



COMUNE DI CASTELFIDARDO

PROVINCIA DI ANCONA

UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI

Castelfidardo, lì 24.03.2017

Sistema di controllo di qualità 2016

REPORT SUI QUESTIONARI RELATIVI A RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ANNO 2016, SERVIZIO DI RILASCIO DELLE CARTE DI IDENTITÀ

Sono stati riconsegnati all'Ufficio anagrafe, da Marzo 2016 a Novembre 2016 un totale di 76 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 2015, 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 2016 emerge un quadro di soddisfazione per il servizio di rilascio delle carte di identità, in quanto 3 persone su 4 si dichiarano "soddisfatte" e si conferma sostanzialmente il giudizio positivo già espresso l'anno precedente, con una tendenza maggiore ad un giudizio moderato di soddisfazione, con meno valutazioni "estreme", sia molto positive che molto negative.

Soltanto un questionario contiene una nota, precisamente riguardante la difficoltà di raggiungere gli uffici comunali durante il giorno di lunedì con la contestualità del mercato che si colloca sulle strade del centro storico, rendendo più difficoltoso il parcheggio, tuttavia non emergono proposte di miglioramento o suggerimenti.

Valutazione comparativa dei dati sui due ultimi anni (2015-2016):

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: 3 persone su 5 si dichiarano soddisfatte; rispetto all'anno 2015, nel 2016 si riscontrano valutazioni di soddisfazione, meno estreme sia in senso positivo (molto soddisfatto) sia in senso negativo (per nulla soddisfatto).

Sezione modalità di svolgimento del servizio attinente a semplicità del procedimento, disponibilità delle informazioni e tempi di rilascio: 3 persone su 4 si dimostrano soddisfatte, si evidenzia rispetto all'anno 2015 una tendenza ad un giudizio più moderato, essendo diminuite nel 2016 sia la scelta della modalità di “molta soddisfazione” sia di “assenza di soddisfazione”.

Sezione modulistica, attinente alla disponibilità dei documenti da compilare e alla facilità della compilazione stessa: 3 persone su 4 si dimostrano soddisfatte, si evidenzia rispetto all'anno 2015 una tendenza ad un giudizio più moderato, essendo diminuite nel 2016 sia la scelta della modalità di “molta soddisfazione” sia di “assenza di soddisfazione”. 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: 3 persone su 5 si dichiarano soddisfatte, anche per questa sezione si evidenziano giudizi più moderati rispetto al 2015, sia in senso positivo, che negativo ed emerge una valutazione complessiva di adeguatezza del personale dedicato.

Dati anagrafici dei cittadini che si sono prestati al giudizio/valutazione del servizio: come per l'anno 2015, nell'anno 2016 3 cittadini su 4 si dichiarano della fascia di età tra i 31 e i 60 anni (cd popolazione attiva), 1 su 5 non risponde su professione e titolo di studio, 2 su 5 non rispondono sulla cittadinanza, confermando una retrosia a svelare i dati individuali, forse per essere certi dell'anonimato del loro giudizio.

Per il dettaglio delle valutazioni fornite dagli utenti nell'anno 2016, 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 2016
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 | | 2,8% | 13,7% | 71,2% | 12,3% |
| | E' facile individuare lo sportello a cui ci si deve rivolgere | | 1,4% | 16,7% | 68% | 13,9% |
| | L'orario di apertura degli sportelli è adeguato alle esigenze | | 5,5% | 17,8% | 71,2% | 5,5% |
| | Il contatto con il personale allo sportello è riservato | | 8,3% | 25% | 62,5% | 4,2% |

| | | ☹️ | ☹️ | 😊 | 😊 | ☹️ |
|---|--|----|------|-------|-------|------|
| Modalità di svolgimento del servizio | L'iter della pratica è semplice | | | 17,8% | 75,3% | 6,9% |
| | Il tempo del rilascio della carta d'identità è breve | | 1,3% | 17,8% | 69,9% | 11% |
| | Le informazioni sono rese chiaramente disponibili | | | 19,2% | 75,3% | 5,5% |

| | | ☹️ | ☹️ | 😊 | 😊 | ☹️ |
|--------------------|---|----|------|-------|-------|------|
| Modulistica | I documenti da compilare presso l'ufficio sono immediatamente disponibili | | | 26% | 67,1% | 6,9% |
| | I documenti necessari sono facili da compilare | | 1,4% | 21,9% | 71,2% | 5,5% |

| | |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| Preparazione del personale | Il personale agli sportelli è in grado di trovare soluzioni ai problemi presentati | | 1,4% | 28,1% | 64,9% | 5,6% |
| | Il personale agli sportelli è tecnicamente preparato | | 2,8% | 29,6% | 57,8% | 9,8% |
| | Il personale allo sportello è cortese e disponibile | | 2,8% | 27,2% | 61,4% | 8,6% |

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

- ☐ molto soddisfatto 5,6%
☐ soddisfatto 74,6%
☐ né soddisfatto né insoddisfatto 15,5%
☐ insoddisfatto 4,3%
☐ molto insoddisfatto

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

“Nel giorno di lunedì di mercato, è scomodo raggiungere gli uffici del Comune”

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

Sesso :

- ☐ M 46,6%; ☐ F 53,4%

Cittadinanza:

- ☐ Italiana, 57,5%
☐ Comunitaria, 1,3%
☐ Extracomunitaria 1,3%
☐ Non risponde 39,9%

Età :

- ☐ 18 – 30 (13,9%) ☐ 31 – 45 (34,7%) ☐ 46 – 60 (36%) ☐ oltre (15,4%)

Titolo di studio:

- ☐ Nessun (0%) ☐ Licenza elementare (2,8%), ☐ Licenza Media (18,9%)
☐ Diploma (41,9%), ☐ Laurea (17,5%) ☐ Non risponde 18,9%

Professione :

- Operaio o assimilato 16,2%
- Impiegato/Insegnante/Ingegnere 29,65%
- Libero professionista/artigiano 5,4%
- Studente 6,8%
- Pensionato 14,9%
- Imprenditore 2,7%
- Casalinga 2,7%
- Non risponde 21,6%

Quest n° 76 TOTALI Data compilazione: DA MARZO 2016 A NOVEMBRE 2016