatorie-nidi-dinfanzia-e-spazi-gioco-2023-2024>

## Attestazione pagamenti



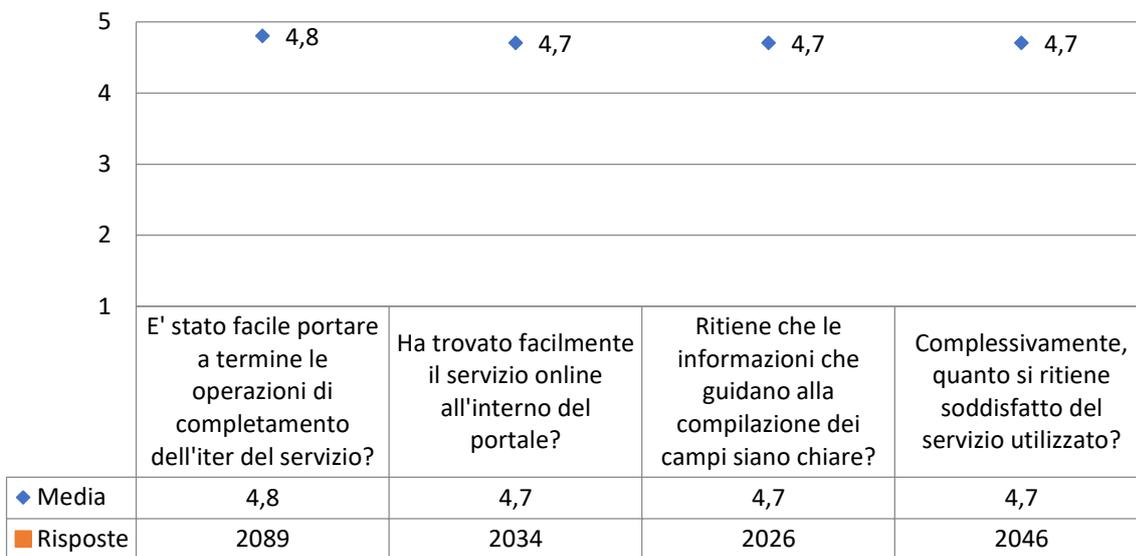
<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/attestazione-pagamenti-servizi-educativi-0-3-servizi-supporto-alla-scuola>

## Centri estivi



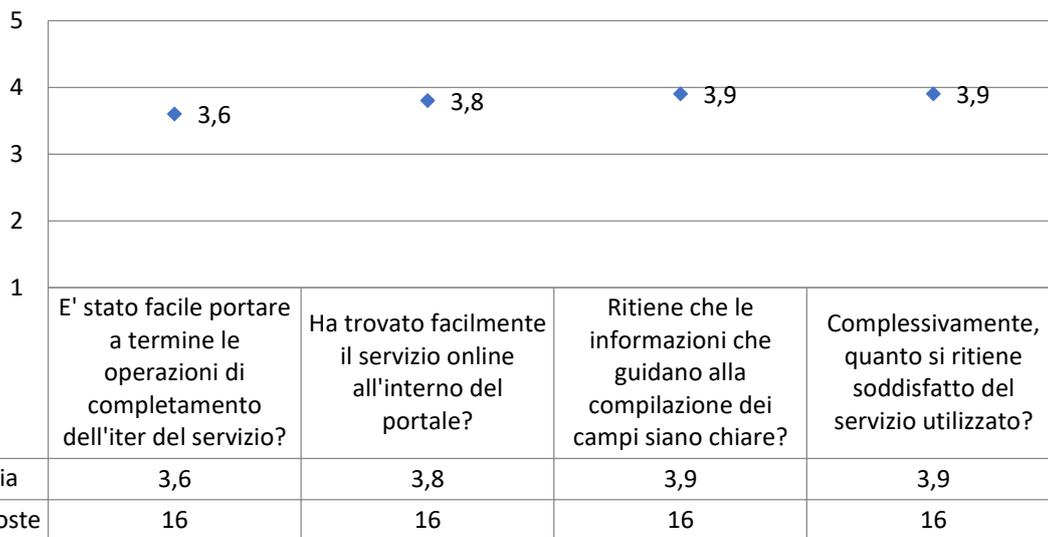
<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/centri-estivi-per-bambinei-e-ragazzei>

## Certificati facili - Prenotazione e stampa diretta



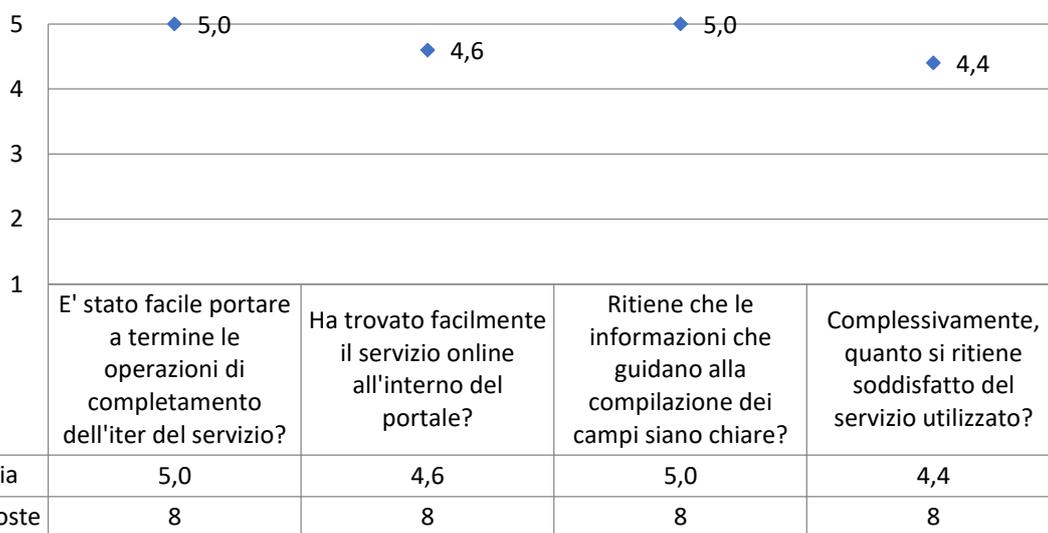
<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/certificati-on-line-informazioni-dettagliate>

## Consultaz. graduatorie servizi educativi 0-3 anni

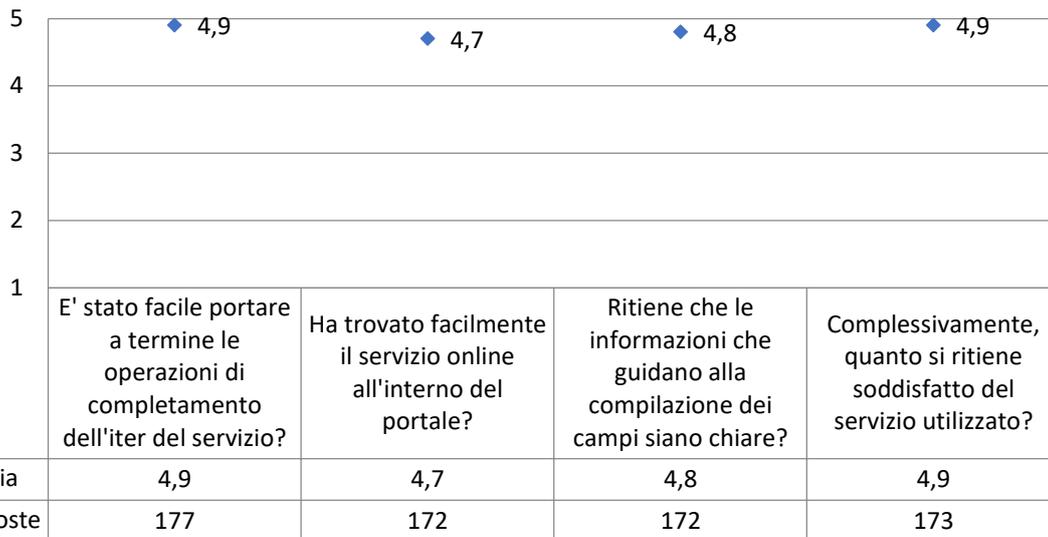


<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/iscrizioni-servizi-educativi-0-3-anni-anno-educativo-20232024>

## Dimissioni servizi educativi 0-3 anni

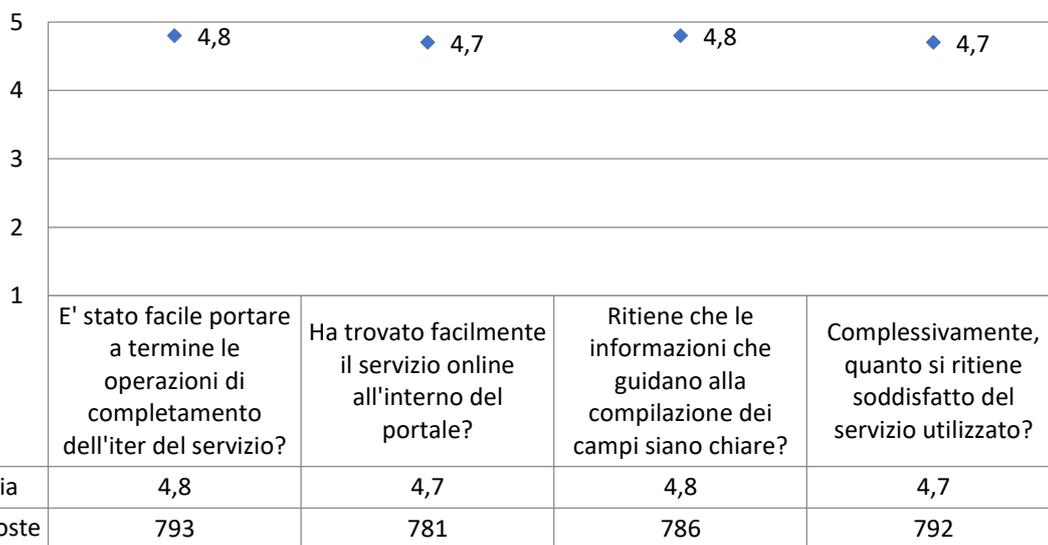


## Domanda Contributo Pacchetto Scuola



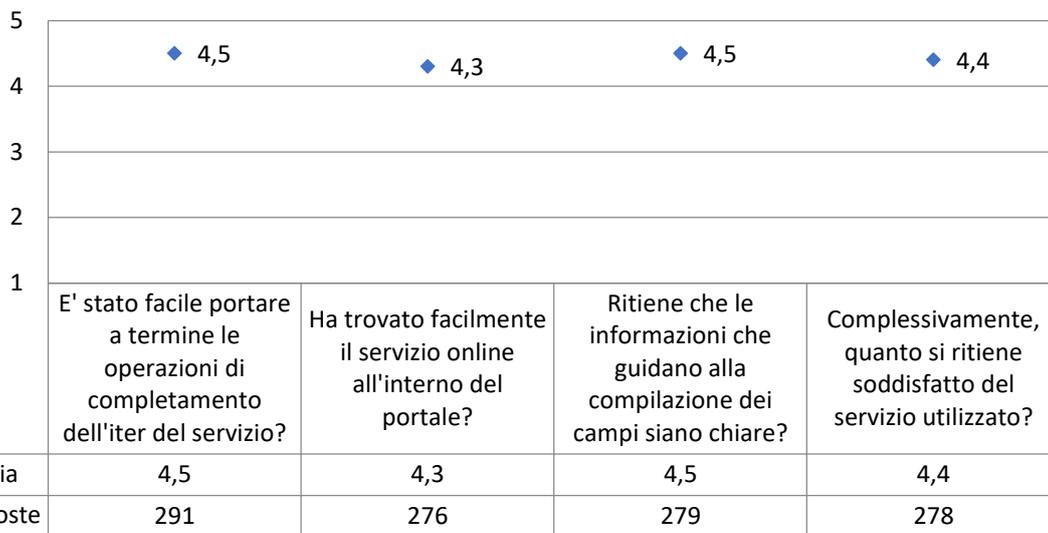
<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/incentivi-economici-individuali-per-il-sostegno-al-diritto-allo-studio>

## Domanda unica di agevolazione tariffaria



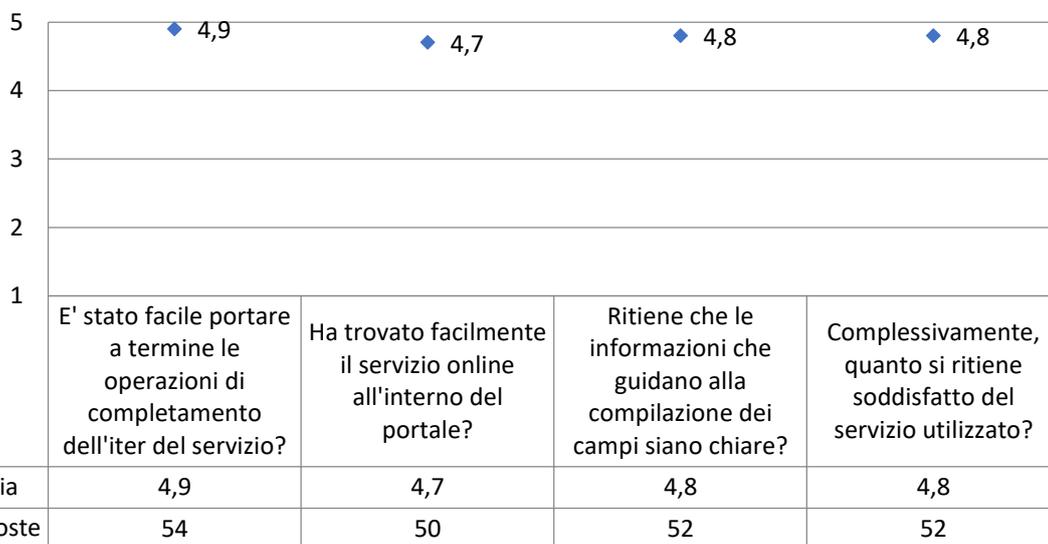
<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/domanda-unica-di-agevolazione-tariffaria>

## Riscossione Online - Richiesta Rateizzazione

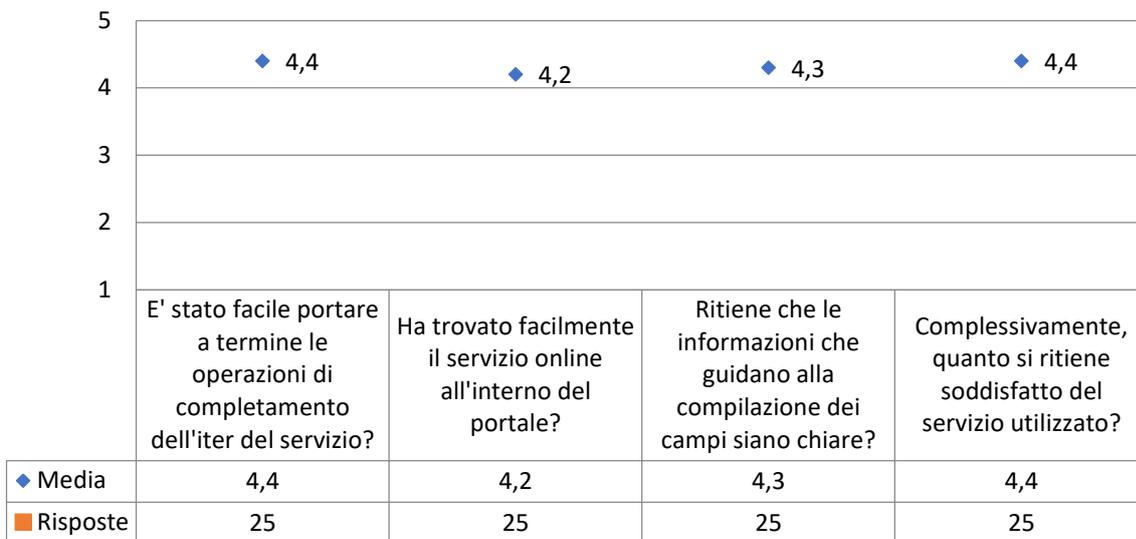


<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/riscossione-coattiva>

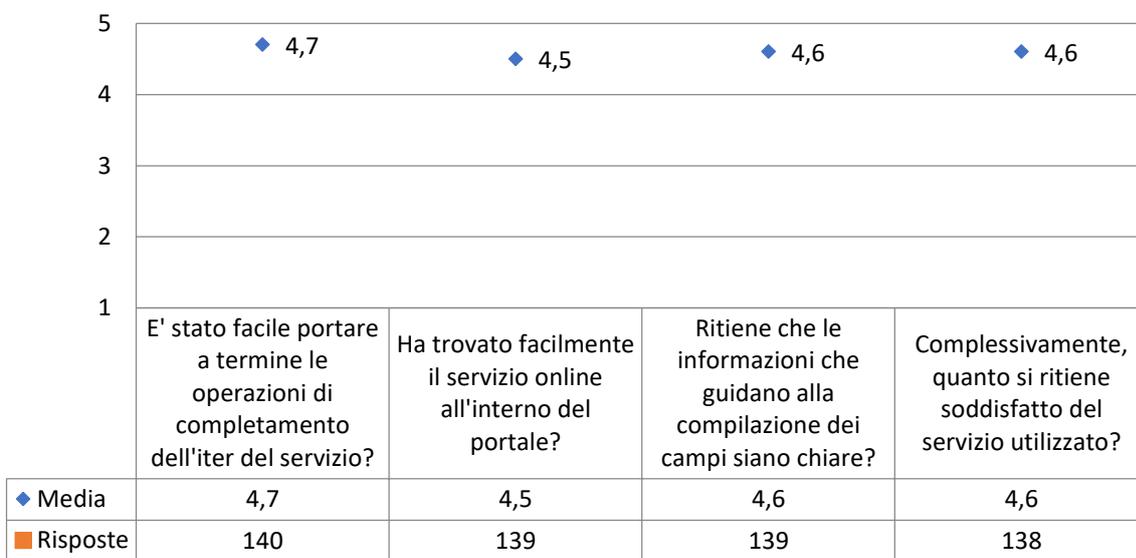
## Frequenza servizi educativi 0-3 anni



## Iscrizione fuori termine servizi educativi 0-3

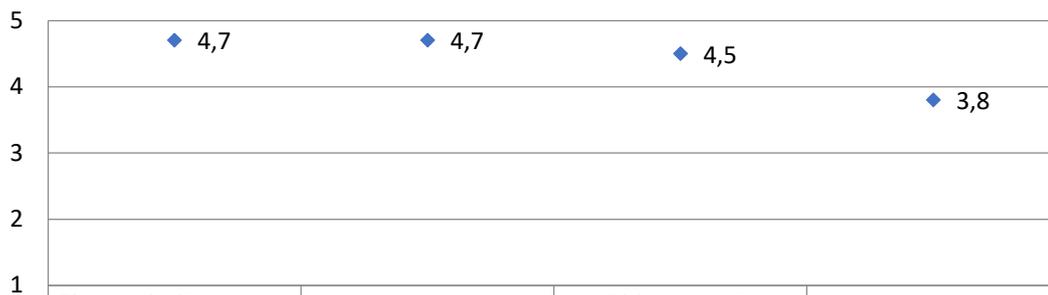


## Iscrizione servizi educativi 0-3 anni



<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/iscrizioni-servizi-educativi-0-3-anni-anno-educativo-20232024>

## Iscrizioni alla scuola dell'infanzia (3-6 anni)



	E' stato facile portare a termine le operazioni di completamento dell'iter del servizio?	Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?	Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?	Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?
◆ Media	4,7	4,7	4,5	3,8
■ Risposte	172	169	170	163

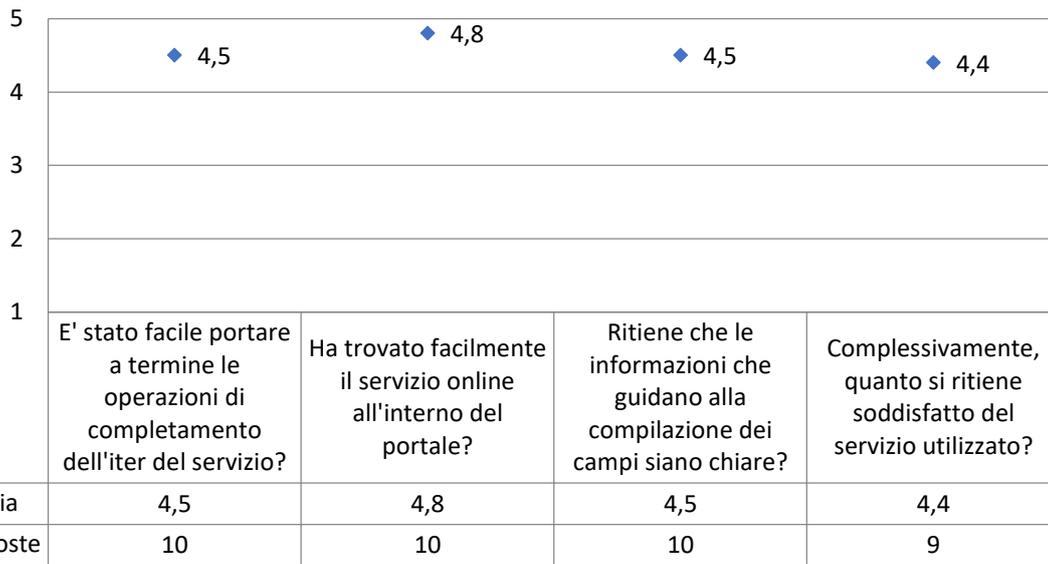
## Pubbliche affissioni



	E' stato facile portare a termine le operazioni di completamento dell'iter del servizio?	Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?	Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?	Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?
◆ Media	3,7	3,6	3,5	3,3
■ Risposte	18	16	14	15

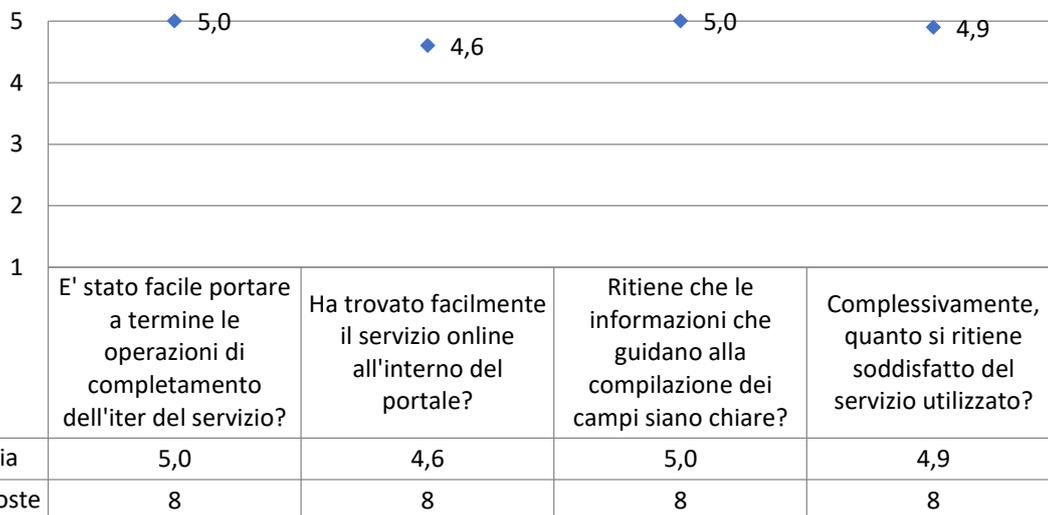
<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/canone-patrimoniale-sulle-pubbliche-affissioni-ex-diritto-sulle-pubbliche>

## Oggetti trovati

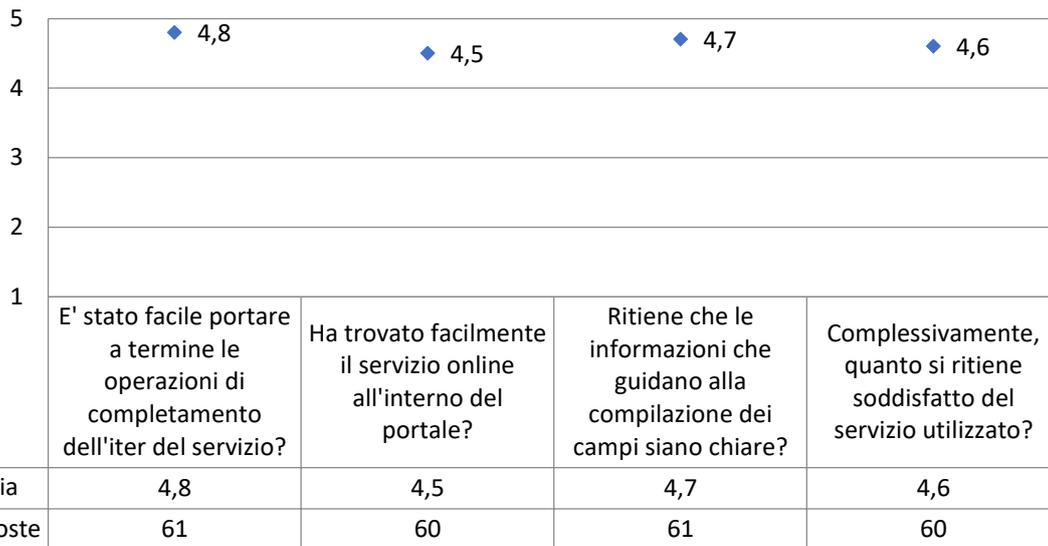


<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/oggetti-trovati>

## Presentazione documentazione vaccinale servizi educativi 0-3 anni

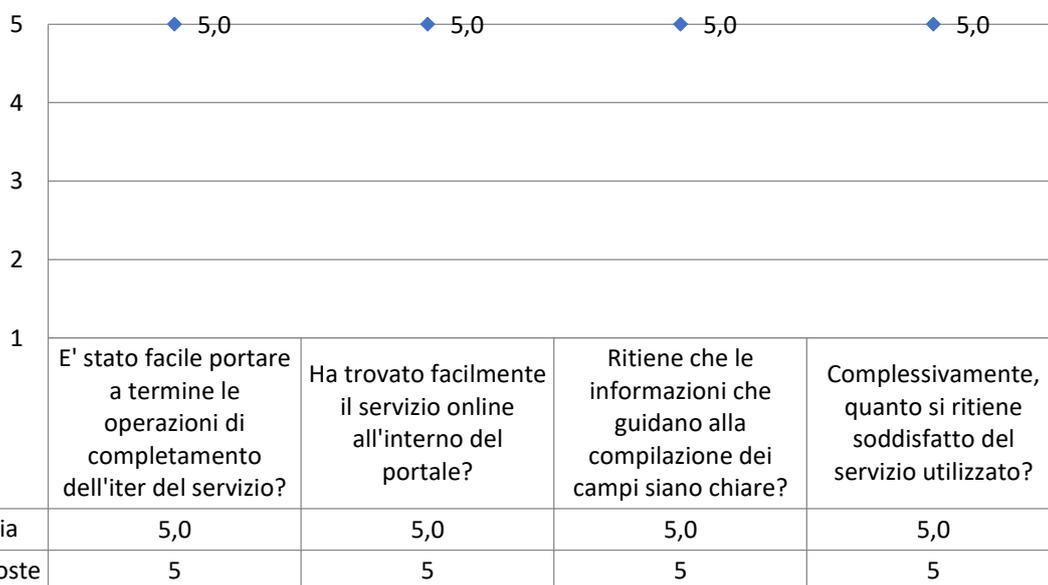


## Richiesta buono servizio nidi privati

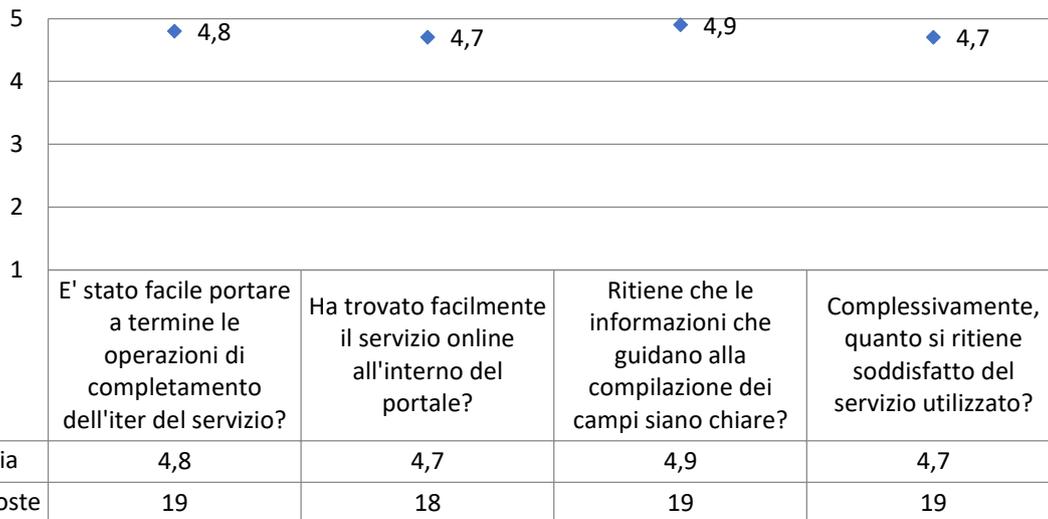


<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/richiesta-di-buono-servizio-per-frequenza-struttura-educativa-privata>

## Rinuncia posto assegnato servizi educativi 0-3



## Simulazione calcolo tariffa servizi educativi 0-3



<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/iscrizioni-servizi-educativi-0-3-anni-anno-educativo-20232024>

## Variazione orario servizi educativi 0-3 anni

