



**Città di Tempio Pausania**

**Rilevazione di Customer satisfaction per il  
Servizio Demografico.**

**2022**

## Indice generale

Introduzione.....	3
Domanda n.1 informazioni.....	5
Domanda n.2 informazioni.....	6
Domande n.3, 4, 5 e 6 informazioni.....	7
Domanda n. 7 informazioni.....	8
Domanda n. 1 servizi.....	10
Domanda n. 2 servizi.....	11
Domande n.3, 4, 5 e 6 servizi.....	12
Domanda n.7 servizi.....	13
Conclusione.....	14

# Introduzione

Il Servizio Demografico è certificato per la qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Nell'ambito del progetto per la certificazione di qualità, l'ufficio ha ottenuto diverse volte, negli anni, il riconoscimento. L'ultima verifica ispettiva è stata effettuata positivamente nel novembre 2021 dall'Ente certificatore Bureau Veritas Italia, che nel 2022 eseguirà i controlli di sorveglianza, finalizzati alla verifica del rispetto della norma europea.

La rilevazione di customer è un elemento indispensabile di qualità, previsto dalla norma ISO 9001/2015. Avviene tramite due questionari diversi, uno relativo ai servizi e l'altro alle informazioni, a seconda della richiesta del cittadino. Alcune domande sono presenti in entrambi, anche se adattate rispetto al tipo di situazione (informazioni o servizi).

I questionari sono anonimi e sono stati distribuiti ad un campione rappresentativo prestabilito di cittadini , ossia a 200 persone che si sono rivolte ai Servizi Demografici per avere informazioni o servizi, sono stati elaborati e restituiti 157 questionari.

Tutte le domande proposte, in genere, hanno avuto risposta da parte degli interessati, tranne in pochissimi casi in cui alcune sono state lasciate in bianco .

I risultati sono illustrati nelle pagine seguenti.

# **Questionario**

## **per l'attività informativa**

### **Esito della rilevazione**

## Domanda n.1 informazioni

La prima domanda proposta è questa, riportata insieme all'esito numerico ottenuto:

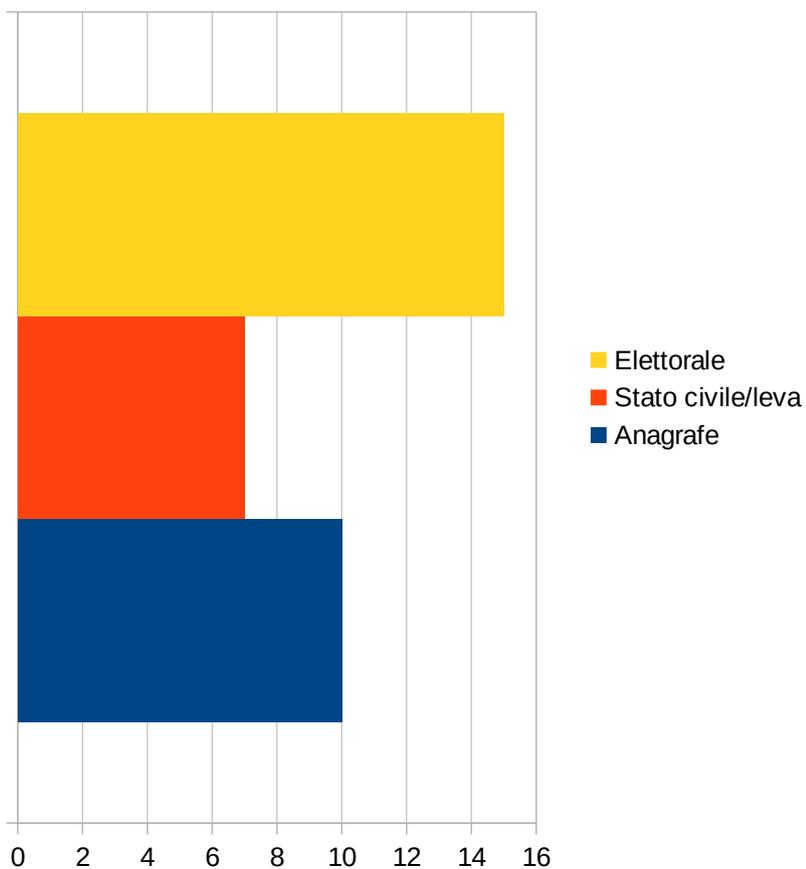
Presso il municipio si è recato in uno degli uffici demografici?

Anagrafe	Stato civile/leva	Elettorale
10	7	15

Qui sotto anche la rappresentazione grafica, che consente di avere un impatto immediato delle risposte

Domanda n.1

Presso il municipio si è recato in uno degli uffici demografici?





## Domanda n. 2 informazioni

La seconda domanda proposta è stata questa, riportata insieme all'esito numerico ottenuto:

Questionario: parte informazioni

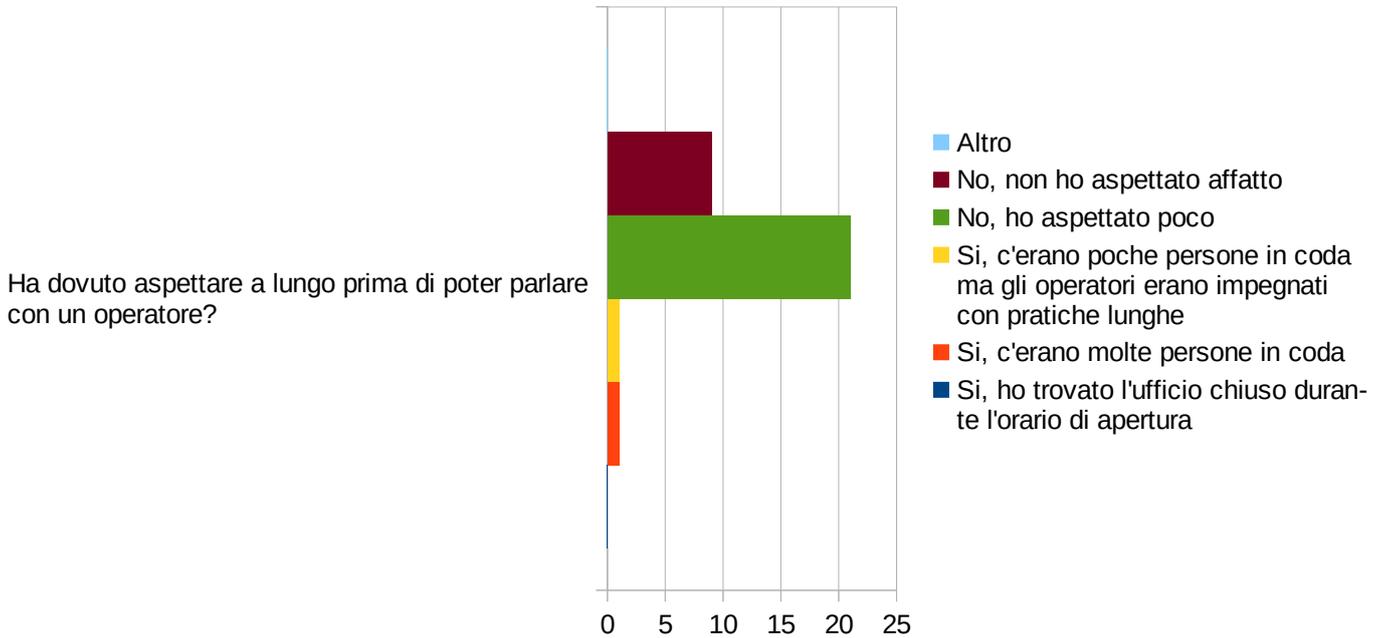
Ha dovuto aspettare a lungo prima di poter parlare con un operatore?

Si, ho trovato l'ufficio chiuso durante l'orario di apertura	Si, c'erano molte persone in coda	Si, c'erano poche persone in coda ma gli operatori erano impegnati con pratiche lunghe	No, ho aspettato poco	No, non ho aspettato affatto	Altro
0	1	1	21	9	0

Le risposte ottenute denotano che il tempo di attesa dei cittadini nella maggioranza dei casi è minimo o nullo.

Qui sotto anche la rappresentazione grafica delle risposte ottenute:

### Domanda n.2



## Domande n. 3, 4, 5 e 6 informazioni

Con queste domande si è chiesto un riscontro su:

- la qualità delle informazioni ricevute:

Questionario: parte informazioni

Ha avuto tutte le informazioni che le servivano?

Si, tutte e con precisione	Si, tutte	No, l'operatore doveva acquisire altre informazioni	No, la spiegazione è stata parziale	No, l'operatore è apparso incerto o impreparato	Altro
16	14	1	1	0	0

- la tempestività e velocità della risposta:

La risposta alla sua domanda è stata pronta e veloce?

Si, l'operatore è stato molto pronto veloce	Si, l'operatore è stato pronto e veloce	No, l'operatore doveva acquisire altre informazioni per un servizio complesso	No, ho avuto una spiegazione parziale	No, l'operatore non era preparato sul caso	Altro
20	11	0	1	0	0

- la chiarezza:

Questionario: parte informazioni

Le informazioni ricevute sono state chiare?

Si, le informazioni sono state molto chiare	Si, le informazioni sono state chiare	No, sono stati usati termini difficili	No, la spiegazione era confusa	No, la spiegazione era non attinente alla domanda	Altro
21	10	0	0	0	0

- la cortesia degli operatori:

Questionario: parte informazioni

Gli operatori sono stati cortesi?

Si sono stati molto cortesi	Si sono stati cortesi	Sono stati cortesi ma mi hanno dato una risposta negativa	No, hanno perso la pazienza	No, sono stati maleducati nei modi	Altro
21	9	1	0	0	0

Il riscontro è totalmente positivo e dimostra la soddisfazione dell'utenza.

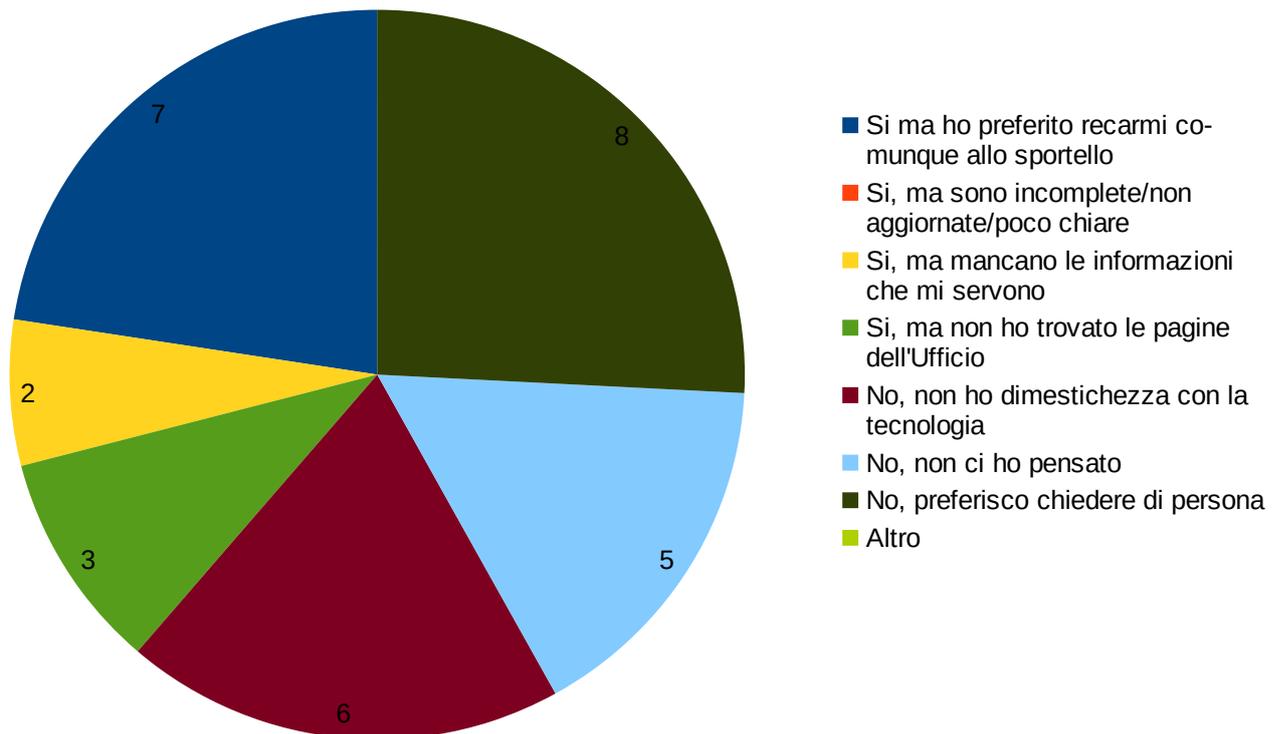
## Domanda n. 7 informazioni

L'ultima domanda del questionario chiede se le informazioni siano state ricercate nel sito istituzionale dell'Ente:

Questionario: parte informazioni	Si ma ho preferito recarmi comunque allo sportello	Si, ma sono incomplete/non aggiornate/poco chiare	Si, ma mancano le informazioni che mi servono	Si, ma non ho trovato le pagine dell'Ufficio	No, non ho dimestichezza con la tecnologia	No, non ci ho pensato	No, preferisco chiedere di persona	Altro	Non risponde
Ha cercato le informazioni anche nel sito internet del comune?	7	0	2	3	6	5	8	0	0

Questa la rappresentazione grafica:

### Domanda n.7



Le risposte ricevute indicano che per il cittadino è importante il rapporto interpersonale con gli operatori del servizio, per diverse motivazioni: difficoltà nel reperire tutte le informazioni on line, poca dimestichezza con la tecnologia.

**Questionario**

**per i servizi**

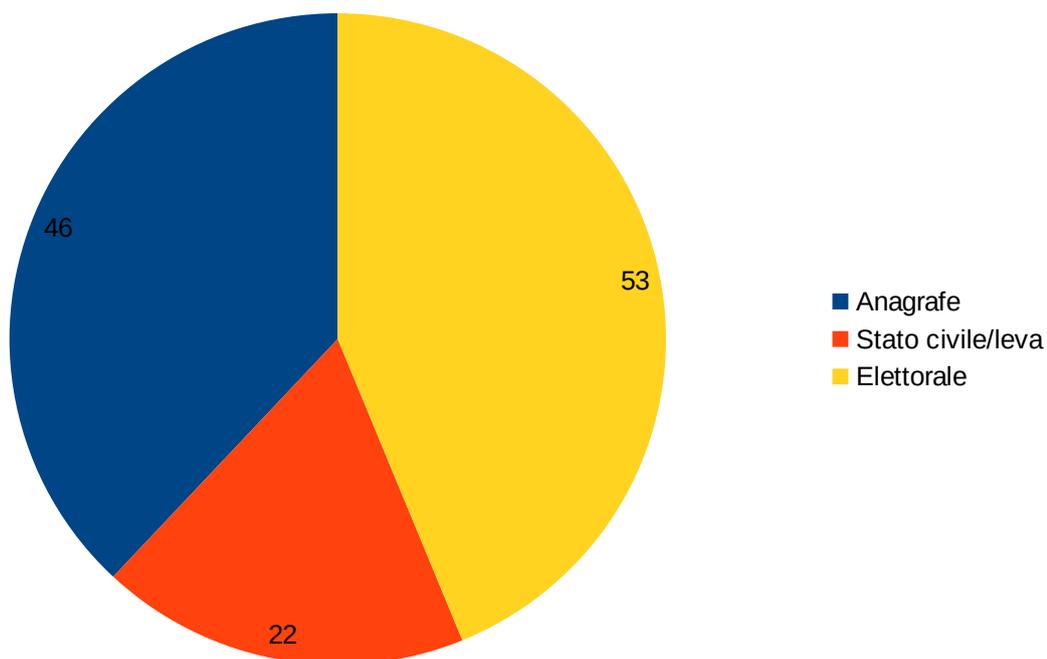
**Esito della rilevazione**

## Domanda n. 1 servizi

La prima domanda chiede qual è l'ufficio al quale il cittadino si è rivolto:

	Anagrafe	Stato civile/leva	Elettorale
Presso il municipio si è recato in uno degli uffici demografici?	46	22	53

Il campione interpellato in questo caso è di 123 cittadini:



Il maggiore afflusso si ha verso l'Ufficio Elettorale, che costituisce il punto unico di accesso per servizi molto richiesti, quali il rilascio di carte di identità, certificazioni, il perfezionamento di autentiche e i passaggi di proprietà.



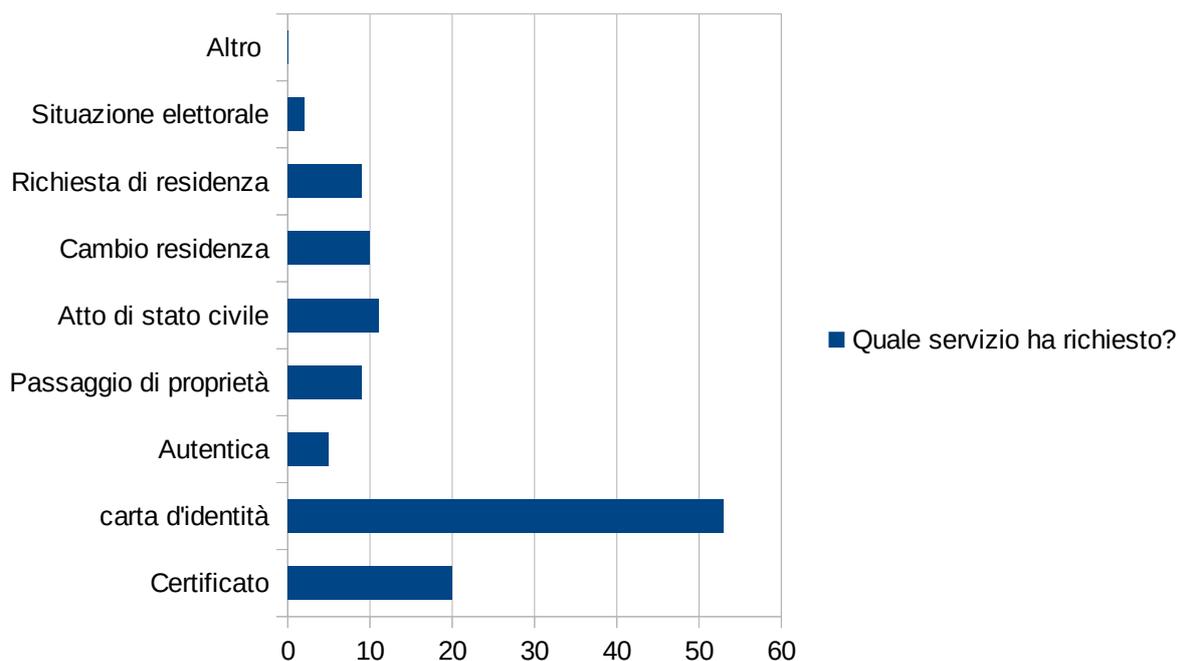
## Domanda n. 2 servizi

Questa domanda accerta quale sia il servizio richiesto dal cittadino,

- con l'esito riportato nella tabella:

Quale servizio ha richiesto?	Certificato	carta d'identità	Autentica	Passaggio di proprietà	Atto di stato civile	Cambio residenza	Richiesta di residenza	Situazione elettorale	Altro
	20	53	5	9	11	10	9	2	0

- e nel grafico:



Il servizio maggiormente richiesto è la carta di identità, che attualmente si rilascia ai cittadini di tutte le età, a partire dalla nascita, seguito dai certificati e dagli atti di stato civile.

## Domande n. 3, 4 e 5 servizi

Con queste domande si è chiesto un riscontro su:

- attesa prima di accedere al servizio:

Ha dovuto aspettare a lungo prima di poter parlare con un operatore ?

Si, perché ho trovato l'Ufficio chiuso durante l'orario di apertura	Si, c'erano molte persone in coda	Si, c'erano poche persone in coda ma operatori impegnati con pratiche lunghe	No, ho aspettato poco	No, non ho aspettato affatto	Altro
0	6	2	54	56	0

- velocità del servizio:

L'Amministrazione si è impegnata a rilasciare al momento della domanda certificati, passaggi di proprietà, carte di identità o autentiche. In questi casi il servizio avuto è stato pronto e veloce rispetto alla richiesta?

Si, è stato eseguito subito dopo la mia richiesta	No, non è stato possibile perché si è verificato un problema	No, non è stato possibile perché è stato necessario integrare la documentazione	No, il servizio non è stato immediato rispetto alla mia richiesta	Altro
104	2	6	2	0

- cortesia degli operatori del servizio:

Gli operatori sono stati cortesi?

Si sono stati molto cortesi	Si sono stati cortesi	Sono stati cortesi ma mi hanno dato una risposta negativa	No, hanno perso la pazienza	No, sono stati maleducati nei modi	Altro	Non risponde
90	25	0	0	0	0	3

I risultati sono molto buoni, solo in 3 casi il cittadino non ha fornito risposta.

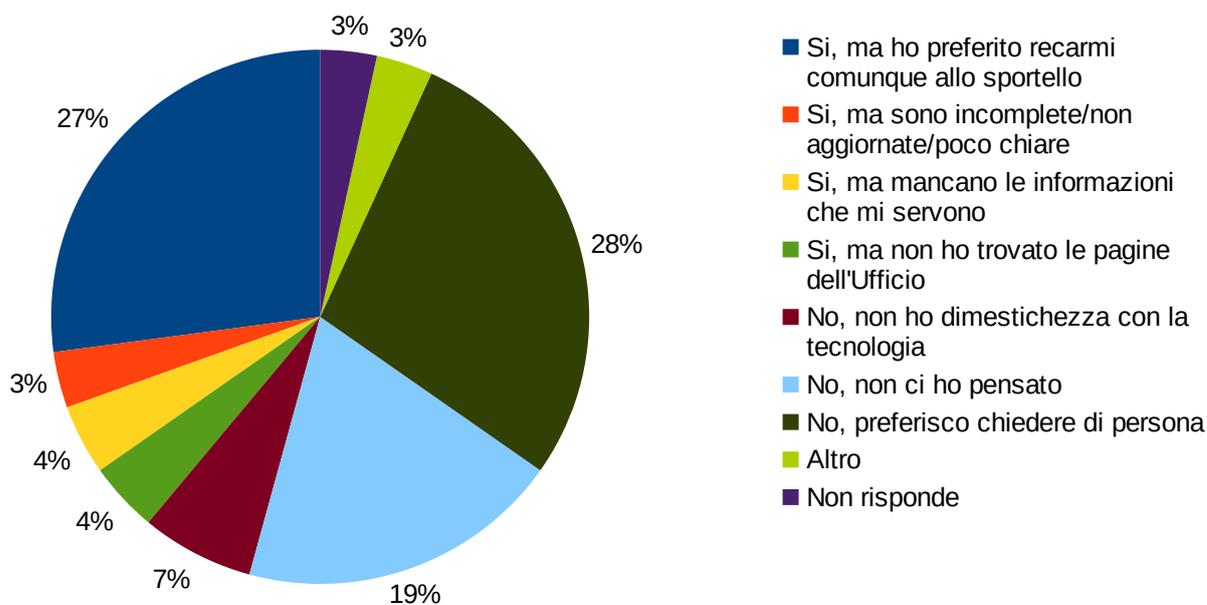


## Domanda n.6 servizi

L'ultima domanda del questionario chiede ai cittadini che hanno richiesto un servizio, se le informazioni necessarie siano state preventivamente ricercate nel sito istituzionale dell'Ente:

	Si, ma ho preferito recarmi comunque allo sportello	Si, ma sono incomplete/non aggiornate/poco chiare	Si, ma mancano le informazioni che mi servono	Si, ma non ho trovato le pagine dell'Ufficio	No, non ho dimestichezza con la tecnologia	No, non ci ho pensato	No, preferisco chiedere di persona	Altro	Non risponde
Ha cercato le informazioni sul servizio che le occorreva anche nel sito internet del comune?	32	4	5	5	8	23	33	4	4

## Domanda n.7



Alcuni cittadini non hanno dato risposta alla domanda. Coloro che lo hanno fatto mostrano di preferire il rapporto interpersonale con gli operatori del servizio, confermando la tendenza dell'anno precedente.

# Conclusione

La rilevazione di customer svolta ha denotato risultati molto positivi e lusinghieri per il Servizio Demografico e tutti i suoi operatori.

Tempio, 25/10/2022