



## CITTÀ DI ASIAGO

### CUSTOMER SATISFACTION SERVIZI DEMOGRAFICI 2018

#### Premessa

Con determinazione n. 768 reg. gen. del 04/10/2018 avente ad oggetto: Istituzione sperimentale del sistema di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti”, l’Amministrazione Comunale ha ritenuto di attivare , in via sperimentale un sistema di monitoraggio del gradimento di due servizi comunali, tra cui i Servizi Demografici.

#### Attività e organizzazione dei Servizi Demografici

I servizi Demografici sono costituiti da un front-office per il rilascio delle certificazioni, della carta d’identità e per l’autenticazione di firme e copie, e di un back-office che ingloba:

- Ufficio Anagrafe per la tenuta e l’aggiornamento della popolazione residente tramite la ricezione delle domande di iscrizione anagrafica, cancellazione anagrafica e cambi di abitazione all’interno del comune;
- Ufficio di Stato Civile che riceve e redige le denunce di nascita e di morte, le pubblicazioni e i relativi matrimoni, gli atti di giuramento per l’acquisto della cittadinanza italiana;
- Ufficio Elettorale per la tenuta e la revisione delle liste elettorali del comune nonché l’organizzazione e il collegamento seggi elettorali per quanto riguarda le elezioni Politiche, Regionali e Amministrative e i Referendum;
- Ufficio Statistica per la predisposizione mensile delle statistiche ISTAT e per lo svolgimento dei Censimenti della Popolazione residente;
- Ufficio Leva per la predisposizione annuale della Lista di Leva.

Orari di apertura al pubblico:

| GIORNO    | DALLE          | ALLE           | ORE/GIORNO |
|-----------|----------------|----------------|------------|
| Lunedì    | 10.00          | 12.30          | 2,5        |
| Martedì   | 10.00          | 12.30          | 2,5        |
| Mercoledì | 10.00          | 12.30          | 2,5        |
| Giovedì   | 10.00<br>16.00 | 12.30<br>17.00 | 3,5        |
| Venerdì   | 10.00          | 12.30          | 2,5        |
| TOTALE    |                |                | 13,5       |

#### Modalità di raccolta delle informazioni

La rilevazione è stata condotta nei mesi di ottobre, novembre e dicembre (dal 08/10/2018 al 31/12/2018) ed ha riguardato i servizi svolti dallo sportello di front-office . La diffusione e pubblicizzazione dell’indagine è stata attuata attraverso la promozione del questionario direttamente allo sportello, nell’orario di apertura dei servizi, da parte dei dipendenti e attraverso l’inserimento sulla home page del sito istituzionale del comune. I questionari compilati a mano sono stati raccolti in un’urna sigillata



## CITTÀ DI ASIAGO

appositamente dedicata alla rilevazione. Al fine di una maggiore comprensione si allega in calce alla presente un fac-simile del questionario distribuito agli utenti.

### Analisi generale dei dati:

#### Questionario dal 08/10/2018 al 31/12/2018

In totale i questionari cartacei raccolti sono risultati essere n. 11

#### 1) Sesso:

|   |         |
|---|---------|
| 9 | Maschio |
| 2 | Femmina |

#### 2) Età tra i 34 e i 64 anni

#### 3) Frequenza di accesso ai Servizi Demografici:

|   |             |
|---|-------------|
| 2 | settimanale |
| 2 | mensile     |
| 7 | saltuaria   |

#### 4) Qual è la motivazione di accesso ai Servizi Demografici? (è possibile fornire sino a tre risposte):

|   |  |
|---|--|
| 7 | Certificazione Anagrafica/Atti notori/Passaggi proprietà           |
| 3 | Cambio Residenza   |
| 4 | Rilascio Carta d'Identità  |
| 2 | Servizi Elettorali   |
| 1 | Certificazione di Stato Civile                                     |
| 3 | Atti Nascita, Matrimonio, Morte, Cittadinanza, Separazioni/Divorzi |
| 1 | Pubblicazioni di matrimonio  |
| 1 | Leva   |
| 0 | Statistica, Toponomastica  |
| 1 | Altro (specificare) vari Uffici                                    |

#### 5) Valutazione della struttura? :

Valutazione (\*)

| Descrizione   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Chiarezza della segnaletica                               | 1 | 0 | 2 | 2 | 6 |
| Facilità di accesso ai servizi                            | 0 | 1 | 1 | 1 | 8 |
| Organizzazione degli spazi di attesa                      | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 |
| Ambiente confortevole e pulito                            | 0 | 0 | 3 | 2 | 6 |
| Tutela della riservatezza con invito in ambiente protetto | 0 | 1 | 2 | 3 | 5 |

