



## CITTÀ DI ASIAGO

### CUSTOMER SATISFACTION SERVIZI DEMOGRAFICI 2019

#### 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 16.00	12.30 17.00	3.5
Venerdì	10.00	12.30	2.5
TOTALE			13.5

#### Modalità di raccolta delle informazioni

La rilevazione è stata condotta da gennaio a dicembre 2019 nei mesi di ottobre, novembre e dicembre 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:

#### Questionari dal 01/01/2019 al 31/12/2019

In totale i questionari cartacei raccolti sono risultati essere n. 6

#### 1) Sesso:

4	Maschio
2	Femmina

#### 2) Età tra i 59 e i 75 anni

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

0	settimanale
0	mensile
6	saltuaria

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

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

#### 5) Valutazione della struttura :

Valutazione (\*)

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

#### 6) Valutazione del Servizio :

Valutazione (\*)

Descrizione	1	2	3	4	5
Orari di apertura	0	0	2	2	2

