



Città di Tempio Pausania

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

2021

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 2020 dall'Ente certificatore Bureau Veritas Italia, che nel 2021 e 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 al campione rappresentativo di cittadini stabilito, ossia a 200 persone che si sono rivolte ai Servizi Demografici per avere informazioni o servizi.

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

I risultati sono illustrati nelle pagine seguenti.

Questionario

per l'attività informativa

Esito della rilevazione

Domanda n.1 informazioni

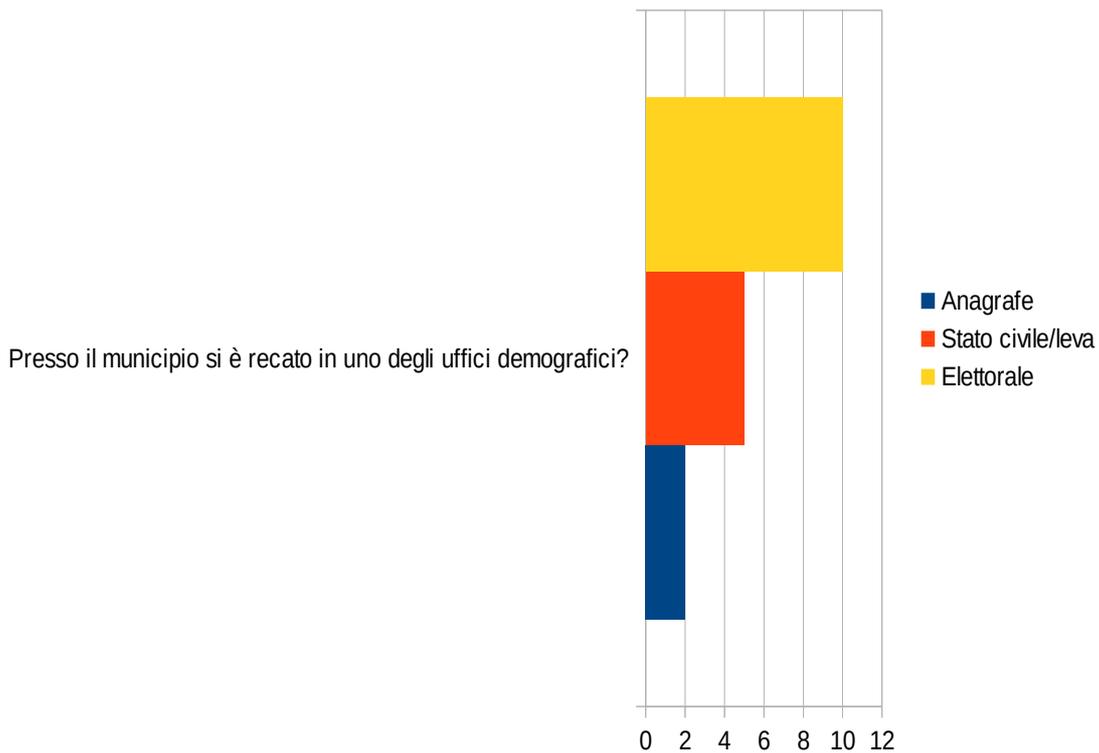
La prima domanda proposta è questa, riportata insieme all'esito numerico ottenuto:

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

| Anagrafe | Stato civile/leva | Elettorale |
|----------|-------------------|------------|
| 2 | 5 | 10 |

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

Domanda n.1



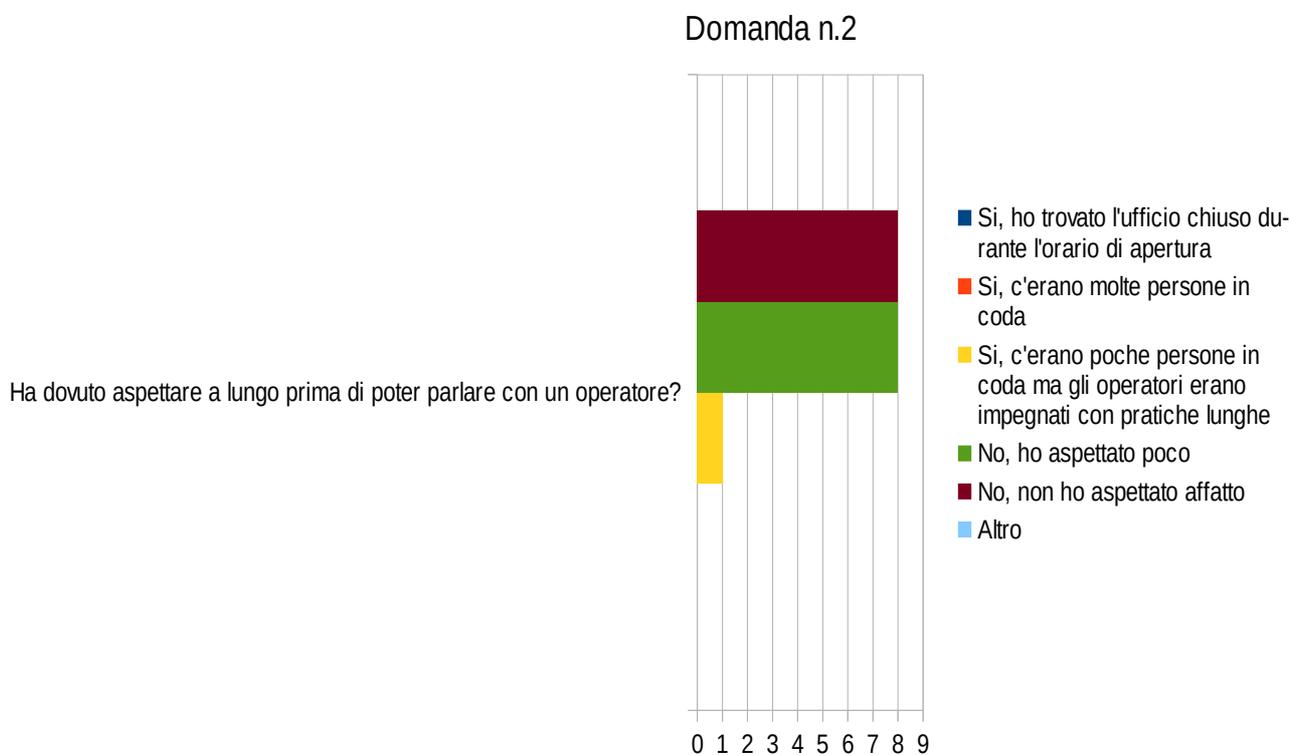
Domanda n.2 informazioni

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

| Questionario: parte informazioni | 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 |
|--|--|-----------------------------------|--|-----------------------|------------------------------|-------|
| Ha dovuto aspettare a lungo prima di poter parlare con un operatore? | 0 | 0 | 1 | 8 | 8 | 0 |

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

Qui sotto anche la rappresentazione grafica delle risposte ottenute:



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 | 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 |
| Ha avuto tutte le informazioni che le servivano? | 15 | 2 | 0 | 0 | 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 e 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 |
| | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

- la chiarezza:

| | | | | | | |
|---|---|---------------------------------------|--|--------------------------------|---|-------|
| Questionario: parte informazioni | 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 |
| Le informazioni ricevute sono state chiare? | 13 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |

- la cortesia degli operatori:

| | | | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------|---|-----------------------------|------------------------------------|-------|
| Questionario: parte informazioni | 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 |
| Gli operatori sono stati cortesi? | 15 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

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

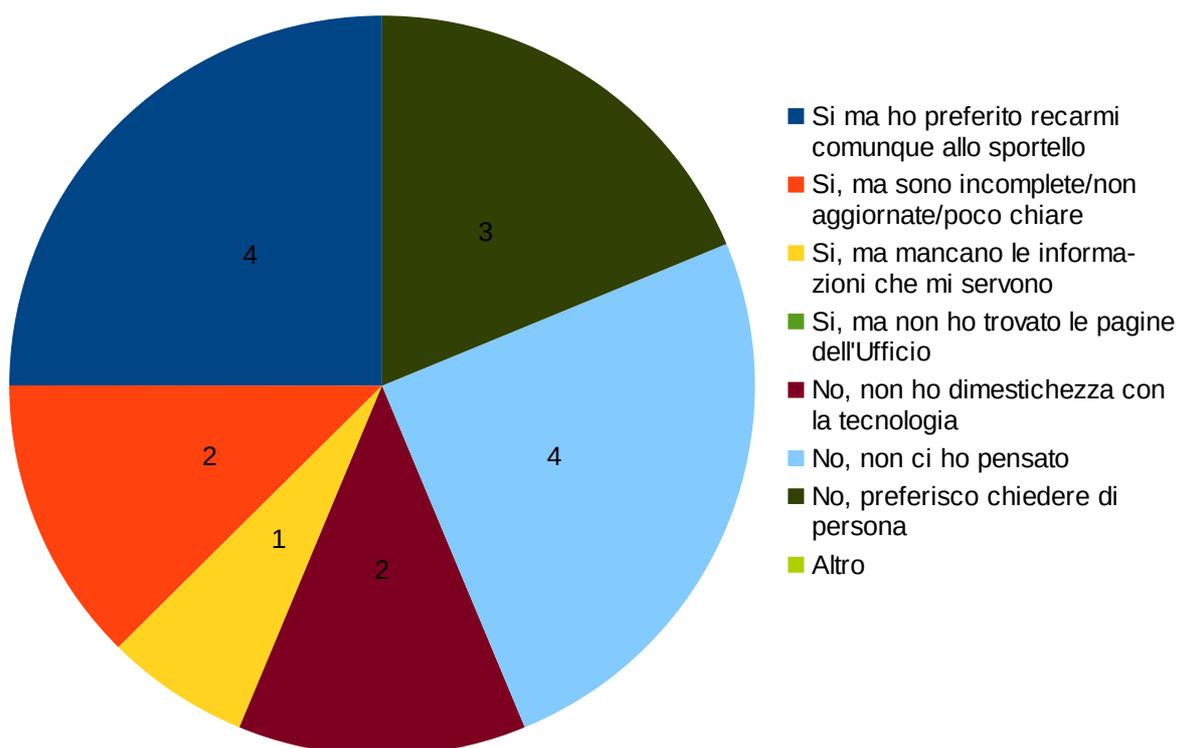
Domanda n. 7 informazioni

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? | 4 | 2 | 1 | 0 | 2 | 4 | 3 | 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, nonostante le misure restrittive obbligatorie causate dallo stato d'emergenza.

Questionario

per i servizi

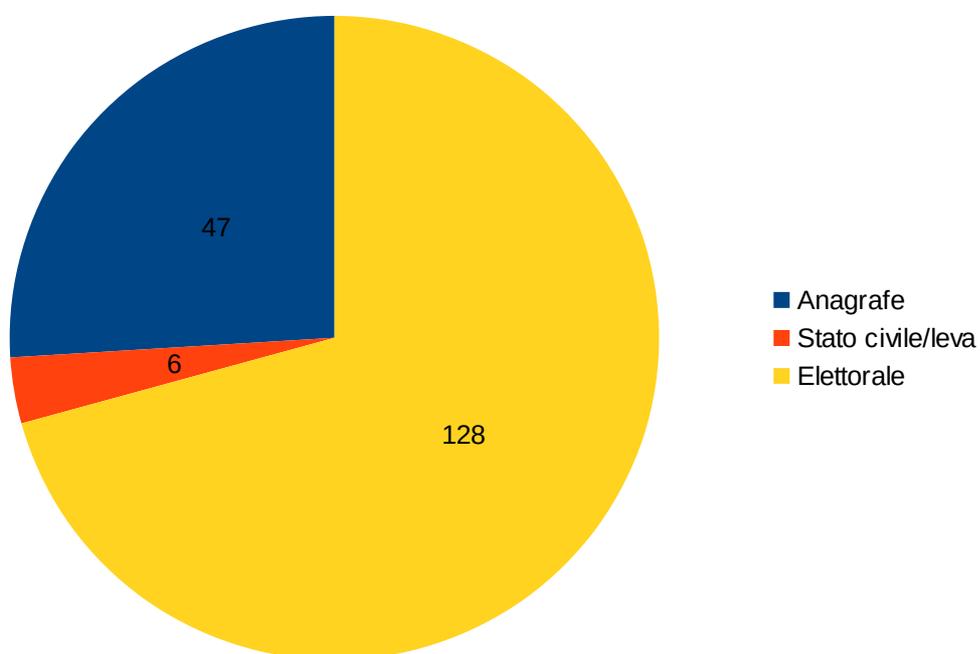
Esito della rilevazione

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? | 47 | 6 | 128 |

Il campione interpellato in questo caso è di 183 cittadini, di cui due hanno lasciato in bianco le risposte:



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.

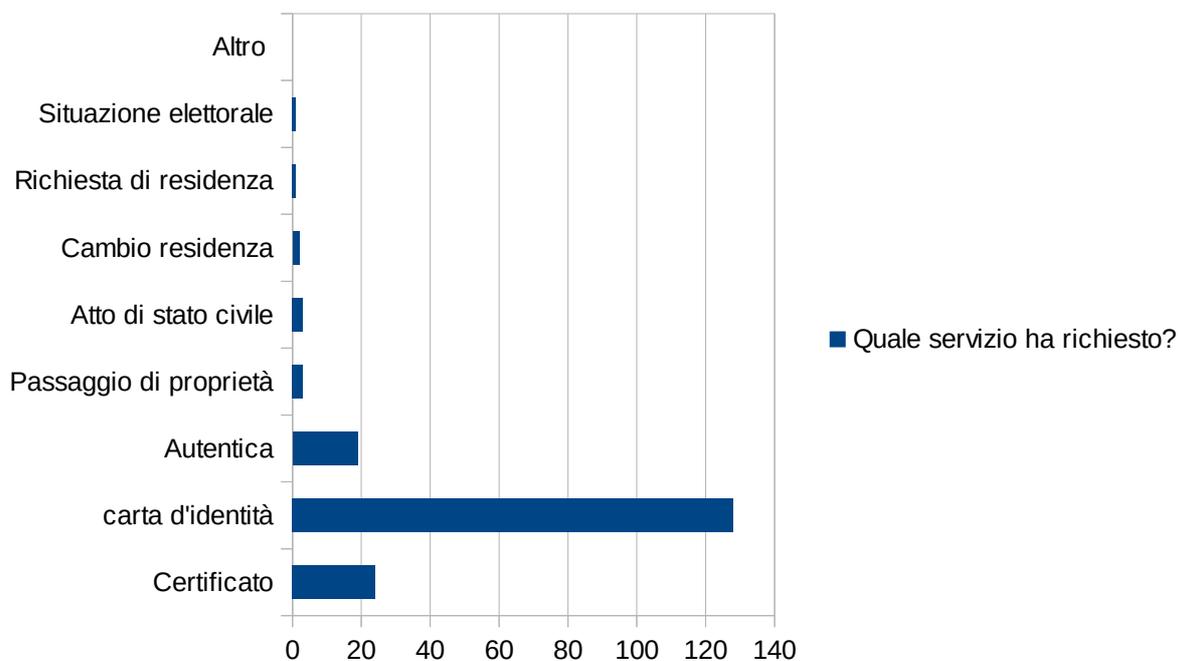
Domanda n. 2 servizi

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 |
|------------------------------|-------------|------------------|-----------|------------------------|----------------------|------------------|------------------------|-----------------------|-------|
| | 24 | 128 | 19 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 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 dalle autentiche.

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 |
|---|-----------------------------------|--|-----------------------|------------------------------|-------|
| 1 | 1 | 3 | 66 | 110 | 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 |
|---|--|---|---|-------|
| 179 | 0 | 2 | 0 | 0 |

- cortesia degli operatori del servizio:

Gli operatori sono stati cortesi?

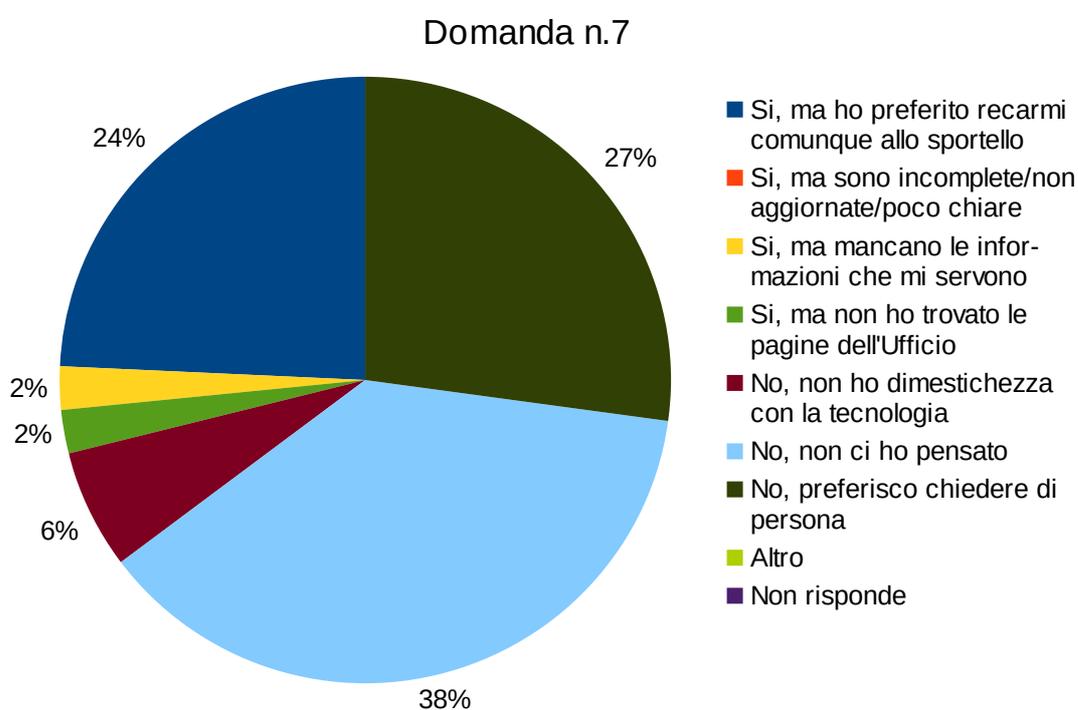
| Si sono stati molto cortesi | Si sono stati cortesi | Sono stati cortesi ma mi hanno dato una risposta negativa | No, hanno perso la pazienza | No, sono stati maleducati nei modi | Altro | Non risponde |
|-----------------------------|-----------------------|---|-----------------------------|------------------------------------|-------|--------------|
| 177 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

I risultati sono molto buoni, tranne in un caso in cui il cittadino segnala di aver trovato l'ufficio chiuso in orario di apertura, che sarà oggetto di verifiche.

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? | 42 | 0 | 4 | 4 | 11 | 65 | 47 | 0 | 0 |



Alcuni cittadini non hanno dato risposta alla domanda. Coloro che lo hanno fatto mostrano di preferire il rapporto interpersonale con gli operatori del servizio.

Conclusione

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

Tempio, 26 agosto 2021