



**Città di Tempio Pausania**

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

**2019**

## 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

Nel 2019 è proseguita la rilevazione della qualità percepita dagli utenti, nell'ambito del progetto per la certificazione di qualità ISO 9001/2015.

Il Servizio Demografico è stato certificato da Certiquality s.r.l. il 24 ottobre 2017.

La sorveglianza, effettuata con l'ispezione del 15 ottobre 2018 ha avuto esito positivo, confermando la certificazione già rilasciata.

La rilevazione di customer è un elemento indispensabile del processo, 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 quest'anno sono stati distribuiti al campione rappresentativo di cittadini stabilito, ossia a 400 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 pochi casi in cui sono stati lasciati in bianco, completamente o in alcune risposte.

I risultati sono illustrati nelle pagine seguenti in due parti distinte, una dedicata esclusivamente alle informazioni, l'altra ai servizi, in base ai risultati rilevati dai rispettivi questionari.

**Questionario**  
**per l'attività informativa**

**Esito della rilevazione**

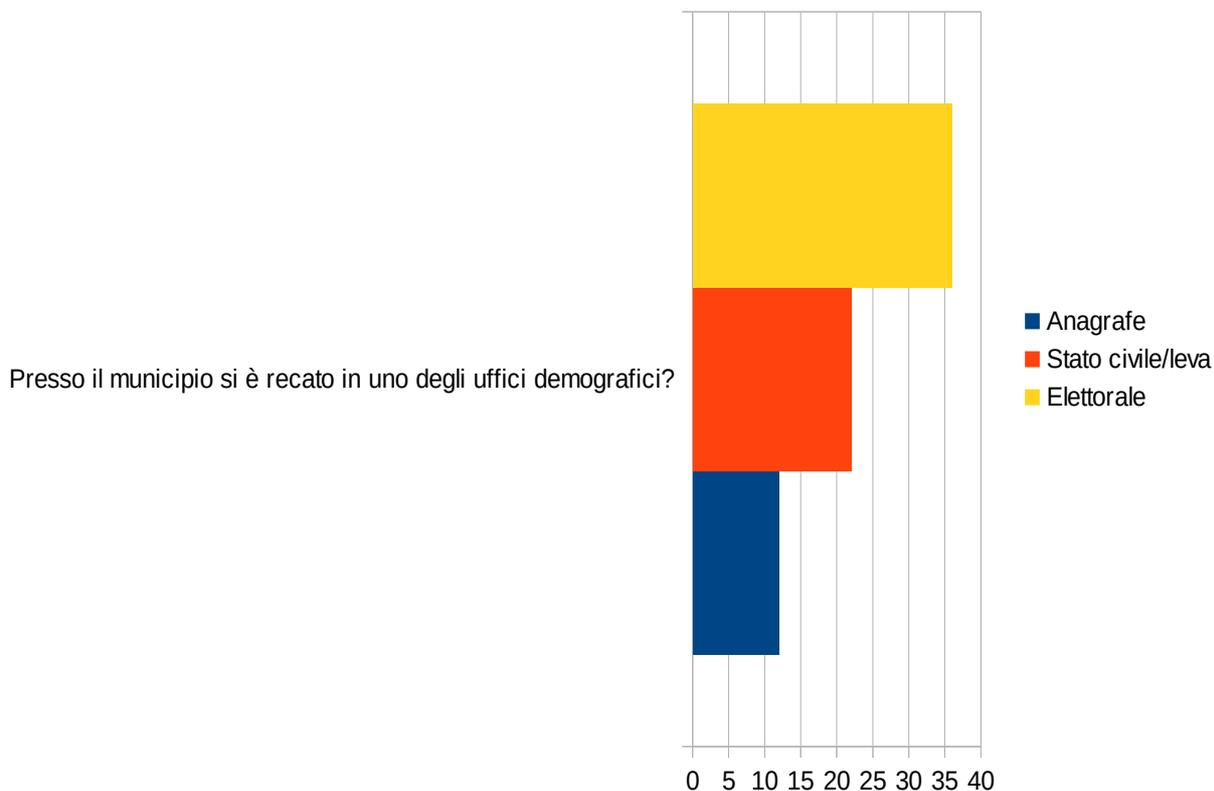
## Domanda n.1 informazioni

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

	Anagrafe	Stato civile/leva	Elettorale
Presso il municipio si è recato in uno degli uffici demografici?	12	22	36

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

Domanda n.1



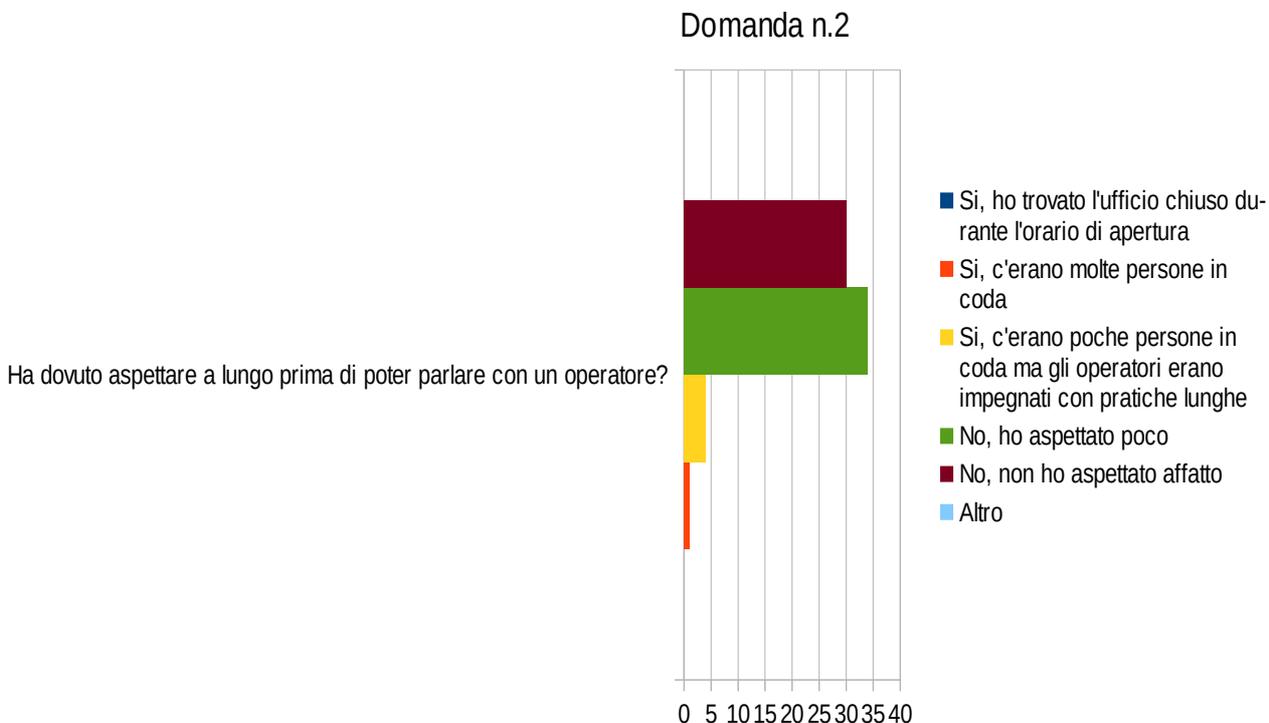
## Domanda n.2 informazioni

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	1	4	34	30	0

Le risposte ottenute denotano che il tempo di attesa dei cittadini nella maggiore parte dei casi è poco o niente.

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?	59	9	1	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 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
	60	9	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?	62	7	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?	59	8	0	0	0	0

Il riscontro è generalmente positivo, tranne in un caso relativo alla domanda numero 3, da approfondire con altre informazioni.

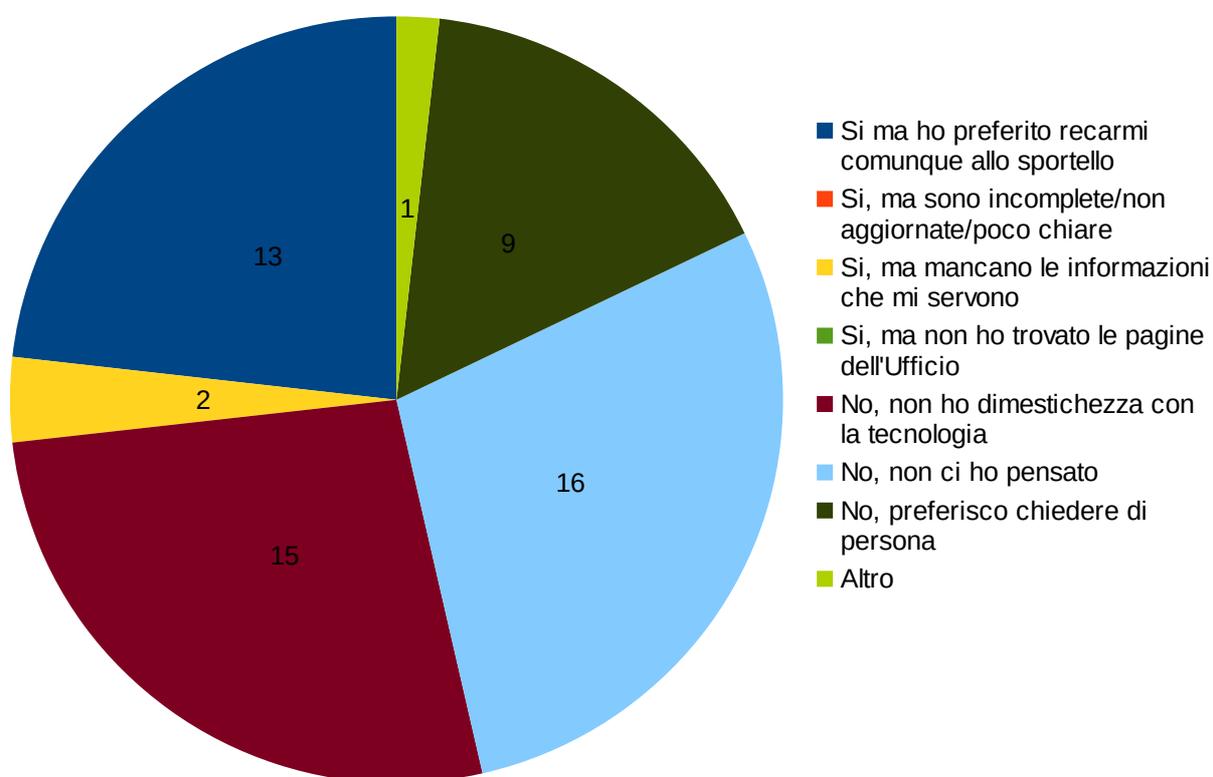
## Domanda n. 7 informazioni

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
Ha cercato le informazioni anche nel sito internet del comune?	13	0	2	0	15	16	9	1

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.



**Questionario**

**per i servizi**

**Esito della rilevazione**

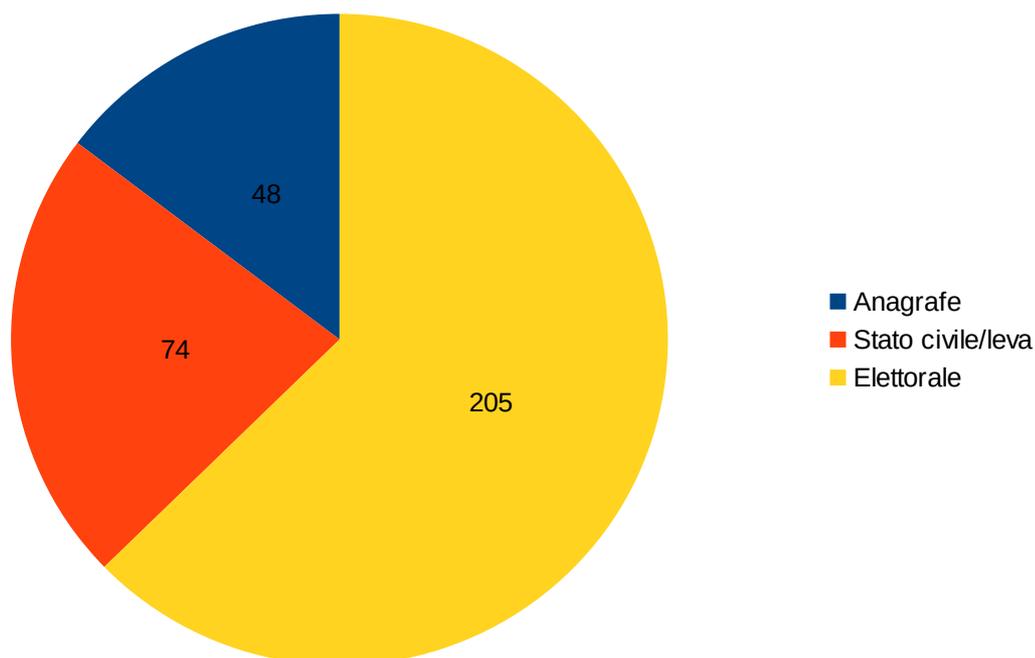
## Domanda n. 1 servizi

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

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

Anagrafe	Stato civile/leva	Elettorale
48	74	205

Il campione interpellato in questo caso è di 327 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.

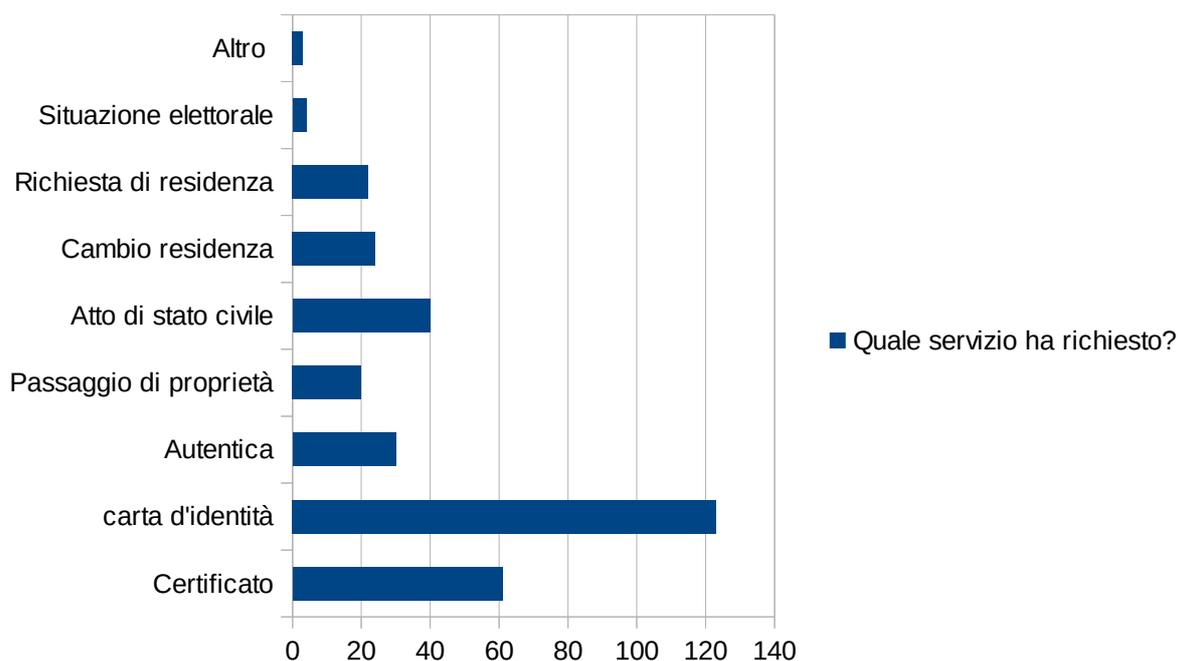
## Domanda n. 2 servizi

Questa domanda accerta quale sia il servizio richiesto dal cittadino,

- con l'esito riportato nella tabella:

	Certificato	carta d'identità	Autentica	Passaggio di proprietà	Atto di stato civile	Cambio residenza	Richiesta di residenza	Situazione elettorale	Altro
Quale servizio ha richiesto?	61	123	30	20	40	24	22	4	3

- 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:

	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
Ha dovuto aspettare a lungo prima di poter parlare con un operatore ?	2	0	5	102	218	0

- completezza del servizio:

	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
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?	279	9	10	2	8

- prontezza del servizio:

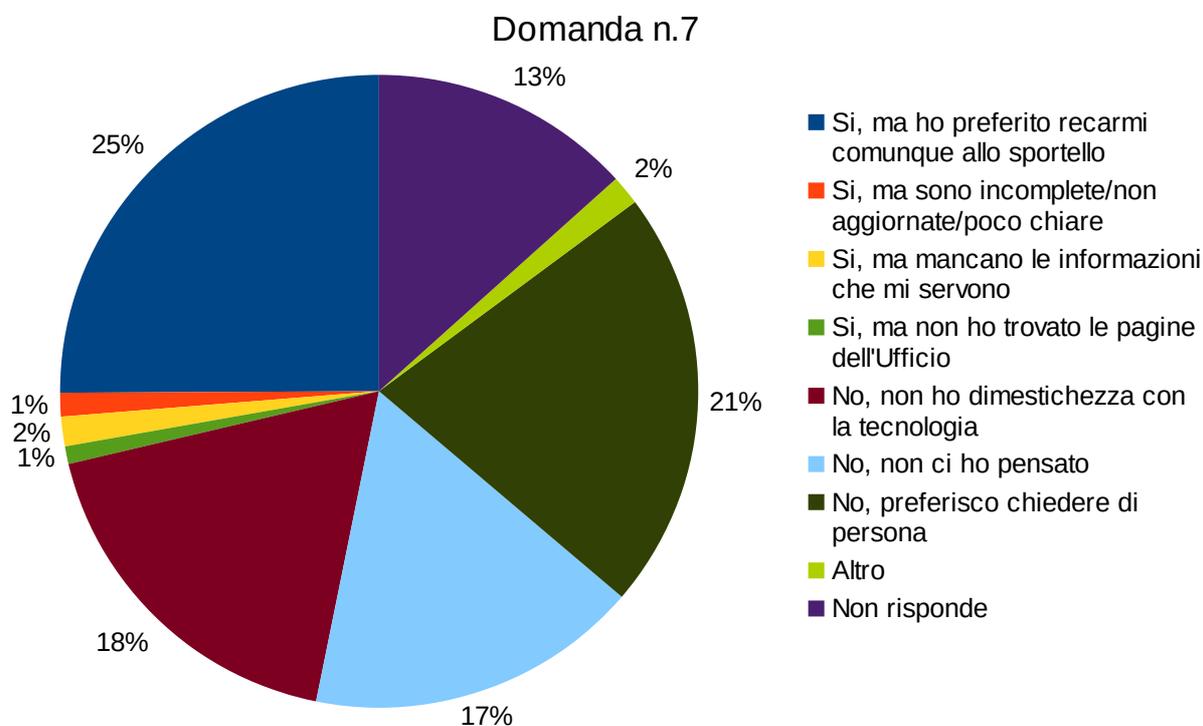
	Si sono stati molto cortesi	Si sono stati cortesi	Sono stati cortesi ma mi hanno dato una risposta negativa	No, hanno perso la pazienza	No, sono stati maleducati nei modi	Altro
Questionario: parte servizio  Gli operatori sono stati cortesi?	299	27	1	0	0	0

I risultati sono molto buoni, con l'eccezione di alcune criticità che sono state oggetto di rapporti di non conformità e azioni correttive, per il miglioramento del servizio.

## 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:

Questionario: parte servizio	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?	83	4	5	3	60	56	71	5	44



Anche in questo caso, le risposte date indicano che il cittadino preferisce avere un 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, sia nel caso dell'attività informativa che di quella per i servizi, con alcune criticità, che hanno determinato la realizzazione di azioni correttive per un miglioramento dell'attività, da verificare con la prosecuzione delle rilevazioni di customer.

Le risposte denotano comunque un accesso dei cittadini agli uffici molto rapido, con tempi di attesa minimi, la correttezza e cortesia nelle relazioni, che costituisce un punto forte del Servizio Demografico, e la professionalità e rapidità degli operatori nelle risposte o nei servizi.

Nel 2020 l'attività di customer proseguirà, apportando alcune ulteriori modifiche al questionario, per avere maggiore chiarezza e approfondire le motivazioni di alcune risposte possibili.

Tempio, 7 ottobre 2019