



# COMUNE DI CASTELFIDARDO

PROVINCIA DI ANCONA

---

UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI

Castelfidardo, lì 05.02.2020

Sistema di controllo di qualità 2019

## REPORT SUI QUESTIONARI RELATIVI A RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ANNO 2019, SERVIZIO DI RILASCIO DELLE CARTE DI IDENTITÀ

Sono stati riconsegnati all'Ufficio anagrafe, nell'anno 2019 un totale di 21 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 molto 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 2019 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, nè note particolari.

### **Valutazione comparativa dei dati sui due ultimi anni (2018-2019):**

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: 8 persone su 10 si dichiarano soddisfatte; rispetto all'anno 2018, nel 2019

si conferma la generale valutazione positiva, con unica nota negativa relative alla riservatezza nel contatto con il personale allo sportello.

Sezione modalità di svolgimento del servizio attinente a semplicità del procedimento, disponibilità delle informazioni e tempi di rilascio: 7 persone su 10 si dimostrano soddisfatte o molto soddisfatte, si evidenzia rispetto all'anno 2018 una tendenza ad un giudizio positivo più moderato essendo aumentata la percentuale che esprime un giudizio neutro, né soddisfatto né insoddisfatto, dall'11 al 20%.

Sezione modulistica, attinente alla disponibilità dei documenti da compilare e alla facilità della compilazione stessa: oltre il 90% degli utenti ha espresso valutazione positive o molto positiva, in linea sostanzialmente con quanto evidenziato nell'anno 2018.

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. Stessa cosa avviene per il rilascio delle CIE.

Sezione preparazione del personale, riguardante il giudizio sul *problem solving*, capacità tecnica, cortesia e disponibilità del personale addetto al servizio carte di identità: il 90% degli utenti si dichiara soddisfatto, anche per questa sezione si evidenziano giudizi generalmente più moderati ma in linea con quelli del 2018 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 2019 l'85% degli utenti si dichiara della fascia di età tra i 31 e i 60 anni (cd popolazione attiva), e il 15% oltre i 60. Soltanto il 10% risponde sulla professione. Relativamente al titolo di studio il 40% dichiara di essere diplomato, l'10% laureato e il 50% con licenza media. Il 90% è di cittadinanza italiana, il 10% di cittadinanza extracomunitaria.

Per il dettaglio delle valutazioni fornite dagli utenti nell'anno 2019, 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.

Il Responsabile I Settore  
F.to Dott. Claudio Senatori

## 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		20%	25%	35%	20%
	E' facile individuare lo sportello a cui ci si deve rivolgere	-		15%	30%	55%
	L'orario di apertura degli sportelli è adeguato alle esigenze	11%	10%	45%	23%	11%
	Il contatto con il personale allo sportello è riservato	40%	10%		40%	10%

Modalità di svolgimento Del servizio		- ☹	☹	-	☺	+ ☺
	L'iter della pratica è semplice			15%	35%	50%
	Il tempo di rilascio della carta è breve	-	-	20%	25%	55%
	Le informazioni sono rese chiaramente disponibili					
		-	-	10%	20%	70%

<b>Modulistica</b>		- 😞	😞	-	😊	+ 😊
	I documenti da compilare presso l'ufficio sono immediatamente disponibili	-	-	-	<b>25%</b>	<b>75%</b>
	I documenti da compilare sono facili da compilare	-	-	<b>10%</b>	<b>25%</b>	<b>65%</b>

<b>Preparazione Del personale</b>		- 😞	😞	-	😊	+ 😊
	Il personale agli sportelli è in grado di trovare soluzioni ai problem presentati	-	-	<b>15%</b>	<b>35%</b>	<b>50%</b>
	Il personale agli sportelli è tecnicamente preparato	-	-	-	<b>35%</b>	<b>65%</b>
	Il personale allo sportello è cortese e disponibile	-	-	<b>20%</b>	<b>25%</b>	<b>55%</b>

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

- ☐ molto soddisfatto 15%  
☐ soddisfatto 60%  
☐ né soddisfatto né insoddisfatto 25%  
☐ insoddisfatto -  
☐ molto insoddisfatto -

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

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

Sesso :

Cittadinanza:

- ☐ M 40%;    ☐ F 60%

Italiana, 90%  
 Extracomunitaria 10%

Età:

☐ 18 – 30    ☐ 31 – 45 (43%)    ☐ 46 – 60 (42%)    ☐ oltre (15%)

Titolo di studio:

☐ nessuno    ☐ Licenza elementare    ☐ Licenza media (50%)    ☐ Diploma (40%)    ☐ Laurea (10%)

Professione: soltanto il 10% ha risposto ( n. 1 operaio e n. 1 artigiano)

Questionari n° 21 TOTALI - Periodo compilazione: ANNO 2019