

Oggetto: esito del questionario di gradimento dei servizi offerti dallo sportello unico del cittadino. Anno 2018

Dal 14 marzo al 14 maggio 2018 è stato somministrato il questionario di valutazione del servizio agli utenti dello sportello unico del cittadino, sono stati coinvolti gli utenti occasionali che si sono recati allo sportello nel periodo e i visitatori del sito dell'ente. I risultati dell'indagine sono riportati di seguito e possono essere così descritti.

Hanno risposto al questionario 991 utenti di cui 134 on line.

Nella tabella è riportata la serie storica del numero di questionari raccolti nelle tre ultime rilevazioni:

Anno	Risposte on-line	Questionari cartacei	Totale questionari
2018	134	857	991
2016	115	1119	1234
2014	31	1293	1342

Il numero di utenti dello sportello nell'intero periodo di somministrazione è stato di 4954 cittadini, quindi ha partecipato al sondaggio il 20% di coloro che hanno usufruito delle prestazioni erogate dallo sportello.

Il 50,5% di coloro che hanno risposto sono maschi, mentre la fascia d'età maggiormente rappresentata è quella compresa tra i 30 e 49 anni con il 44,9%.

Il 71,9% ha trovato allo sportello tutte le informazioni che cercava.

Il 96,8% degli utenti ha ritenuto che il tempo di attesa allo sportello è stato adeguato/quasi assente.

Per il tempo di disbrigo pratiche il 97,6% lo ha ritenuto adeguato/quasi assente.

Alle tre domande che vertevano sulla qualità del servizio in termini di professionalità degli addetti, cortesia e disponibilità degli addetti, chiarezza delle informazioni ricevute il giudizio espresso è riportato di seguito:

professionalità degli addetti	"buono" o "molto buono".	99.2%
cortesia e disponibilità degli addetti	"buono" o "molto buono".	99.9%
chiarezza delle informazioni ricevute	"buono" o "molto buono".	98.7%

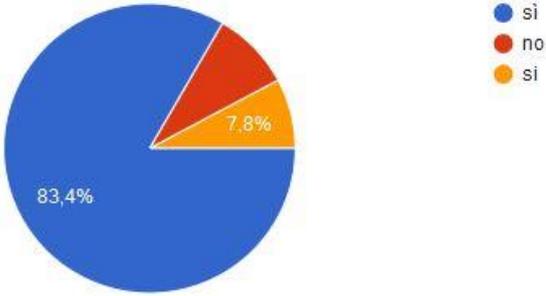
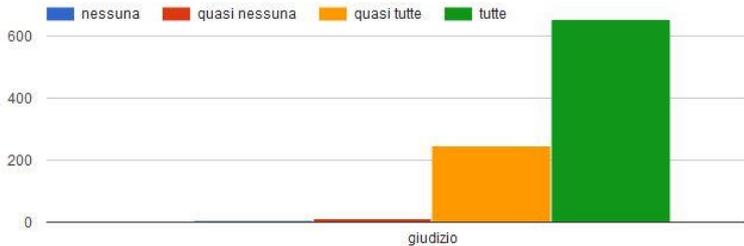
Anche il rispetto della privacy è stato valutato positivamente dal 94.8% degli utenti. Il 77.8% degli utenti ha dichiarato di aver usufruito del servizio per una sola pratica. Il 92.6% dell'utenza trova l'orario di apertura comodo.

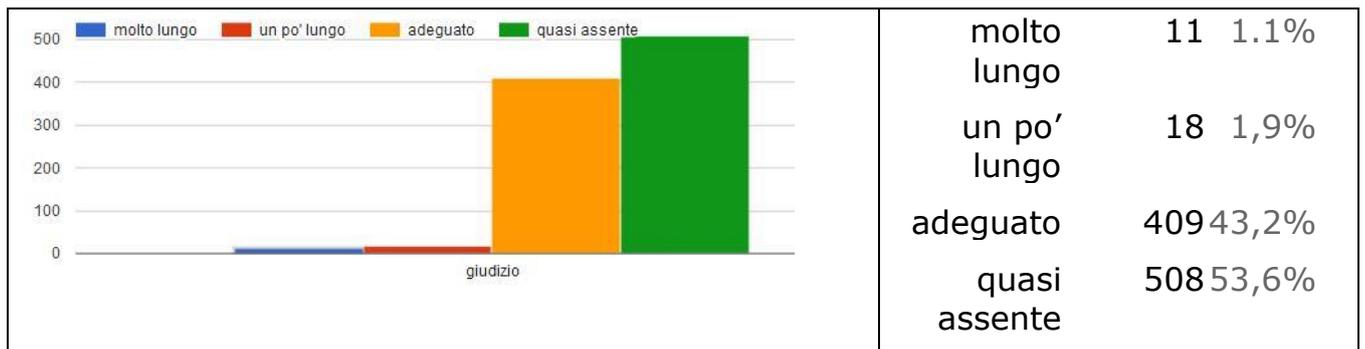
In merito a procedure on-line e l'autocertificazione: il 73% è a conoscenza della presenza sul sito internet del comune delle schede delle procedure attive allo sportello sebbene di fatto sono utilizzate dal 31% di coloro che ne conoscono l'esistenza e il 96.8% trova il servizio molto/abbastanza comodo.

Anche per l'autocertificazione, l'85.3% dichiara di conoscerla e il 34,5 di essersene servito.

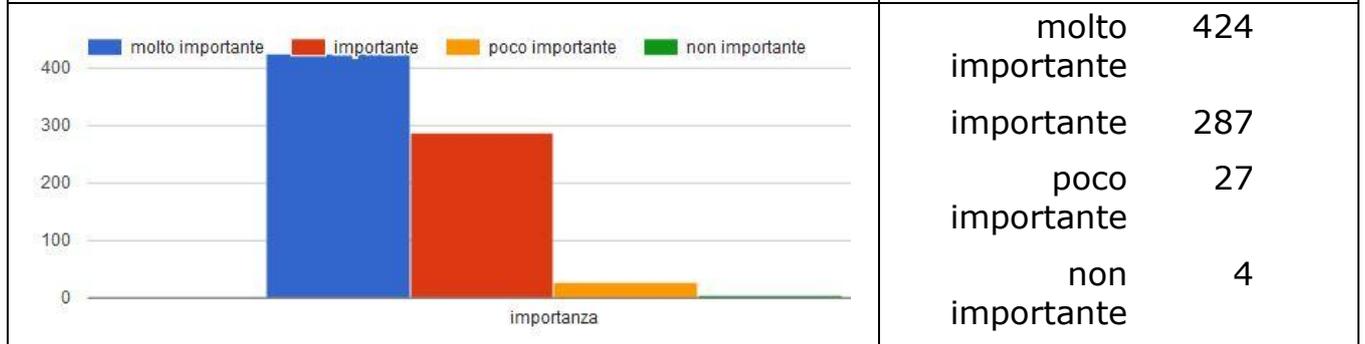
Per le richieste di certificati on-line ne è a conoscenza il 56.6% dei rispondenti ma se ne è servito il 20,6%.

In merito al servizio gratuito di acquisizione della foto per il rilascio della carta d'identità elettronica il 78.6% conosce il servizio, ne ha usufruito il 41,3% e lo valuta molto/abbastanza comodo il 99%.

<p>Si è rivolto al servizio sportello al cittadino negli ultimi 12 mesi?</p>	
 <p>si 83,4% no 7,8% si 8,8%</p>	<p>si 887 91,2% no 86 8,8%</p>
<p>giudizio [Se si, ha trovato le informazioni che cercava?]</p>	
 <p>nessuna 0 quasi nessuna 10 quasi tutte 245 tutte 654</p>	<p>nessuna 0 0 quasi nessuna 10 0,11% quasi tutte 245 26,9% tutte 654 71,9%</p>
<p>importanza</p>	
 <p>molto importante 429 importante 492 poco importante 52 non importante 21</p>	<p>molto importante 429 importante 492 poco importante 52 non importante 21</p>
<p>Come valuta il livello delle prestazioni ricevute sotto il seguente aspetto - TEMPO DI ATTESA - giudizio</p>	



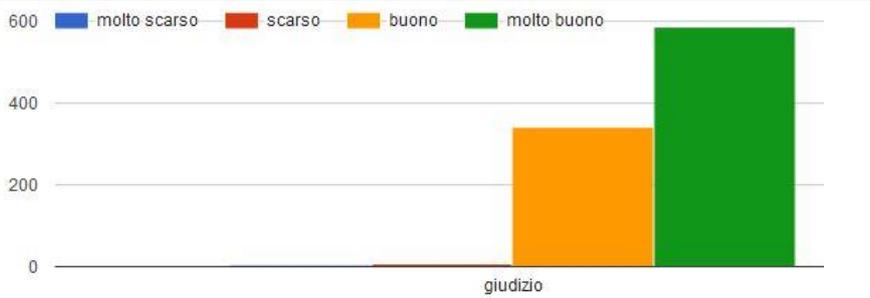
importanza

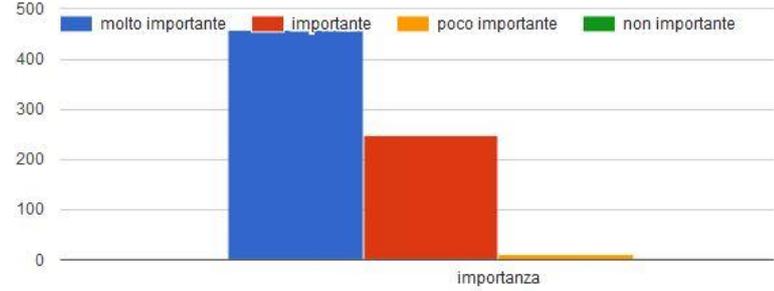
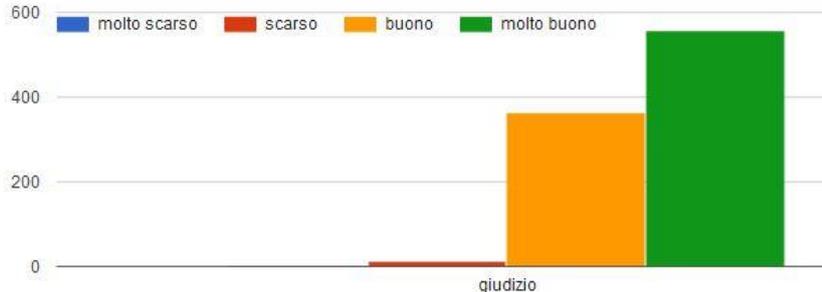


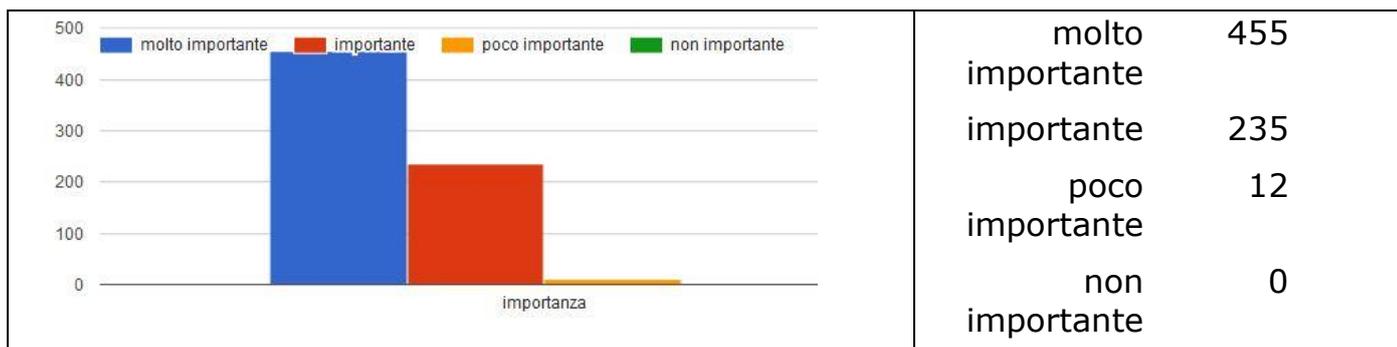
[Come valuta il livello delle prestazioni ricevute sotto il seguente aspetto - TEMPO DISBRIGO PRATICA - giudizio]



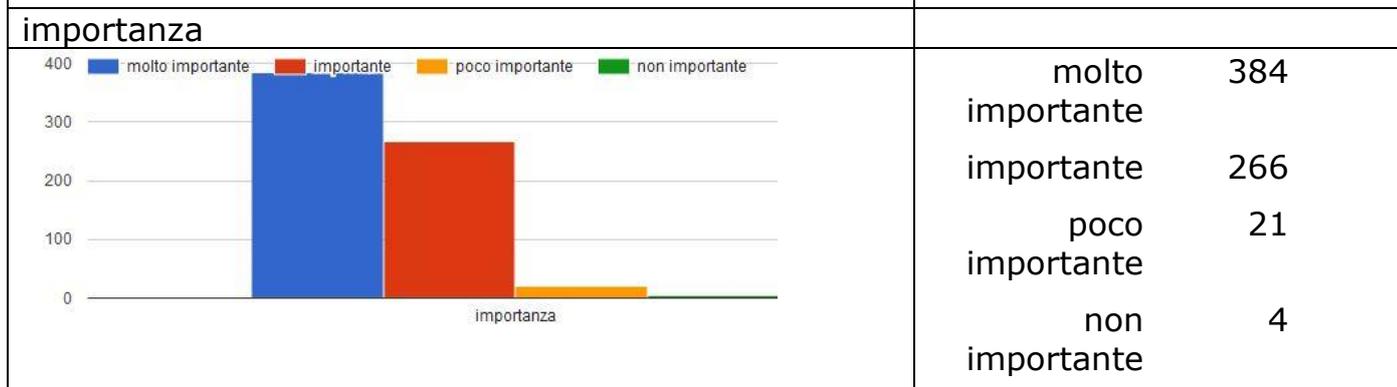
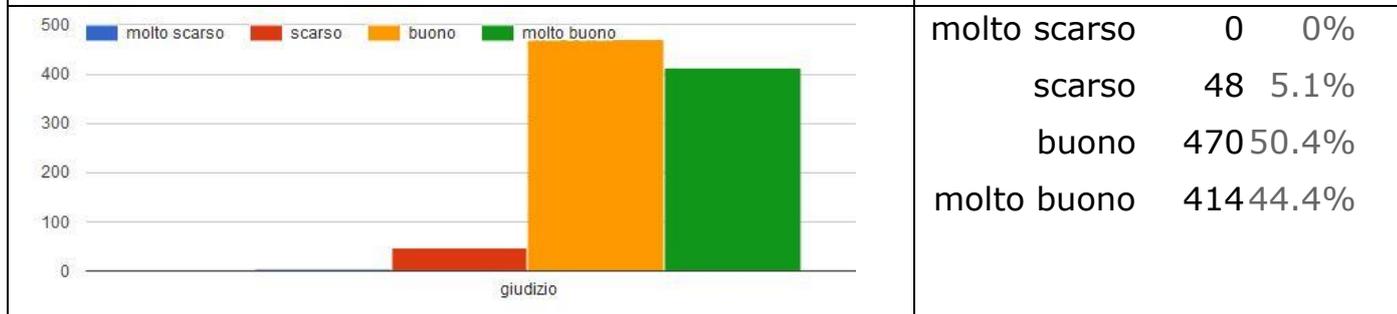
importanza

 <p>Bar chart showing importance levels. The y-axis ranges from 0 to 400. The x-axis is labeled 'importanza'. The legend includes: molto importante (blue), importante (red), poco importante (orange), non importante (green).</p>	<table border="0"> <tr><td>molto importante</td><td>430</td></tr> <tr><td>importante</td><td>270</td></tr> <tr><td>poco importante</td><td>23</td></tr> <tr><td>non importante</td><td>5</td></tr> </table>	molto importante	430	importante	270	poco importante	23	non importante	5				
molto importante	430												
importante	270												
poco importante	23												
non importante	5												
<p>giudizio [Come valuta il livello delle prestazioni ricevute sotto il seguente aspetto - PROFESSIONALITA' DEGLI ADDETTI]</p>													
 <p>Bar chart showing judgment levels. The y-axis ranges from 0 to 600. The x-axis is labeled 'giudizio'. The legend includes: molto scarso (blue), scarso (red), buono (orange), molto buono (green).</p>	<table border="0"> <tr><td>molto scarso</td><td>0</td><td>0%</td></tr> <tr><td>scarso</td><td>7</td><td>0.7%</td></tr> <tr><td>buono</td><td>343</td><td>36.6%</td></tr> <tr><td>molto buono</td><td>587</td><td>62.6%</td></tr> </table>	molto scarso	0	0%	scarso	7	0.7%	buono	343	36.6%	molto buono	587	62.6%
molto scarso	0	0%											
scarso	7	0.7%											
buono	343	36.6%											
molto buono	587	62.6%											
<p>importanza</p>													
 <p>Bar chart showing importance levels. The y-axis ranges from 0 to 500. The x-axis is labeled 'importanza'. The legend includes: molto importante (blue), importante (red), poco importante (orange), non importante (green).</p>	<table border="0"> <tr><td>molto importante</td><td>465</td></tr> <tr><td>importante</td><td>283</td></tr> <tr><td>poco importante</td><td>14</td></tr> <tr><td>non importante</td><td>0</td></tr> </table>	molto importante	465	importante	283	poco importante	14	non importante	0				
molto importante	465												
importante	283												
poco importante	14												
non importante	0												

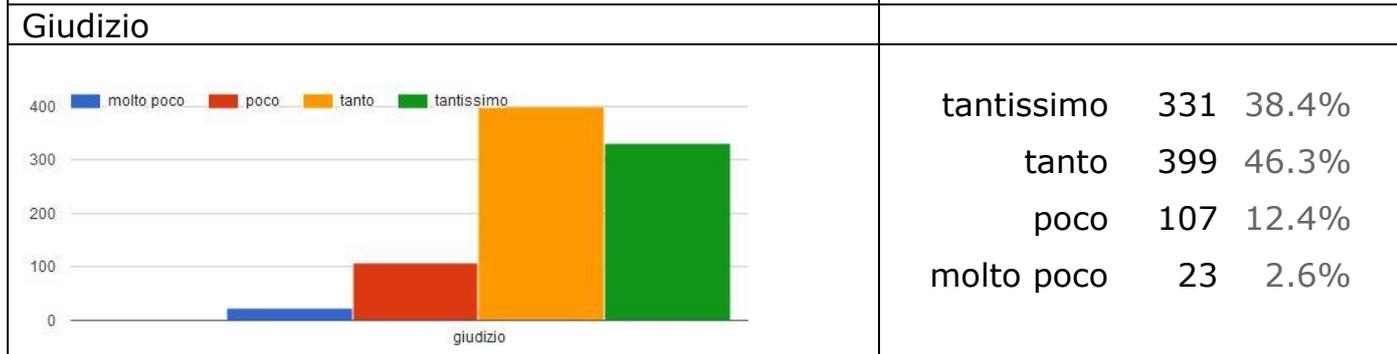
<p>giudizio [Come valuta il livello delle prestazioni ricevute sotto il seguente aspetto - CORTESIA E DISPONIBILITA' DEGLI ADDETTI]</p>													
	<table border="0"> <tr> <td>molto scarso</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>scarso</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>buono</td> <td>316</td> <td>33.8%</td> </tr> <tr> <td>molto buono</td> <td>618</td> <td>66.1%</td> </tr> </table>	molto scarso	0	0%	scarso	0	0%	buono	316	33.8%	molto buono	618	66.1%
molto scarso	0	0%											
scarso	0	0%											
buono	316	33.8%											
molto buono	618	66.1%											
<p>importanza</p>													
	<table border="0"> <tr> <td>molto importante</td> <td>458</td> </tr> <tr> <td>importante</td> <td>248</td> </tr> <tr> <td>poco importante</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>non importante</td> <td>0</td> </tr> </table>	molto importante	458	importante	248	poco importante	11	non importante	0				
molto importante	458												
importante	248												
poco importante	11												
non importante	0												
<p>giudizio [Come valuta il livello delle prestazioni ricevute sotto il seguente aspetto - CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE]</p>													
	<table border="0"> <tr> <td>molto scarso</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>scarso</td> <td>12</td> <td>1.2%</td> </tr> <tr> <td>buono</td> <td>366</td> <td>39.1%</td> </tr> <tr> <td>molto buono</td> <td>558</td> <td>59.6%</td> </tr> </table>	molto scarso	0	0%	scarso	12	1.2%	buono	366	39.1%	molto buono	558	59.6%
molto scarso	0	0%											
scarso	12	1.2%											
buono	366	39.1%											
molto buono	558	59.6%											
<p>importanza</p>													

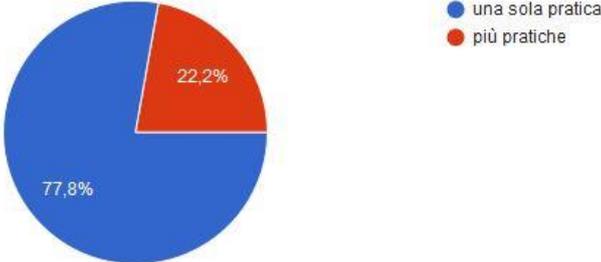
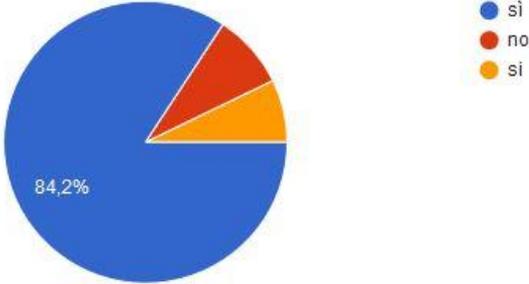


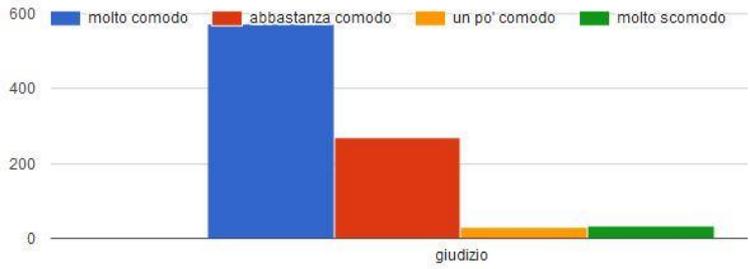
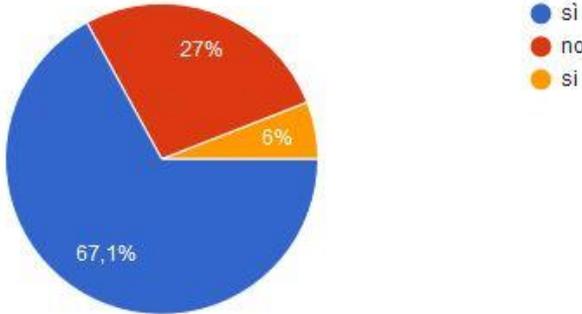
giudizio [Come valuta il livello delle prestazioni ricevute sotto il seguente aspetto - RISPETTO DELLA PRIVACY]

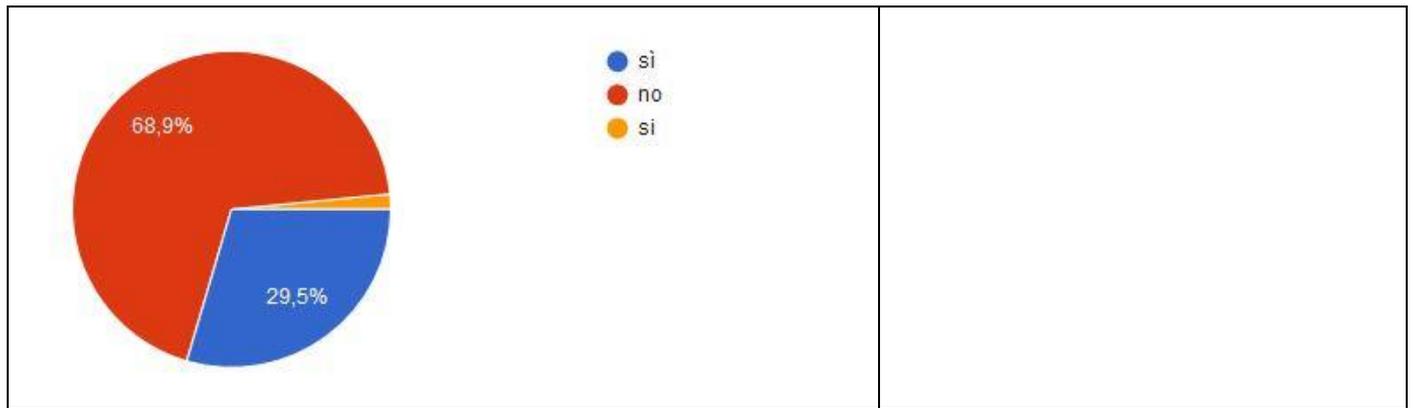


Ha apprezzato gli accorgimenti (separatori agli sportelli - sala d'attesa nell'atrio) messi in atto per garantire maggiore privacy agli sportelli?

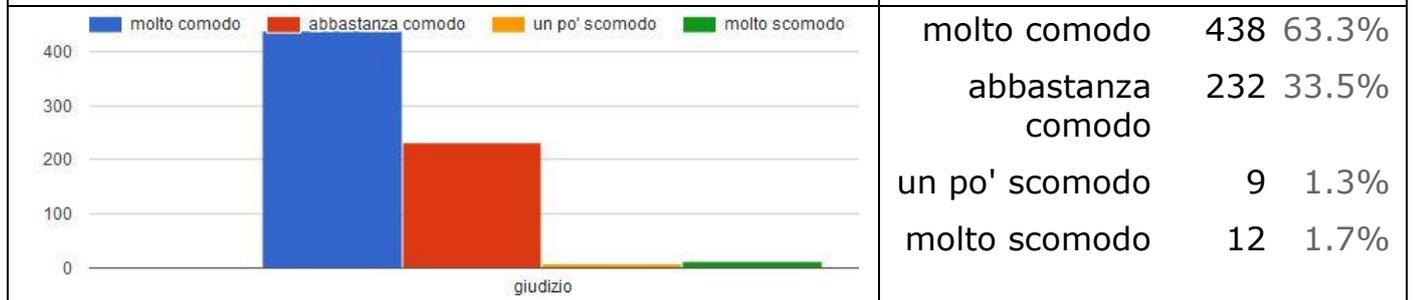


<p>Importanza</p>  <table border="1" data-bbox="1007 264 1535 663"> <tr> <td>molto importante</td> <td>358</td> </tr> <tr> <td>importante</td> <td>266</td> </tr> <tr> <td>poco importante</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>non importante</td> <td>8</td> </tr> </table>	molto importante	358	importante	266	poco importante	23	non importante	8	
molto importante	358								
importante	266								
poco importante	23								
non importante	8								
<p>L'ultima volta che ha usufruito del servizio, è stato per una sola pratica o per più pratiche?</p>									
 <table border="1" data-bbox="1007 898 1535 1256"> <tr> <td>una sola pratica</td> <td>739</td> <td>77.8%</td> </tr> <tr> <td>più pratiche</td> <td>211</td> <td>22,2%</td> </tr> </table>	una sola pratica	739	77.8%	più pratiche	211	22,2%			
una sola pratica	739	77.8%							
più pratiche	211	22,2%							
<p>Sa che l'ufficio è aperto per 32 ore settimanali tra cui il mercoledì nella fascia 8:30-14:00, il giovedì nella fascia 8:30-18:00 e sabato dalle 8:30-12:00?</p>									
 <table border="1" data-bbox="1007 1529 1535 1883"> <tr> <td>si</td> <td>875</td> <td>91.4%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>82</td> <td>8.6%</td> </tr> </table>	si	875	91.4%	no	82	8.6%			
si	875	91.4%							
no	82	8.6%							
<p>giudizio [Come trova l'orario?]</p>									

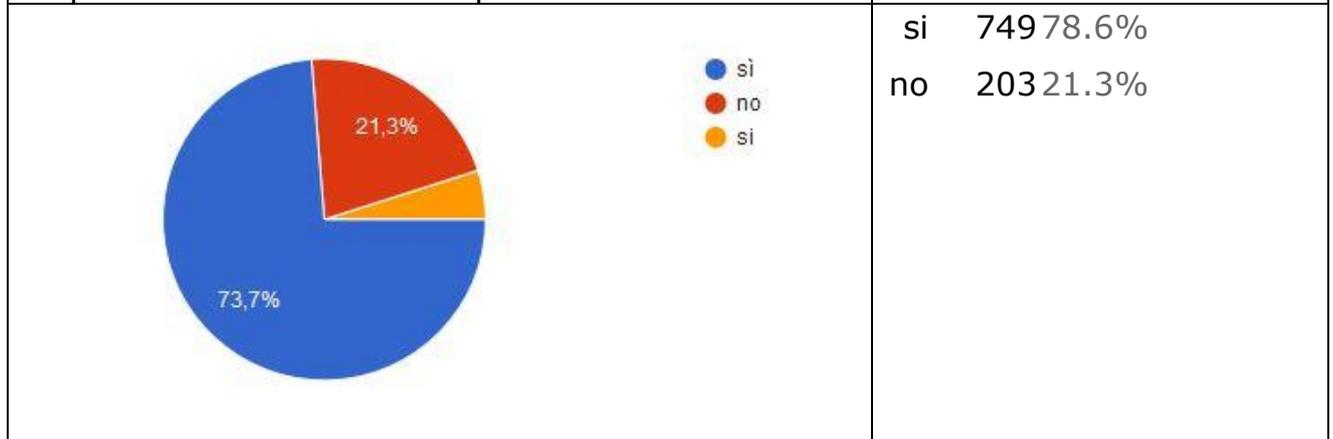
 <p>A bar chart titled 'giudizio' showing the number of responses for four categories: 'molto comodo' (blue, ~572), 'abbastanza comodo' (red, ~270), 'un po' comodo' (yellow, 32), and 'molto scomodo' (green, 34). The y-axis ranges from 0 to 600.</p>	<table border="0"> <tr> <td>molto comodo</td> <td>572</td> <td>62.9%</td> </tr> <tr> <td>abbastanza comodo</td> <td>270</td> <td>29.7%</td> </tr> <tr> <td>un po' comodo</td> <td>32</td> <td>3.5%</td> </tr> <tr> <td>molto scomodo</td> <td>34</td> <td>3.7%</td> </tr> </table>	molto comodo	572	62.9%	abbastanza comodo	270	29.7%	un po' comodo	32	3.5%	molto scomodo	34	3.7%
molto comodo	572	62.9%											
abbastanza comodo	270	29.7%											
un po' comodo	32	3.5%											
molto scomodo	34	3.7%											
<p>importanza</p>													
 <p>A bar chart titled 'importanza' showing the number of responses for four categories: 'molto importante' (blue, 417), 'importante' (red, 258), 'poco importante' (yellow, 6), and 'non importante' (green, 0). The y-axis ranges from 0 to 400.</p>	<table border="0"> <tr> <td>molto importante</td> <td>417</td> </tr> <tr> <td>importante</td> <td>258</td> </tr> <tr> <td>poco importante</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>non importante</td> <td>0</td> </tr> </table>	molto importante	417	importante	258	poco importante	6	non importante	0				
molto importante	417												
importante	258												
poco importante	6												
non importante	0												
<p>Sa che sul sito internet del Comune sono spiegate le procedure da seguire e sono scaricabili i modelli da utilizzare per le pratiche che si effettuano allo sportello?</p>													
 <p>A pie chart showing the distribution of responses: 'si' (blue, 67.1%), 'no' (red, 27%), and 'si' (yellow, 6%). A legend on the right shows 'si' (blue), 'no' (red), and 'si' (yellow).</p>	<table border="0"> <tr> <td>si</td> <td>698</td> <td>73.0%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>258</td> <td>27.0%</td> </tr> </table>	si	698	73.0%	no	258	27.0%						
si	698	73.0%											
no	258	27.0%											
<p>Se si, se ne è servito negli ultimi 12 mesi?</p>													
<table border="0"> <tr> <td>si</td> <td>243</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>539</td> <td>68.9%</td> </tr> </table>		si	243	31%	no	539	68.9%						
si	243	31%											
no	539	68.9%											



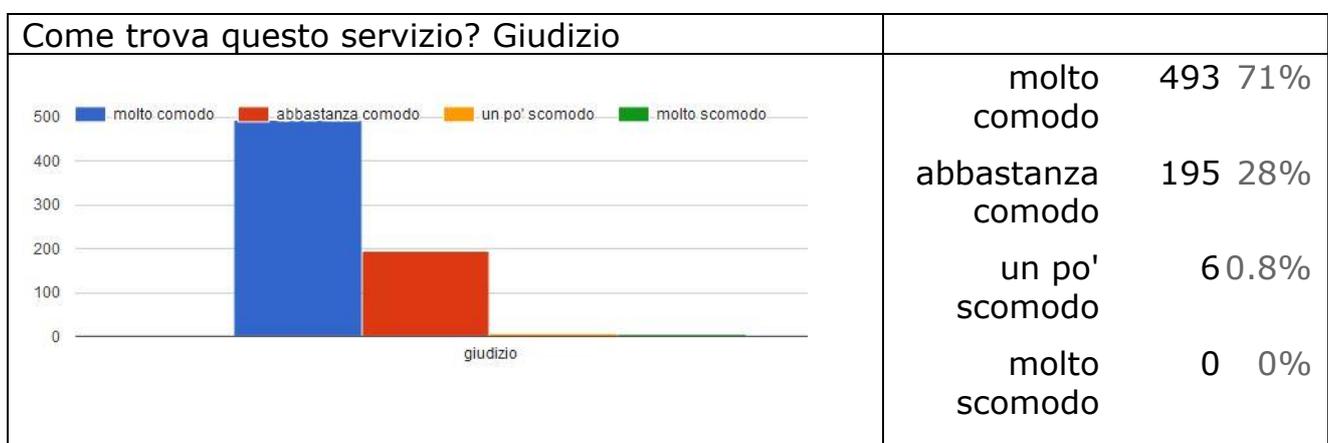
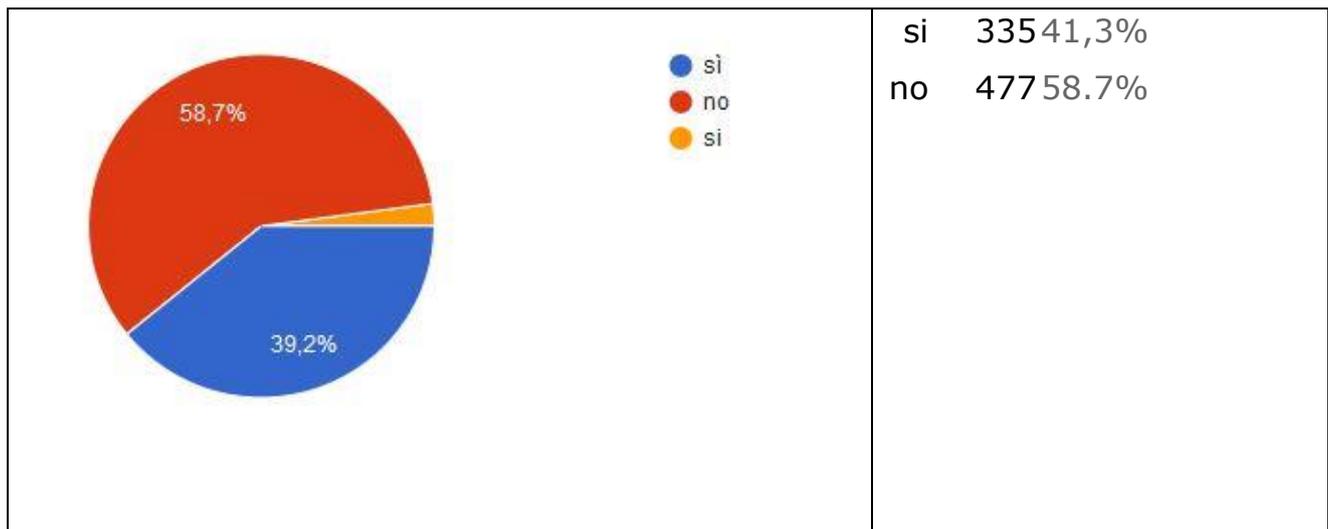
giudizio [Come trova questo servizio?]



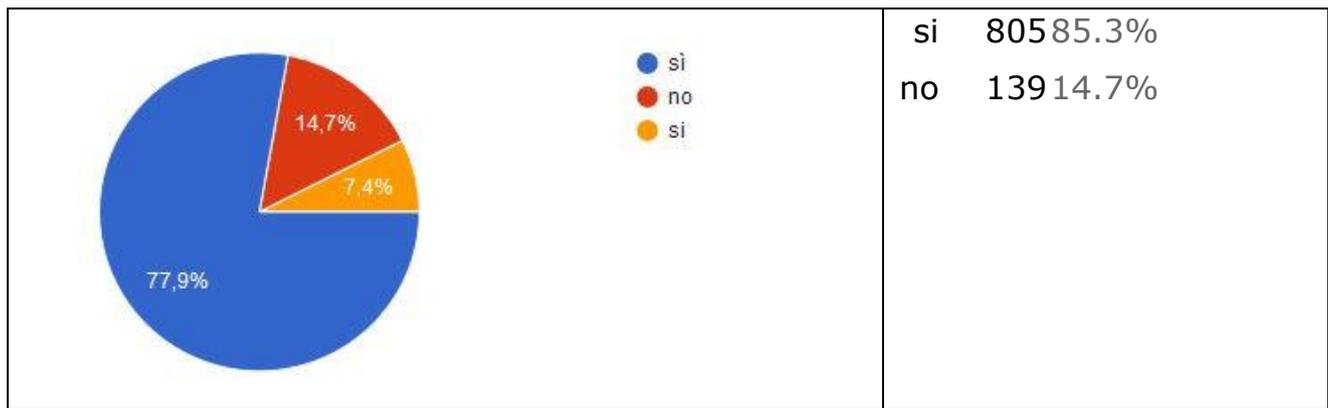
Sa che per il rilascio della carta d'identità elettronica può usufruire del servizio gratuito di acquisizione della foto allo sportello?



Se sì, se ne è servito negli ultimi 12 mesi?



Sa che è possibile ricorrere all'autocertificazione, cioè compilare lei stesso una semplice dichiarazione al posto dei certificati (come stato di famiglia, residenza, ecc)?



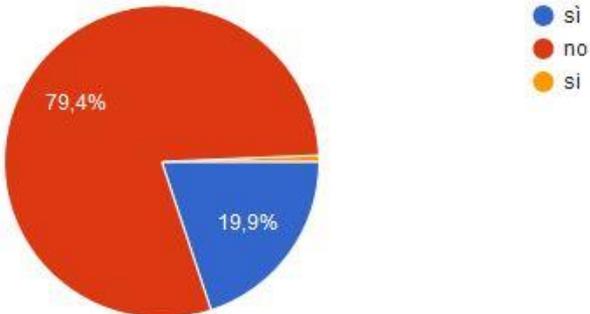
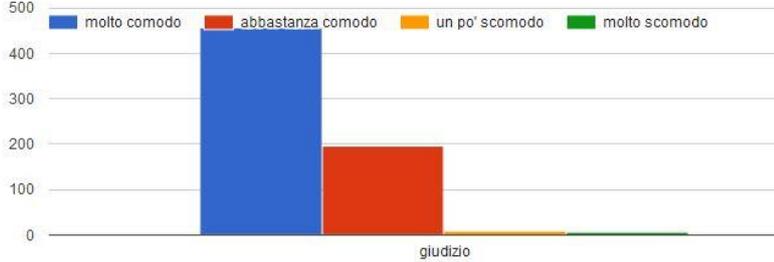
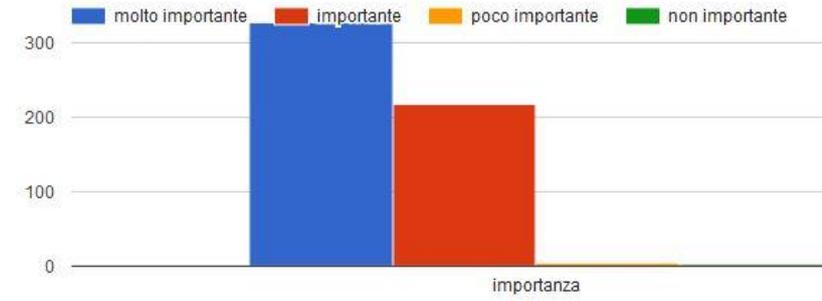
Se si, se ne è servito negli ultimi 12 mesi?



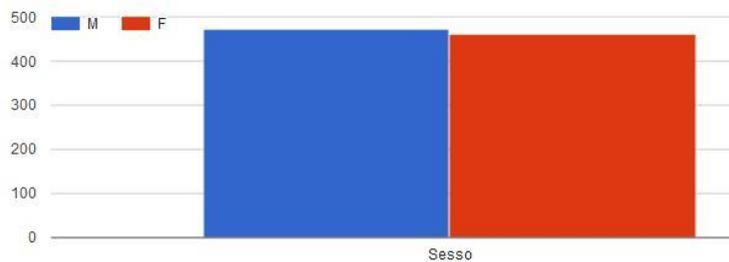
Sa che è possibile ricorrere alla certificazione on-line, cioè richiedere e stampare da casa autonomamente ed in qualsiasi momento i certificati (come stato di famiglia, residenza, ecc.)?



Se si, se ne è servito?

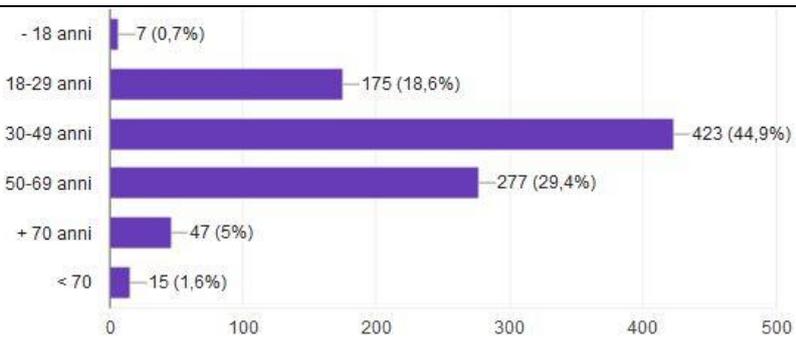
	<table border="0"> <tr> <td>si</td> <td>154</td> <td>20.6%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>594</td> <td>79.4%</td> </tr> </table>	si	154	20.6%	no	594	79.4%						
si	154	20.6%											
no	594	79.4%											
<p>giudizio [Come trova questo servizio?]</p>													
	<table border="0"> <tr> <td>molto comodo</td> <td>45</td> <td>68.3%</td> </tr> <tr> <td>abbastanza comodo</td> <td>19</td> <td>29.3%</td> </tr> <tr> <td>un po' scomodo</td> <td>9</td> <td>0.13%</td> </tr> <tr> <td>molto scomodo</td> <td>6</td> <td>00,8%</td> </tr> </table>	molto comodo	45	68.3%	abbastanza comodo	19	29.3%	un po' scomodo	9	0.13%	molto scomodo	6	00,8%
molto comodo	45	68.3%											
abbastanza comodo	19	29.3%											
un po' scomodo	9	0.13%											
molto scomodo	6	00,8%											
<p>importanza</p>													
	<table border="0"> <tr> <td>molto importante</td> <td>327</td> </tr> <tr> <td>importante</td> <td>218</td> </tr> <tr> <td>poco importante</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>non importante</td> <td>0</td> </tr> </table>	molto importante	327	importante	218	poco importante	4	non importante	0				
molto importante	327												
importante	218												
poco importante	4												
non importante	0												

Sesso [dati del compilatore]



M 472 50.5%

F 461 49.4%



- 18 anni 7 0.7%

18-29 anni 175 18.6%

30-49 anni 423 44.9%

50-69 anni 277 29.4%

+ 70 47 5%

< 70 15 (1,6%)