



Oggetto: esito del questionario di gradimento dei servizi offerti dallo sportello unico del cittadino. Anno 2021

Dal 6 settembre al 9 ottobre 2021 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 e i visitatori del sito dell'ente.

I risultati dell'indagine sono riportati di seguito e possono essere così descritti.

Hanno risposto al questionario 738 utenti.

Nella tabella è riportata la serie storica del numero di questionari raccolti nelle rilevazioni svolte dal servizio:

Anno	Totale utenti che hanno compilato i questionari
2021	738
2018	991
2016	1234
2014	1342

Il numero di utenti dello sportello nel periodo di somministrazione (registrato dal gestore code) è stato di 1764 cittadini, quindi ha partecipato al sondaggio il 41,8% di coloro che hanno usufruito delle prestazioni erogate dallo sportello.

Il 49,9% di coloro che hanno risposto sono femmine, mentre la fascia d'età maggiormente rappresentata è quella compresa tra i 30 e 49 anni con il 42,2%.

Il 94,7% si è rivolto allo sportello negli ultimi 12 mesi e il 94,8% ha trovato allo sportello tutte o quasi tutte le informazioni che cercava.

Il 97,2% degli utenti ha ritenuto che il tempo di attesa allo sportello è stato adeguato/quasi assente.

Per il tempo di disbrigo pratiche il 96,5% lo ha ritenuto adeguato/quasi assente.

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

professionalità degli addetti	"buono" o "molto buono".	97,8%
cortesia e disponibilità degli addetti	"buono" o "molto buono".	97,5%
chiarezza delle informazioni ricevute	"buono" o "molto buono".	97,8%

Il rispetto della privacy è stato valutato positivamente dal 94.8% degli utenti e l'87,2% ha apprezzato gli accorgimenti messi in atto per garantire maggiore privacy agli sportelli.

Il 69,7% degli utenti ha dichiarato di aver usufruito del servizio per una sola pratica.

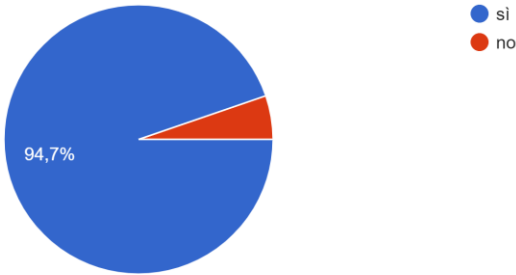
L' 89,2% dei cittadini trova l'orario di apertura molto/abbastanza comodo e il 63,9% è a conoscenza della possibilità di accedere al servizio dalle 8,00 del mattino.

Il 50,1% ha dichiarato di conoscere il nuovo servizio erogato dallo sportello che permette il rilascio delle credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale), il 52,5% se ne è servito negli ultimi 12 mesi e il 70% lo valuta molto comodo/abbastanza comodo.

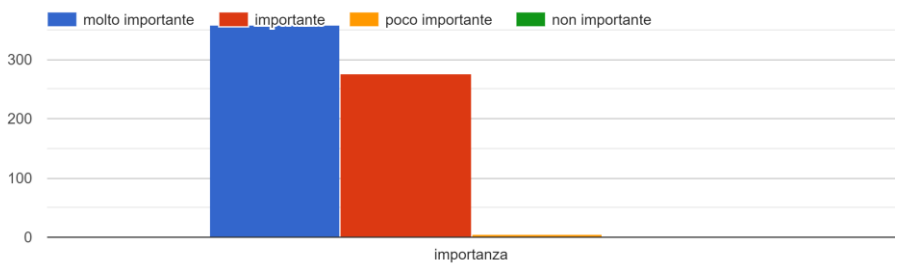
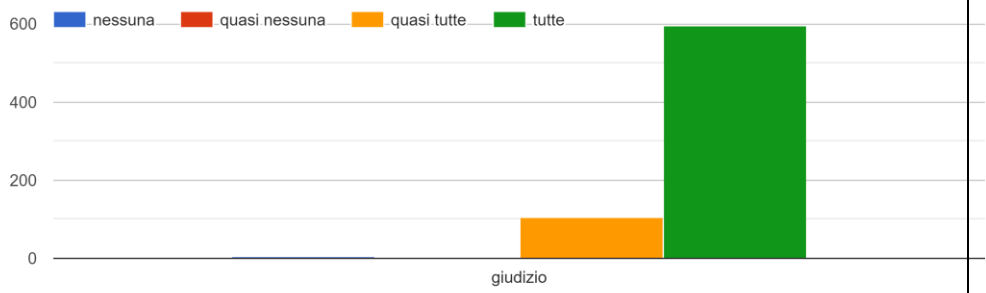
Il 75,5% è a conoscenza del servizio di acquisizione automatica della foto allo sportello per il rilascio della carta d'identità elettronica, ne ha usufruito il 51,7% e l'80% trova il servizio comodo o molto comodo.

In merito ai servizi online sul sito per autocertificazione richiesta di certificati, cambio di indirizzo all'interno del Comune e dichiarazione di residenza: il 49,2% è a conoscenza della procedura online per l'autocertificazione, che è stato utilizzato dal 29,3% di coloro che ne conoscono l'esistenza; il 49,4% conosce le procedure per i certificati online e cambio di residenza e utilizzato dal 39,5%, il 71% trova i servizi online o molto/abbastanza comodi.

Di seguito è riportato il dettaglio del questionario.

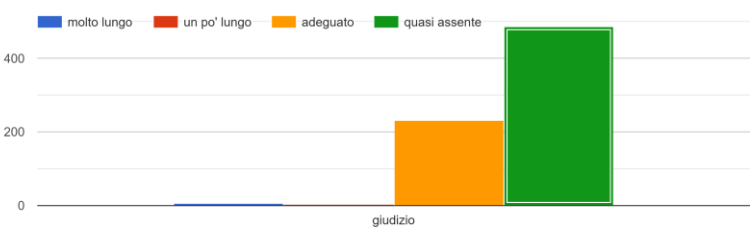
<p>Si è rivolto al servizio sportello al cittadino negli ultimi 12 mesi? 723 risposte</p>  <p>Legend: si (blue), no (red)</p>	<p>si 685 94.7% no 38 5,3%</p>
	<p>Tutte 595 80,6% Quasi tutte 105 14,2%</p>

Se si, ha trovato le informazioni che cercava?

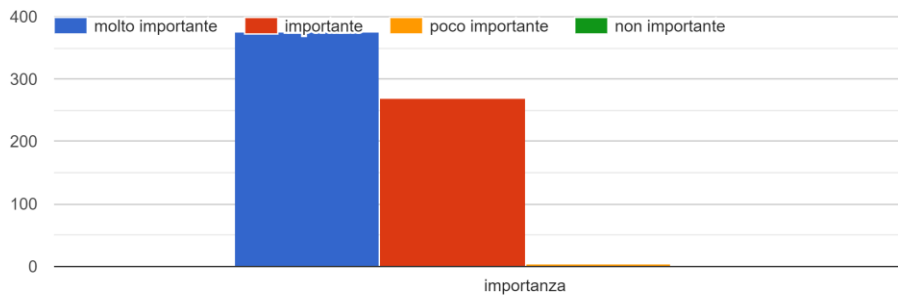


molto importante 358  
 importante 276  
 poco importante 5  
 non importante 0

Come valuta il livello delle prestazioni ricevute sotto il seguente aspetto - TEMPO DI ATTESA

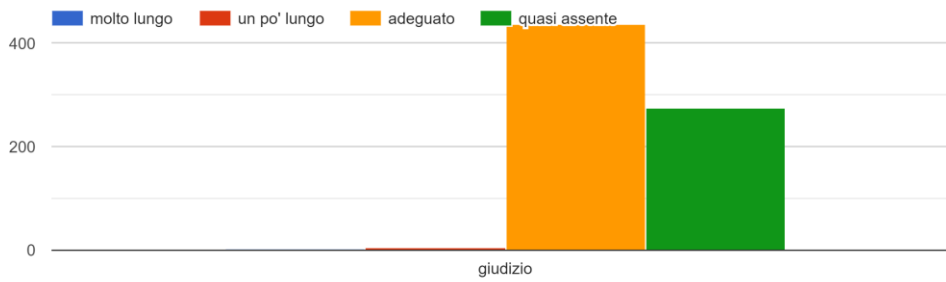


molto lungo 6 0,8%  
 adeguato 232 31,4%  
 quasi assente 486 65,8%

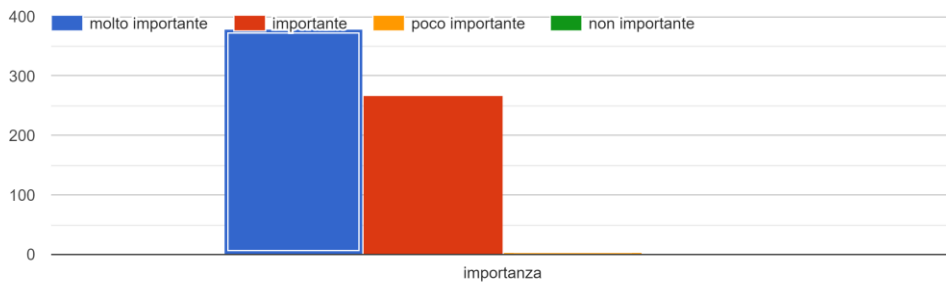


molto importante 375  
 importante 270  
 poco importante 4

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

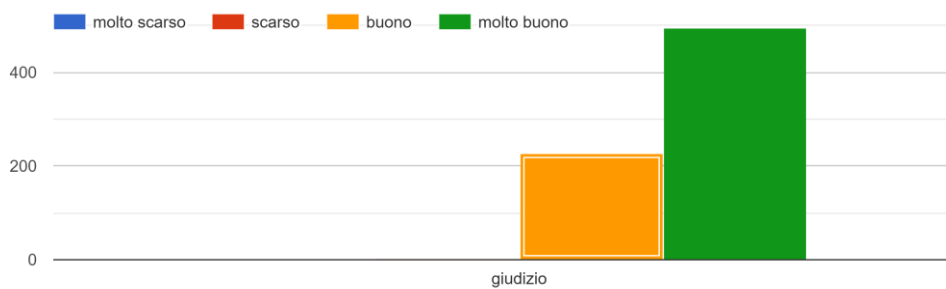


un po' lungo	5	0,6%
adeguato	437	59,2%
quasi assente	276	37,3%

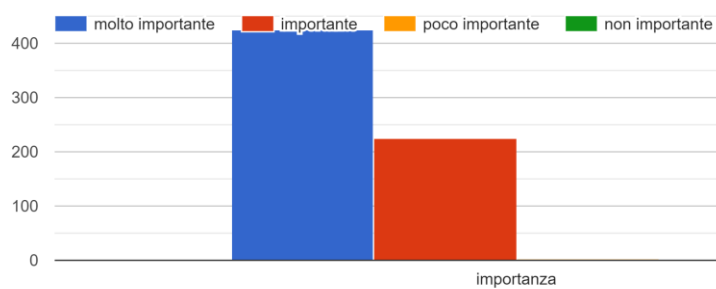


molto importante	379
Importante	268
poco importante	3

Come valuta il livello delle prestazioni ricevute sotto il seguente aspetto - PROFESSIONALITA' DEGLI ADDETTI

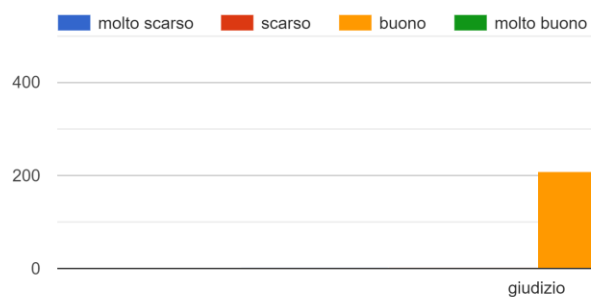


buono	228	30,9%
molto buono	494	66,9%

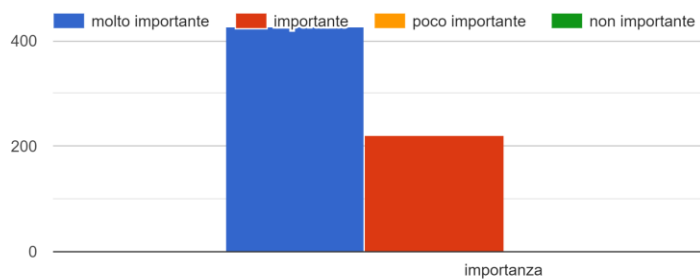


molto importante 424  
 importante 225

Come valuta il livello delle prestazioni ricevute sotto il seguente aspetto - CORTESIA E DISPONIBILITA' DEGLI ADDETTI

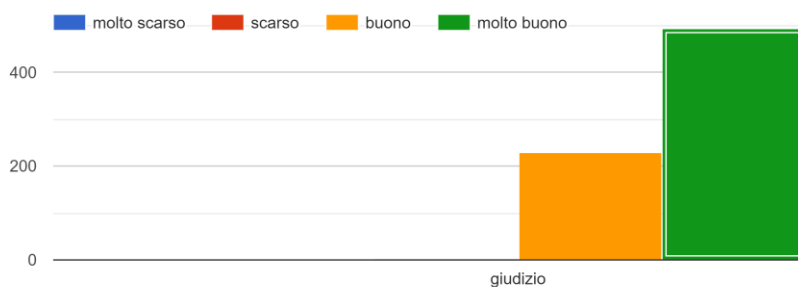


buono 207 28%  
 molto buono 513 69,5%

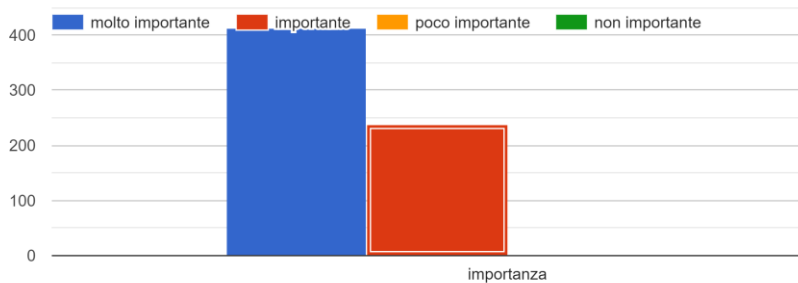


molto importante 426  
 importante 221

Come valuta il livello delle prestazioni ricevute sotto il seguente aspetto - CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

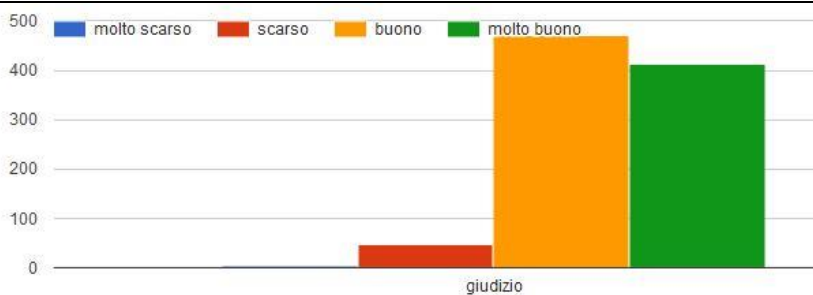


buono	229	31%
molto buono	493	66,8%



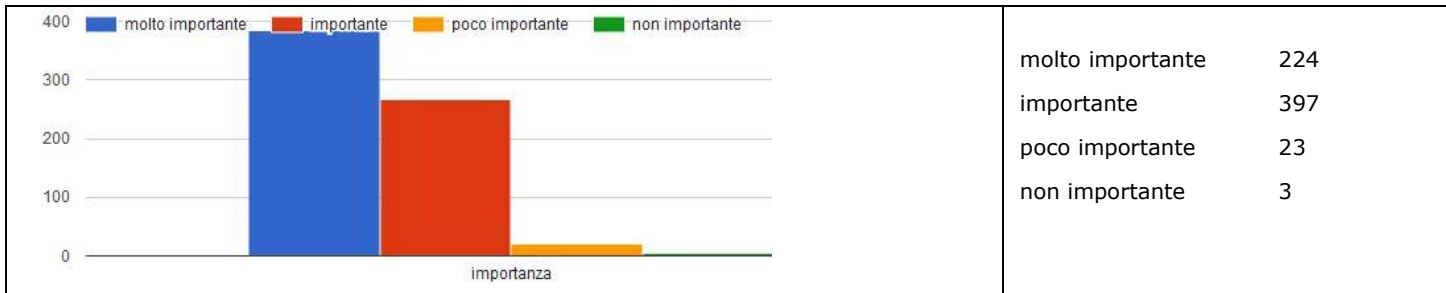
molto importante	412
importante	238
poco importante	0
non importante	0

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



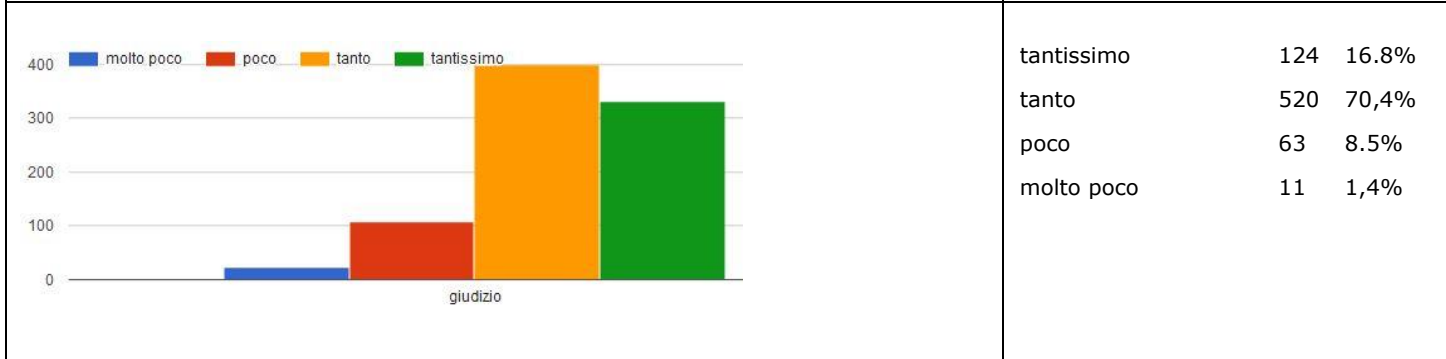
molto scarso	0	
scarso	17	2,3%
buono	482	65,3%
molto buono	218	29,5%

importanza

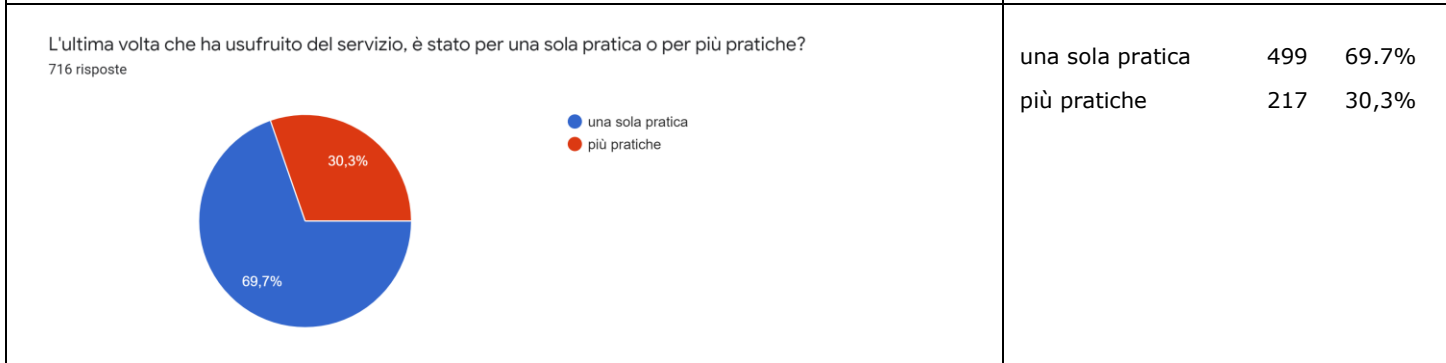
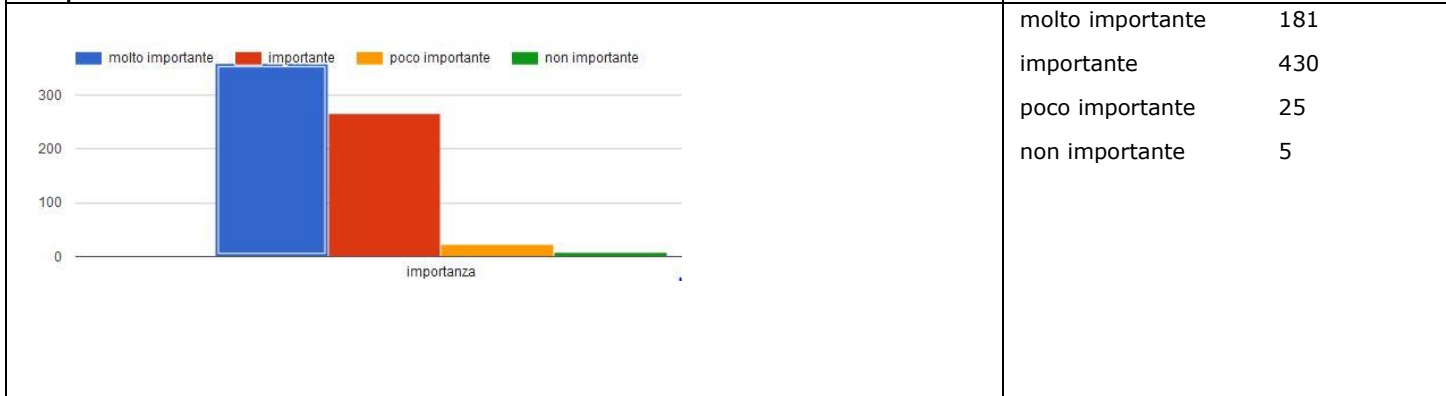


Ha apprezzato gli accorgimenti (separatori agli sportelli - sala d'attesa nell'atrio) messi in atto per garantire maggiore privacy agli sportelli?

**Giudizio**

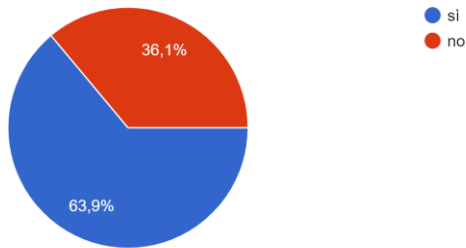


**Importanza**



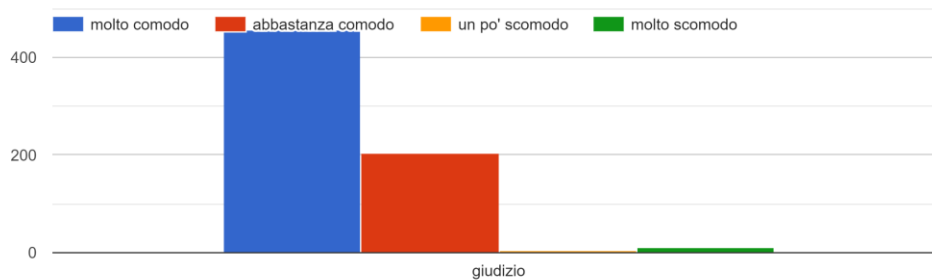
Sa che l'ufficio ha ampliato l'orario di apertura degli sportelli garantendo l'accesso al pubblico alle ore 8:00 del mattino?

723 risposte



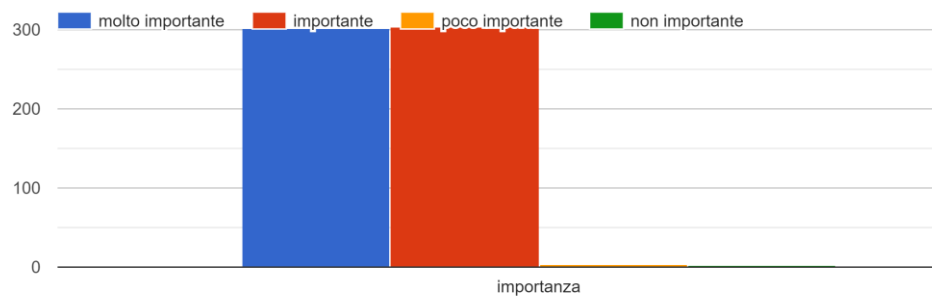
si	462	63,9%
no	261	36,1%

Come trova l'orario?



molto comodo	456	61,7%
abbastanza comodo	203	27,5%
un po' comodo	4	0,5%
molto scomodo	11	1,4%

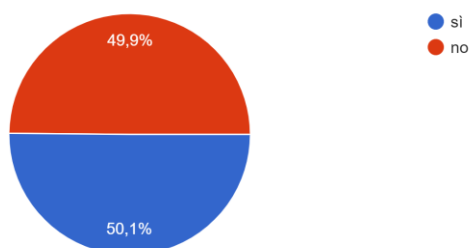
**importanza**



molto importante	302
importante	302
poco importante	3
non importante	0

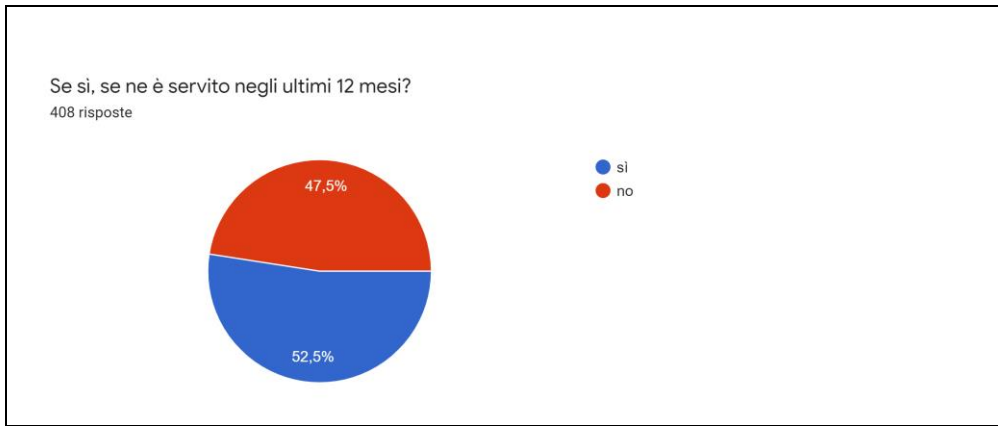
Sa che rivolgendosi allo sportello è possibile richiedere le credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) per accedere ai servizi digitali della pubblica amministrazione?

714 risposte



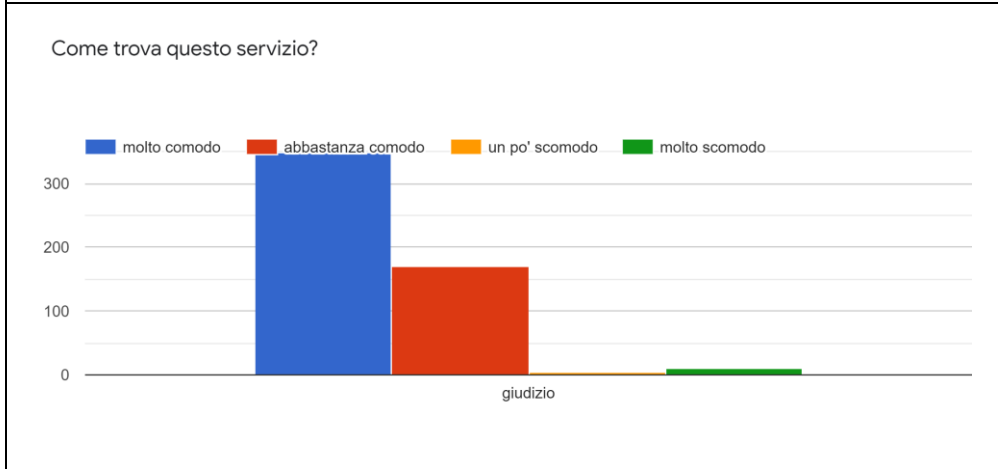
si	356	50,1%
no	358	49,6%





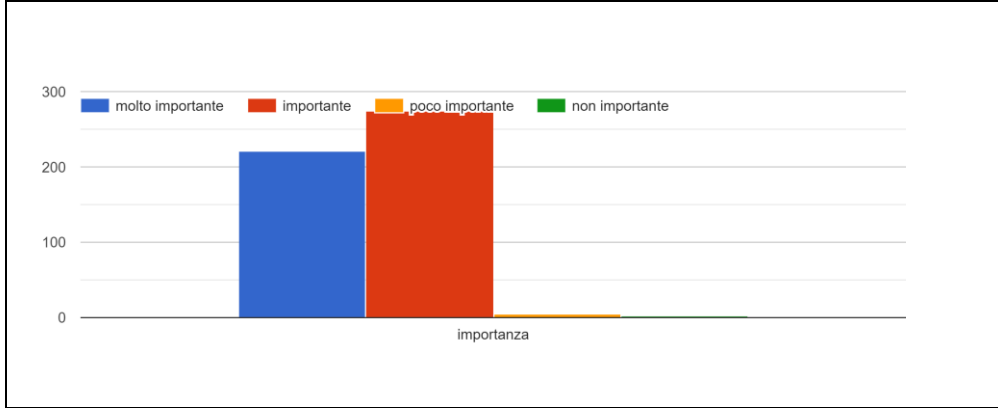
si	214	52.5%
no	194	47.5%

## giudizio

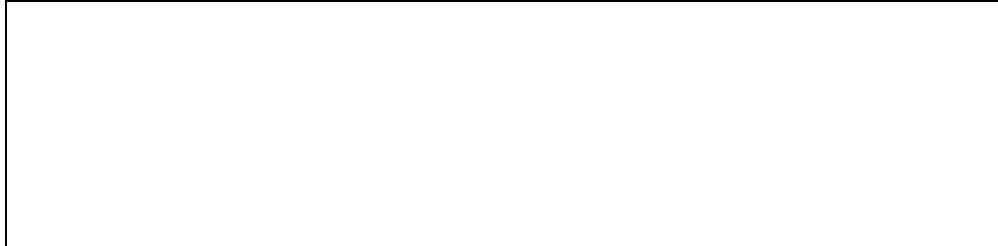


molto comodo	348	47.1%
abbastanza comodo	169	22.9%
un po' comodo	4	0,5%
molto scomodo	10	1,4%

## importanza



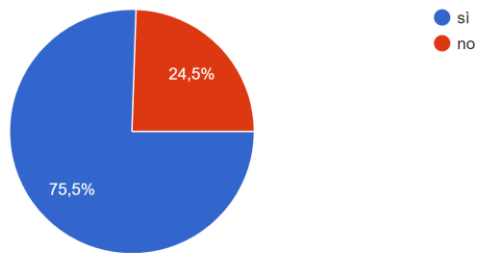
molto importante	222
importante	274
poco importante	5
non importante	2



si	540	75,5%
no	175	24.5%

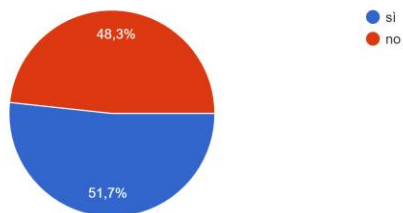
Sa che per il rilascio della carta d'identità elettronica può usufruire del servizio di acquisizione della foto allo sportello?

715 risposte



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

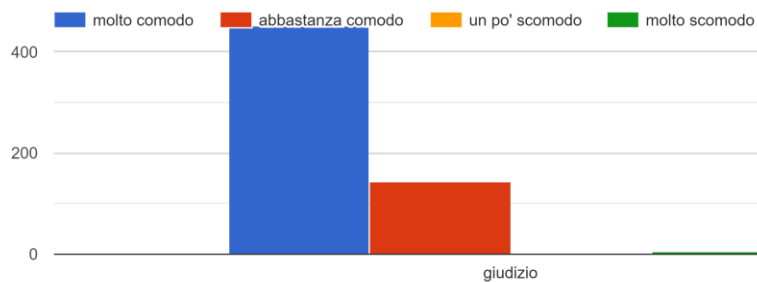
559 risposte



si 289 51,7%

no 270 48,3%

Come trova questo servizio?



molto comodo 451 61%

abbastanza comodo 144 19,5%

un po' scomodo 0

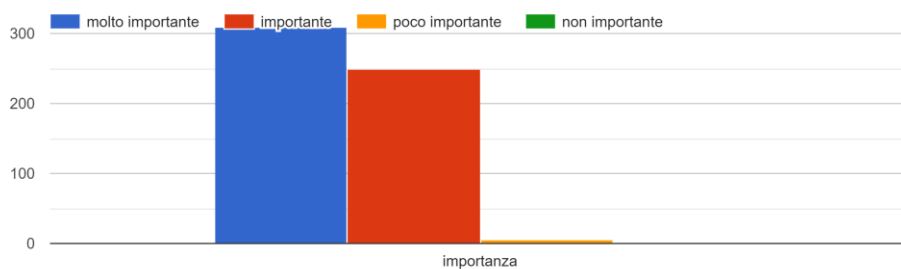
molto scomodo 5 0,7%

molto importante 309

importante 249

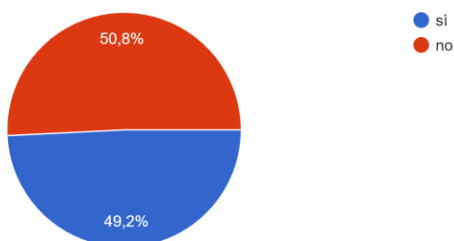
poco importante 5

non importante 0



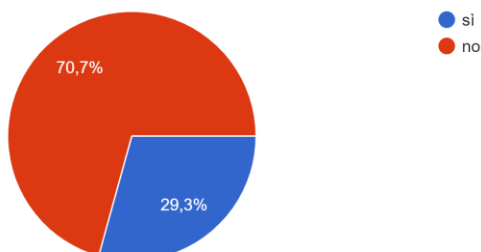
Sa che è possibile accedendo ai servizi on-line dal sito del Comune, ricorrere all'autocertificazione on-line, cioè ottenere la dichiarazione che sostituisce i certificati (come stato di famiglia, residenza, ecc)?  
707 risposte

si 348 49.2%  
no 359 50.8%



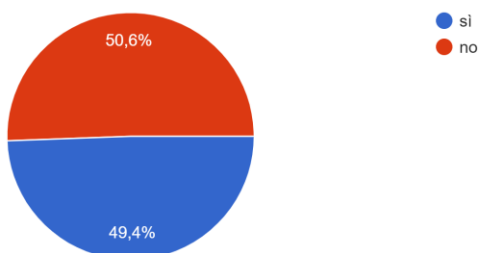
Se si, se ne è servito negli ultimi 12 mesi?  
389 risposte

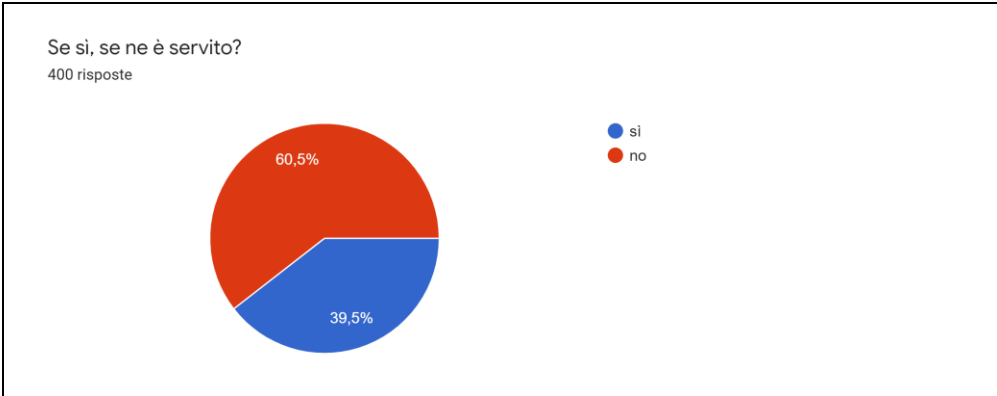
si 114 29.3%  
no 275 70.7%



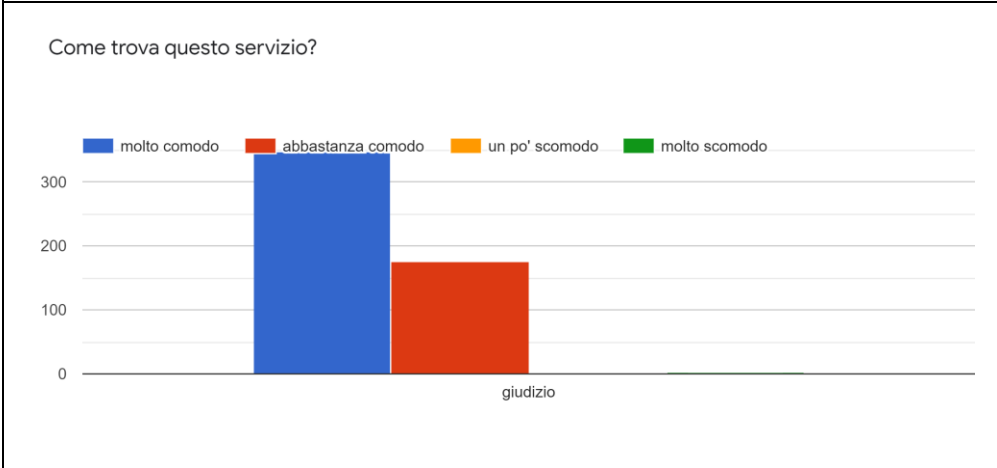
Sa che può usufruire dei servizi on-line per richiedere i certificati, comunicare il cambio di indirizzo all'interno del Comune e rendere la dichiarazione di residenza?  
702 risposte

si 347 49.4%  
no 355 50.6%



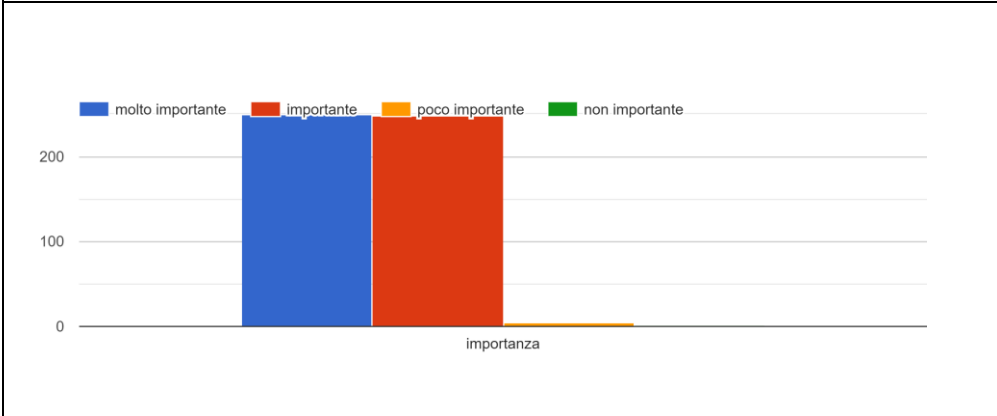


si	158	39,5%
no	242	60,5%



molto comodo	347	47%
abbastanza comodo	175	24%
un po' scomodo	0	0%
molto scomodo	0	0%

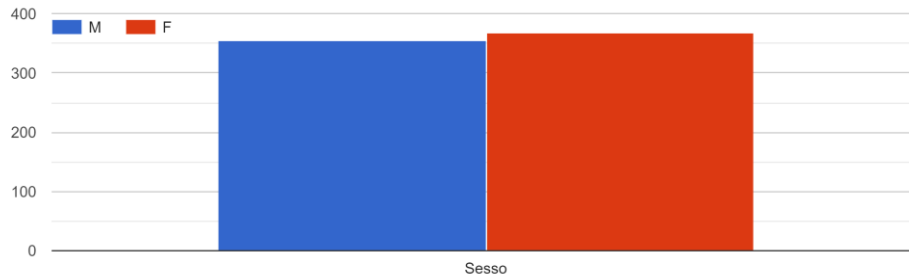
importanza



molto importante	249
Importante	248
poco importante	4
non importante	0

## Sesso [dati del compilatore]

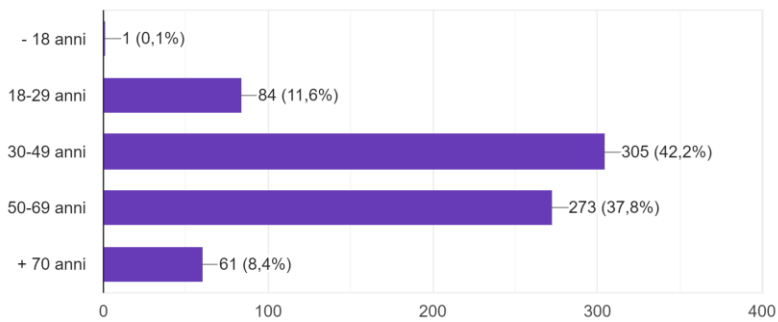
dati del compilatore



M 356 48.2%

F 368 49.9%

722 risposte



- 18 anni 1 0.1%

18-29 anni 84 11,6%

30-49 anni 305 42,2%

50-69 anni 273 37,8%

+ 70 61 8.4%