



COMUNE DI CASTELFIDARDO
PROVINCIA DI ANCONA

UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI

Castelfidardo, lì 29.03.2018

Sistema di controllo di qualità 2017

REPORT SUI QUESTIONARI RELATIVI A
RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ANNO 2017,
SERVIZIO DI RILASCIO DELLE CARTE DI IDENTITÀ

Sono stati riconsegnati all'Ufficio anagrafe, da Giugno 2017 a Marzo 2018 un totale di 33 questionari, tutti compilati con modalità cartacea, distribuiti dalle impiegate addette al rilascio del documento di identità, il cui modello è disponibile sul sito istituzionale del Comune, Sezione "Amministrazione trasparente", "Servizi erogati", "Carta dei servizi e standard di qualità".

Si tratta, come per l'anno precedente, di un campione esiguo se si considera che complessivamente l'Ufficio Anagrafe rilascia circa 2500 carte di identità all'anno.

Dall'esame complessivo dei questionari compilati e consegnati dagli utenti nell'anno 2017 emerge un quadro di completa soddisfazione per il servizio di rilascio delle carte di identità, in quanto 9 persone su 10 si dichiarano "soddisfatte" o "molto soddisfatte" e si conferma sostanzialmente il giudizio positivo già espresso l'anno precedente, con una tendenza maggiore all'espressione di valutazione "molto positive".

Non emergono proposte di miglioramento o suggerimenti, né note particolari.

Valutazione comparativa dei dati sui due ultimi anni (2016-2017):

Sezione modalità di accesso al servizio relativo alla facilità di individuazione dell'ufficio, all'adeguatezza degli orari di apertura, alla riservatezza di contatto con il personale: 9 persone su 10 si dichiarano soddisfatte o molto soddisfatte; rispetto all'anno 2016, nel 2017 si riscontrano valutazioni positive più convinte.

Sezione modalità di svolgimento del servizio attinente a semplicità del procedimento, disponibilità delle informazioni e tempi di rilascio: 9 persone su 10 si dimostrano soddisfatte o molto soddisfatte, si evidenzia rispetto all'anno 2016 una tendenza ad un giudizio più positivo, essendo diminuito nel 2017 il numero di coloro che si dichiara neutro, ovvero né soddisfatto né insoddisfatto (solo il 3%, mentre il restante 97% esprime valutazione positiva)

Sezione modulistica, attinente alla disponibilità dei documenti da compilare e alla facilità della compilazione stessa: quasi il 100% degli utenti ha espresso valutazione positiva, si evidenzia rispetto all'anno 2016 una tendenza ad un giudizio più positivo. Si rileva anche che l'istruttoria riguardante il rilascio della carta di identità è relativamente più semplice di quella riguardante altri procedimenti dei servizi demografici e si risolve in poco tempo, considerando che spesso le informazioni si trasmettono per via telefonica e l'utente si presenta già "preparato" allo sportello, con la documentazione necessaria.

Sezione preparazione del personale, riguardante il giudizio sul *problem solving*, capacità tecnica, cortesia e disponibilità del personale addetto al servizio carte di identità: 9 persone su 10 si dichiarano soddisfatte, anche per questa sezione si evidenziano giudizi più positivi rispetto al 2016 ed emerge una valutazione complessiva di adeguatezza del personale dedicato, sia per cortesia sia per competenza tecnica, che per *problem solving*.

Dati anagrafici dei cittadini che si sono prestati al giudizio/valutazione del servizio: nell'anno 2017 6 cittadini su 10 si dichiarano della fascia di età tra i 31 e i 60 anni (cd popolazione attiva), 3 su 10 di età tra i 18-30 anni (aumentano rispetto all'anno 2016 i giovani di questa fascia di età), 1 su 5 non risponde su professione. Relativamente al titolo di studio il 56% dichiara di essere diplomato, l'11% laureato e il 33% con licenza media. Il 92,6% è di cittadinanza italiana, il 7,4% di cittadinanza extracomunitaria.

Per il dettaglio delle valutazioni fornite dagli utenti nell'anno 2017, sezione per sezione del questionario, si allega in calce un facsimile del questionario medesimo con le valutazioni indicate in termini percentuali, rispetto alle preferenze espresse e, infine, il dettaglio delle caratteristiche anagrafiche dei compilatori.

L'Ufficiale di Anagrafe
F.to Dott.ssa Gioia Rossi

COMUNE DI CASTELFIDARDO
(Provincia di Ancona)

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI anno 2017
SERVIZIO RILASCIO CARTE D'IDENTITA'

Gentile Signore/ra, al fine di migliorare i servizi offerti stiamo conducendo un sondaggio per la rilevazione del grado di soddisfazione del Cittadino. Le saremmo grati se volesse dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO che è riferito al servizio di rilascio delle carte d'identità da parte del Comune di Castelfidardo.

I dati raccolti verranno elaborati dal personale dei servizi demografici per finalità statistiche e di miglioramento dei servizi.

Grazie per la collaborazione!

Di seguito sono riportate una serie di affermazioni per le quali Le chiediamo di esprimere una valutazione in termini di soddisfazione del servizio. Dovrà pertanto scegliere la sua valutazione mettendo una X sui seguenti simboli:

☹️ = molto soddisfacente 😊 = soddisfacente 😐 = adeguato
 😞 = poco soddisfacente 🙄 = per nulla soddisfacente

		☹️	😞	😊	😐	🙄
Modalità di accesso al servizio	E' facile raggiungere gli uffici			9,1%	15,15%	75,75%
	E' facile individuare lo sportello a cui ci si deve rivolgere			3%	18,2%	78,8%
	L'orario di apertura degli sportelli è adeguato alle esigenze	3%	6%	21,2%	15,15%	54,65%
	Il contatto con il personale allo sportello è riservato		3%	6%	21,2%	69,8%

		☹️	😞	😊	😐	🙄
Modalità di svolgimento del servizio	L'iter della pratica è semplice			3%	15,15%	78,85%
	Il tempo del rilascio della carta d'identità è breve			3%	9,1%	87,9%
	Le informazioni sono rese chiaramente disponibili			3%	9,1%	87,9%

		☹️	😞	😊	😐	🙄
Modulistica	I documenti da compilare presso l'ufficio sono immediatamente disponibili			3%	15,15%	81,85%
	I documenti necessari sono facili da compilare				18,2%	81,8%

Preparazione del personale	Il personale agli sportelli è in grado di trovare soluzioni ai problemi presentati			6%	21,2%	72,8%
	Il personale agli sportelli è tecnicamente preparato			3%	21,2%	75,8%
	Il personale allo sportello è cortese e disponibile			3%	9,1%	87,9%

Considerando tutti gli aspetti del servizio ricevuto qual è la sua valutazione complessiva?

- molto soddisfatto 53,7%
 soddisfatto 39,3%
 né soddisfatto né insoddisfatto –
 insoddisfatto 3,5%
 molto insoddisfatto 3,5%

In una logica di miglioramento quali suggerimenti / proposte ritiene opportuno proporci?

Le chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandole che il questionario è anonimo.

Sesso :

- M 44,8%; F 55,2%

Cittadinanza:

- Italiana, 92,6%%
 Comunitaria,
 Extracomunitaria 7,4%
 Non risponde

Età :

- 18 – 30 (27,6%) 31 – 45 (24,13%) 46 – 60 (41,4%) oltre (6,9%)

Titolo di studio:

- Nessun (0%) Licenza elementare (0 %), Licenza Media (33%)
 Diploma (56%), Laurea (11%) Non risponde

Professione :

- Operaio o assimilato 18,3%
- Impiegato 21,2 %
- Libero professionista/artigiano 12%
- Studente 18,2%
- Pensionato 9,1%
- Non risponde 21,2%

Quest n 33 TOTALI Data compilazione: Giugno 2017 – Marzo 2018