



ALL. A)

COMUNE DI CASTELFIDARDO

PROVINCIA DI ANCONA

UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI

Castelfidardo, li 16.02.2021

Sistema di controllo di qualità 2020

REPORT SUI QUESTIONARI RELATIVI A RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ANNO 2020, SERVIZIO DI RILASCIO DELLE CARTE DI IDENTITÀ

Sono stati riconsegnati all'Ufficio anagrafe, nell'anno 2020 un totale di 25 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 di un campione esiguo se si considera che complessivamente l'Ufficio Anagrafe ha rilasciato circa 1500 carte di identità nel 2020.

Dall'esame complessivo dei questionari compilati e consegnati dagli utenti nell'anno 2020 emerge un quadro di complessiva soddisfazione per il servizio di rilascio delle carte di identità, in quanto la quasi totalità delle persone si dichiara "soddisfatta" e si conferma sostanzialmente il giudizio positivo già espresso l'anno precedente.

Non emergono proposte di miglioramento o suggerimenti, ad eccezione di due segnalazioni di utilizzo di un maggior numero di personale e di un maggior numero di sportelli aperti al pubblico oltre ad una segnalazione per introdurre la possibilità di utilizzo bancomat.

Valutazione comparativa dei dati sui due ultimi anni (2019-2020):

Sezione "Modalità di accesso al servizio" relativo alla facilità di raggiungere gli uffici, di individuare l'ufficio, all'adeguatezza degli orari di apertura, alla riservatezza di contatto con il personale: 8 persone su 10 si dichiarano soddisfatte; nel 2020 si conferma la generale valutazione positiva, con unica nota negativa relative alla riservatezza nel contatto con il personale allo sportello: 7 persone su 10.

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 2019 una tendenza ad un sostanziale giudizio positivo con un giudizio neutro, né soddisfatto né insoddisfatto, di una persona su 10.

Sezione "Modulistica", attinente alla disponibilità dei documenti da compilare e alla facilità della compilazione stessa: oltre il 90% degli utenti ha espresso valutazioni positive o molto positive, in linea sostanzialmente con quanto evidenziato nell'anno 2019.

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. Le informazioni relative alla documentazione da presentare per il rilascio delle CIE è visionabile dal sito web del Comune, nella sezione dedicata alla prenotazione On-line delle CIE, e che, per le persone più anziane e meno affini al computer, le stesse vengono comunicate telefonicamente al momento della prenotazione, permettendo così all'utente di presentarsi il giorno in cui hanno l'appuntamento con tutta la documentazione richiesta.

Sezione "Preparazione del personale", riguardante il giudizio sul *problem solving*, capacità tecnica il 96% degli utenti si dichiara soddisfatto, per quanto concerne la cortesia e disponibilità del personale addetto al servizio carte di identità l'84% si dichiara soddisfatto, anche per questa sezione si evidenziano giudizi generalmente in linea con quelli del 2019 ed emerge una valutazione complessiva di adeguatezza del personale dedicato.

Dati anagrafici dei cittadini che si sono prestati al giudizio/valutazione del servizio: nell'anno 2020 il 76% degli utenti si dichiara della fascia di età tra i 31 e i 60 anni (cd popolazione attiva), il 12% oltre i 60, l'8% nella fascia tra 18 e 30 anni.

Soltanto il 20% risponde sulla professione.

Relativamente al titolo di studio il 20% non inserisce le informazioni, il 28% dichiara di essere diplomato, il 28% laureato e il 20% con licenza media. Il 44% è di cittadinanza italiana, il 26% di cittadinanza extracomunitaria, mentre il 36% degli utenti non ha indicato la cittadinanza.

Per il dettaglio delle valutazioni fornite dagli utenti nell'anno 2020, 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'Istruttore Direttivo Amm.vo Contabile

Dott.ssa Claudia Latini



Claudia Latini

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI anno 2019

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	-	-	16%	60%	24%
	E' facile individuare lo sportello a cui ci si deve rivolgere	-	-	12%	44%	44%
	L'orario di apertura degli sportelli è adeguato alle esigenze	-	4%	20%	36%	40%
	Il contatto con il personale allo sportello è riservato (*)	-	4%	20%	40%	28%

• (*) L'8% non ha compilato

Modalità di svolgimento Del servizio		- ☹	☹	-	☺	+ ☺
	L'iter della pratica è semplice	-	-	12%	56%	32%
	Il tempo di rilascio della carta è breve	-	-	12%	52%	36%
	Le informazioni sono rese chiaramente disponibili	-	-	8%	48%	44%

Modulistica		- ☹	☹	-	☺	+ ☺
	I documenti da compilare presso l'ufficio sono immediatamente disponibili	-	4%	4%	52%	40%
	I documenti da compilare sono facili da compilare	-	4%	-	48%	48%

Preparazione Del personale		- 😞	😞	-	😊	+ 😊
	Il personale agli sportelli iè in grado di trovare soluzioni ai problem presentati	-	-	4%	52%	44%
	Il personale agli sportelli è tecnicamente preparato	-	-	4%	52%	44%
	Il personale allo sportello è cortese e disponibile	-	4%	12%	44%	40%

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

- ☐ molto soddisfatto 28%
☐ soddisfatto 64%
☐ né soddisfatto né insoddisfatto 8%
☐ insoddisfatto -
☐ molto insoddisfatto -

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

Più sportelli aperti
 Più personale
 Utilizzo del bancomat

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

Sesso :

Cittadinanza:

☐ M 48%; ☐ F 52%

Italiana 44%
 Extracomunitaria 20%
 Non compilata 36%

Età:

☐ 18 – 30 (8%) ☐ 31 – 45 (24%) ☐ 46 – 60 (52%) ☐ oltre (12%) non segnalata (4%)

Titolo di studio:

☐ nessuno ☐ Licenza elementare (4%) ☐ Licenza media (20%) ☐ Diploma (28%) ☐ Laurea (28%) Non segnalata (20%)

Professione: soltanto il 20% ha risposto (n. 2 impiegati, n. 2 pensionati e n. 1 studente)

Questionari n° 25 TOTALI - Periodo compilazione: ANNO 2020