



COMUNE DI CASTELFIDARDO  
PROVINCIA DI ANCONA

UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI

Castelfidardo, lì 25. 02.2016

Sistema di controllo di qualità 2015

REPORT SUI QUESTIONARI RELATIVI A  
RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ANNO 2015,  
SERVIZIO DI RILASCIO DELLE CARTE DI IDENTITÀ

Sono stati riconsegnati a questo Ufficio, da luglio 2015 un totale di 42 questionari, tutti compilati con modalità cartacea, sebbene fosse disponibile il formato file 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 rilascia circa 2500 carte di identità all'anno.

Dall'esame complessivo dei questionari consegnati dagli utenti emerge un quadro di soddisfazione per il servizio di rilascio delle carte di identità, 2 utenti su 4 si dichiarano molto soddisfatti, 1 su 4 si dichiara soddisfatto.

Soltanto un questionario contiene proposte in un'ottica di miglioramento del servizio, precisamente riguardanti l'opportunità di incrementazione del servizio on line, attualmente non disponibile, in quanto non sono state emanate disposizioni ministeriali in tal senso e attualmente l'unico modello di carte di identità che questo Comune può rilasciare è quello cartaceo che si rilascia in tempo reale al cittadino, verificati presupposti e documenti necessari.

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

**COMUNE DI CASTELFIDARDO**  
(Provincia di Ancona)

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI anno 2015**  
**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

		☹️	☹️	😊	😊	👍😊
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	E' facile raggiungere gli uffici	2,5%	5%	10%	39%	43,5%
	E' facile individuare lo sportello a cui ci si deve rivolgere	2,5%	7,5%	10%	28%	52%
	L'orario di apertura degli sportelli è adeguato alle esigenze	13%	2,5%	10,5%	37%	37%
	Il contatto con il personale allo sportello è riservato	8%	2,5%	23,5%	39,5%	26,5%

		☹️	☹️	😊	😊	👍😊
<b>Modalità di svolgimento del servizio</b>	L'iter della pratica è semplice	8%	2,5%	13%	29%	47,5%
	Il tempo del rilascio della carta d'identità è breve	2,5%	-	12%	22%	63,5%
	Le informazioni sono rese chiaramente disponibili	5%	5%	2,5%	24,5%	63%

		☹️	☹️	😊	😊	👍😊
<b>Modulistica</b>	I documenti da compilare presso l'ufficio sono immediatamente disponibili	10%	-	7,5%	27,5%	55%
	I documenti necessari sono facili da compilare	5%	2,5%	13%	25%	54,5%

<b>Preparazione del personale</b>	Il personale agli sportelli è in grado di trovare soluzioni ai problemi presentati	8,5%	3%	6%	25,5%	57%
	Il personale agli sportelli è tecnicamente preparato	6%	3%	6%	28%	57%
	Il personale allo sportello è cortese e disponibile	13,5%	2,5%	-	24,5%	59,5%

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

- ☐ molto soddisfatto 55%  
☐ soddisfatto 26,5%  
☐ adeguato 5%  
☐ insoddisfatto 5%  
☐ molto insoddisfatto 8,5%

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

Servizio on line da incrementare

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

Sesso :

- ☐ M 56,5% ; ☐ F 43,5%

Cittadinanza:

- ☐ Italiana, 28,5%  
☐ Comunitaria, 2,3%  
☐ Extracomunitaria 2,3%  
☐ Non risponde 66%

Età :

- ☐ 18 – 30 (14%)    ☐ 31 – 45 (50%)    ☐ 46 – 60 (25%)    ☐ oltre (11%)

Titolo di studio:

- ☐ Nessuno 3%,    ☐ Licenza elementare, /    ☐ Licenza Media 23%,    ☐ Diploma, 37%  
☐ Laurea 37%

Professione :

- Operaio o assimilato 18,5%
- Impiegato 40,5%
- Libero professionista 18,5%
- Dirigente 6%
- Disoccupato 3,5%
- Studente 3,5%
- Pensionato 7,5%

Quest n \_\_\_\_\_ Data compilazione: \_\_\_\_\_