



COMUNE DI CASTELFIDARDO

PROVINCIA DI ANCONA

UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI

Castelfidardo, lì 22.01.2019

Sistema di controllo di qualità 2018

REPORT SUI QUESTIONARI RELATIVI A RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ANNO 2018, SERVIZIO DI RILASCIO DELLE CARTE DI IDENTITÀ

Sono stati riconsegnati all'Ufficio anagrafe, nell'anno 2018 un totale di 27 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 2018 emerge un quadro di complessiva soddisfazione per il servizio di rilascio delle carte di identità, in quanto quasi 9 persone su 10 si dichiarano "soddisfatte" o "molto soddisfatte" e si conferma sostanzialmente il giudizio positivo già espresso l'anno precedente, con una prevalenza all'espressione di valutazioni "molto positive" pari al 51,8%.

Emergono proposte di miglioramento o suggerimenti, nel senso di una richiesta di maggiore *comfort* nello spazio di attesa, dato che nei mesi invernali l'utenza attende in uno spazio non riscaldato, con porta scorrevole, che si apre e si chiude di continuo. Probabilmente si tratta di due questionari compilati in periodo invernale.

Valutazione comparativa dei dati sui due ultimi anni (2017-2018):

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 2017, nel 2018 si conferma la valutazione positiva.

Sezione modalità di svolgimento del servizio attinente a semplicità del procedimento, disponibilità delle informazioni e tempi di rilascio: 8,5 persone su 10 si dimostrano soddisfatte o molto soddisfatte, si evidenzia rispetto all'anno 2017 una tendenza ad un giudizio positivo, più moderato essendo aumentata la percentuale che esprime un giudizio neutro, né soddisfatto né insoddisfatto, dal 3 all'11%.

Sezione modulistica, attinente alla disponibilità dei documenti da compilare e alla facilità della compilazione stessa: il 90% degli utenti ha espresso valutazione positiva, si evidenzia rispetto all'anno 2017 una tendenza ad un giudizio più moderato.

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. Anche la novità del rilascio delle CIE non ha comportato alcun aggravio degli oneri documentali dal punto di vista amministrativo.

Sezione preparazione del personale, riguardante il giudizio sul *problem solving*, capacità tecnica, cortesia e disponibilità del personale addetto al servizio carte di identità: 8,5 persone su 10 si dichiarano soddisfatte, anche per questa sezione si evidenziano giudizi più moderati rispetto al 2017 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 2018 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, 1 su 2 dichiara la professione di operaio o assimilato.

Relativamente al titolo di studio il 52% dichiara di essere diplomato, l'11% laureato e il 33% con licenza media. L'85% è di cittadinanza italiana, il 7,4% di cittadinanza extracomunitaria e il 7,4% di cittadinanza comunitaria.

Per il dettaglio delle valutazioni fornite dagli utenti nell'anno 2018, 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 2018
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	3.7%	-	7.4%	18.5%	70.4%
	E' facile individuare lo sportello a cui ci si deve rivolgere	-	3.7%	-	29.6%	66.7%
	L'orario di apertura degli sportelli è adeguato alle esigenze	11.1%	-	7.4%	22.2%	59.3%
	Il contatto con il personale allo sportello è riservato	3.7%	3.7%	11.1%	25.9%	55.6%

Modalità di svolgimento del servizio	L'iter della pratica è semplice	3.7%	-	11.1%	22.22%	63%
	Il tempo del rilascio della carta d'identità è breve	7.4%	3.7%	11.1%	22.2%	55.6%
	Le informazioni sono rese chiaramente disponibili	3.7%	-	7.4%	22.2%	66.7%

Modulistica	I documenti da compilare presso l'ufficio sono immediatamente disponibili	3.7%	3.7%	-	18.6%	74%
	I documenti necessari sono facili da compilare	3.7%	-	-	18.5%	77.8%

						
Preparazione del personale	Il personale agli sportelli è in grado di trovare soluzioni ai problemi presentati	7,4%	-	7,4 %	11,2 %	74%
	Il personale agli sportelli è tecnicamente preparato	7,4%	-	3,8 %	14,8 %	74%
	Il personale allo sportello è cortese e disponibile	7,4%	3,7 %	3,7 %	11,2 %	74%

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

- ☐ molto soddisfatto 51,8%
☐ soddisfatto 33,3%
☐ né soddisfatto né insoddisfatto 11,1%
☐ insoddisfatto -
☐ molto insoddisfatto 3,7%

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

- Tempi più rapidi per avere le CIE
- Tutto perfetto
- Del personale tutto ok. Ma per favore spostate la porta scorrevole fuori
- La porta apribile è portatrice di malanni per la salute. Continua ad aprirsi e chiudersi.

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

Sesso :

- ☐ M 66%; ☐ F 34%

Cittadinanza:

- ☐ Italiana, 85,2%
☐ Comunitaria, 7,4%
☐ Extracomunitaria 7,4%
☐ Non risponde

Età :

- ☐ 18 – 30 (29,6%) ☐ 31 – 45 (33,3%) ☐ 46 – 60 (26%) ☐ oltre (11,1%)

Titolo di studio:

- ☐ Nessun (0%) ☐ Licenza elementare (3,7 %), ☐ Licenza Media (33,3%)
☐ Diploma (51.9%), ☐ Laurea (11,1%) ☐ Non risponde

Professione :

- Operaio o assimilato 44,4%
- Impiegato 7,4%
- Libero professionista/artigiano 3,7%
- Studente 11,2%
- Pensionato 7,4%
- Non risponde 7,4%
- Disoccupato 3,7%
- Dipendente 3,7%
- Casalinga 7,4%
- Commerciante 3,7%

Questionari n° 27 TOTALI - Periodo compilazione: ANNO 2018