

Settore 2  
Servizio Sportello al Cittadino

Seriate, 15 maggio 2024

Alla Giunta comunale

Oggetto: esito del questionario di gradimento dei servizi offerti dallo sportello unico del cittadino. Anno 2024

Dal 2 aprile al 13 maggio 2024 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 435 utenti, di cui 317 cartacei e 118 on line.

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
2024	435
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 2355 cittadini, quindi ha partecipato al sondaggio il 18,5% di coloro che hanno usufruito delle prestazioni erogate dallo sportello.

Il 56% di coloro che hanno risposto sono femmine, mentre la fascia d'età maggiormente rappresentata è quella compresa tra i 50 e 69 anni con il 40%.

L'89% dei rispondenti si è rivolto allo sportello negli ultimi 12 mesi e l'87% ha trovato allo sportello tutte le informazioni che cercava.

Il 98% degli utenti ha ritenuto che il tempo di attesa allo sportello è stato adeguato/quasi assente.

Per il tempo di disbrigo pratiche il 97% 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".	100%
cortesia e disponibilità degli addetti	"buono" o "molto buono".	100%
chiarezza delle informazioni ricevute	"buono" o "molto buono".	100%

Il rispetto della privacy è stato valutato positivamente dal 99% degli utenti e il 93% ha apprezzato gli accorgimenti messi in atto per garantire maggiore privacy agli sportelli.

Il 64% degli utenti ha dichiarato di aver usufruito del servizio per una sola pratica.

Il 99% dei rispondenti trova l'orario di apertura molto/abbastanza comodo e il 79% è a conoscenza della possibilità di accedere al servizio dalle 8,00 del mattino.

L'83% ha dichiarato di conoscere il nuovo servizio erogato dallo sportello che permette l'attivazione delle credenziali per la CIE (Carta d'identità elettronica), il 54% se ne è servito negli ultimi 12 mesi e il 99% lo valuta molto comodo/abbastanza comodo.

L'84% è a conoscenza del servizio di acquisizione automatica della foto allo sportello per il rilascio della carta d'identità elettronica, ne ha usufruito il 59% e l'82% trova il servizio molto comodo.

In merito ai servizi online sul sito dell'ente per lo sportello telematico polifunzionale il 74% è a conoscenza del servizio e il 49% ha utilizzato il servizio; per i servizi erogati da ANPR per richiesta di certificati, cambio di indirizzo all'interno del Comune e dichiarazione di residenza: il 71% è a conoscenza delle procedure online, che è stato utilizzato dal 45% di coloro che ne conoscono l'esistenza; il 98% trova il servizio molto/abbastanza comodo.

Riporto inoltre le segnalazioni registrate nello spazio del questionario destinato a commenti, suggerimenti e proposte (suddivise per: giudizi positivi e giudizi negativi) e il riepilogo delle risposte pervenute.

Il dirigente del Settore 2  
Nicoletta Bordogna

La sezione del questionario dedicata a commenti, suggerimenti e proposte ha registrato quanto segue:

**Giudizi positivi:**

Anagrafe Bergamo: lunedì-venerdì 8,30-12,30 Anagrafe Seriate: lunedì-SABATO 8-13!!! Quanto siamo felici d'essere tornati qui

comoda apertura sabato su appuntamento per CIE

competente la signora Palmieri per la mia problematica. risolto il mio problema!!!

Complimenti per la disponibilità.

Complimenti per la disponibilità e la professionalità della Responsabile e degli operatori

COMPLIMENTI PER LA DISPONIBILITA' DI TUTTI VOI

Esperienza molto positiva, sportello fortemente raccomandato per tempistiche, disponibilità e competenza.

Grazie per la Disponibilita

GRAZIE PER LA DISPONIBILITA' E COMPETENZA

grazie per tutto

Ho trovato ANPR molto comodo e gli addetti agli sportelli molto gentili e professionali L'ufficio del cittadino svolge un ruolo molto importante. La d.ssa Levato è una persona molto preparata e attenta alle esigenze del cittadino, dovrebbero essere tutti così gli uffici pubblici. Per me è il fiore all'occhiello di questo comune.

L'informativa è buona e completa per i vari servizi con la massima cortesia allo sportello. Complimenti a tutto il personale.

Molto comodo poter fare la carta d'identità il sabato pomeriggio

Molto importante che ci sia l'orario di apertura al sabato pomeriggio per chi non riesce in settimana

Molto utile l'apertura al sabato pomeriggio

Non c'è modo di commentare in quanto il servizio offerto è efficiente e il personale disponibile

Non ho dimestichezza con il pc preferisco rivolgermi allo sportello. La dott.ssa Levato è molto preparata e disponibile e ha creato un ambiente cordiale e disponibile. Gli utenti sono ascoltati e aiutati nelle loro richieste

Particolarmente gradito il servizio per la carta d'identità sabato pomeriggio.

Per le occasioni in cui ho avuto bisogno, valuto molto efficiente il funzionamento degli uffici comunali. Grazie per questo.

Puntualissimi e veloci! Davvero complimenti all'ufficio!

Ringrazio gli addetti per la loro cortesia, gentilezza e preparazione a tutte le loro mansioni.

Ritengo che i servizi offerti siano più che adeguati alle necessità dell'utenza.

Servizi ottimi

Sono stato seguito e ho ricevuto tutte le necessarie indicazioni per le pratiche svolte. La polifunzionalità degli sportelli mi ha evitato di girare in diversi uffici del Comune.

Trovato tutto in un unico sportello, con impiegati gentili e disponibili.

Sportello n. 2 il migliore in assoluto

Utilissima l'apertura sabato pomeriggio.

Lo spazio rende impossibile altri accorgimenti. Utile l'ufficio in fondo per eventuali "casi" particolari

**Giudizi negativi:**

In merito alla tutela della privacy:  
separazioni non trasparenti;  
non avere nessuno accanto

Sulla chiarezza delle informazioni:  
risposte non esaustive,  
non ascoltano le problematiche

Sul tempo disbrigo pratica:  
un mese.

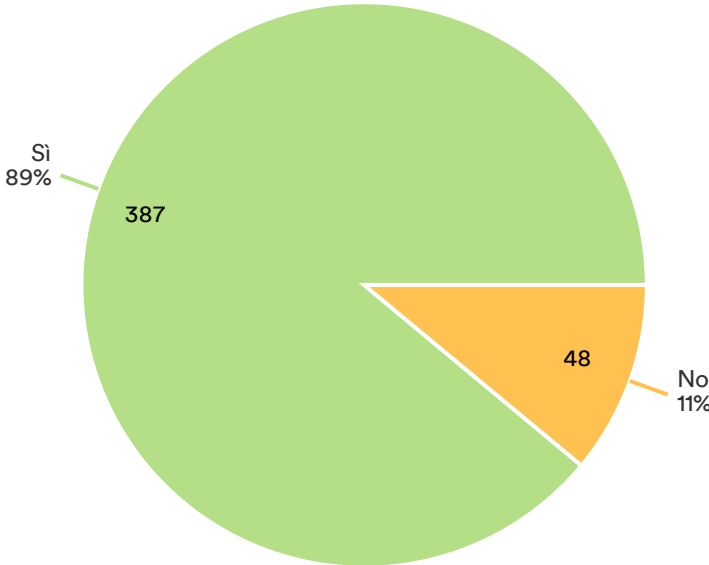


# SERVIZIO SPORTELLO AL CITTADINO

Questionario di valutazione

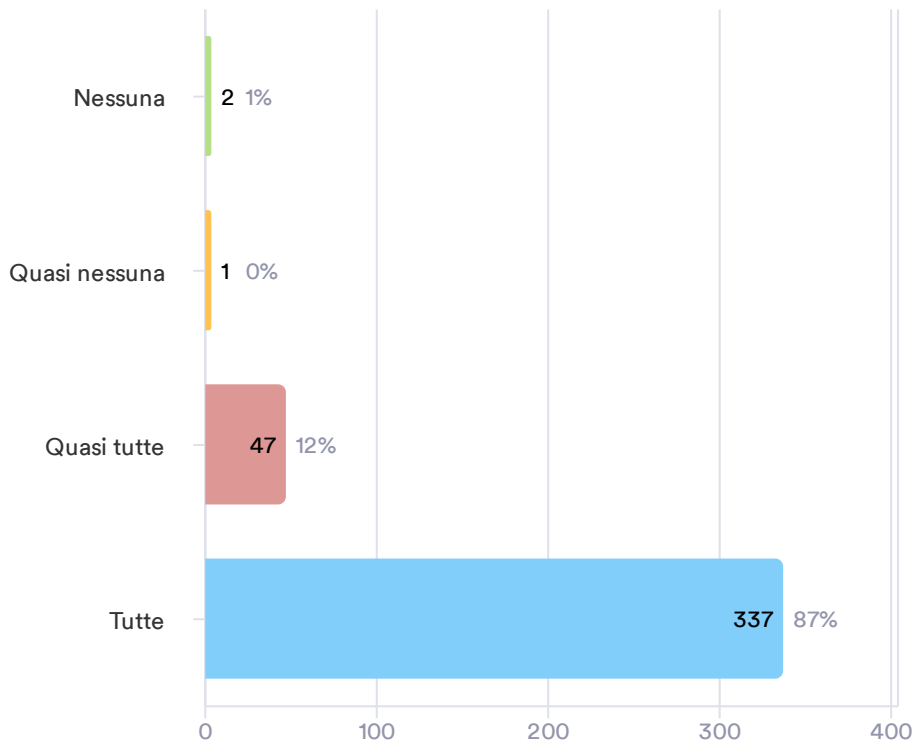
Si è rivolto al Servizio Sportello al Cittadino negli ultimi 12 mesi?

435 Responses



## Ha avuto risposta alle informazioni che cercava?

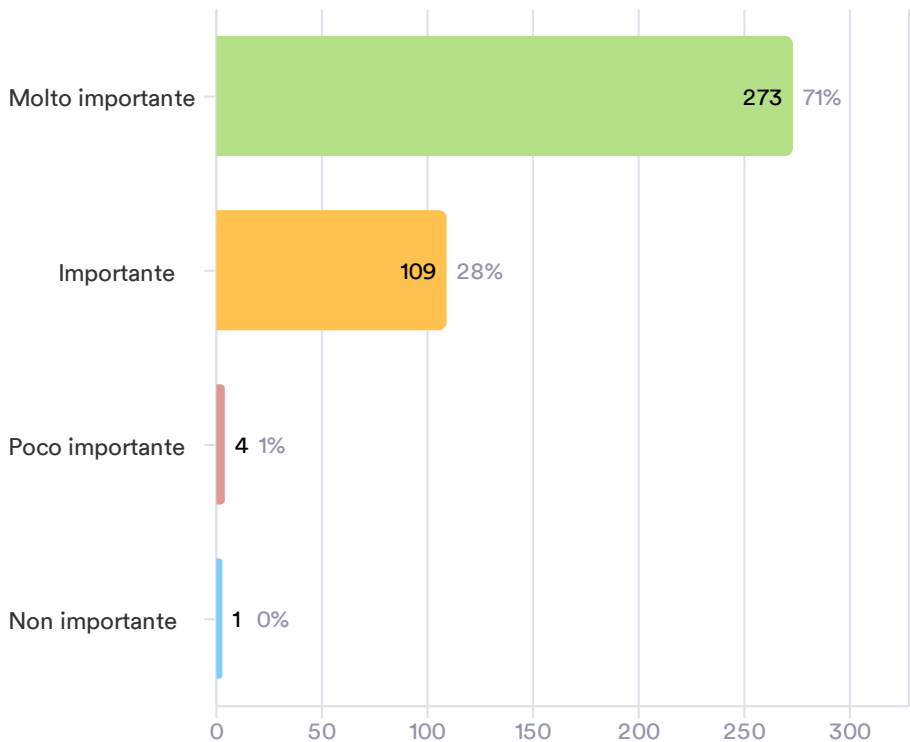
387 Responses



● Nessuna ● Quasi nessuna ● Quasi tutte ● Tutte

## Giudizio

387 Responses



● Molto importante ● Importante ● Poco importante ● Non importante

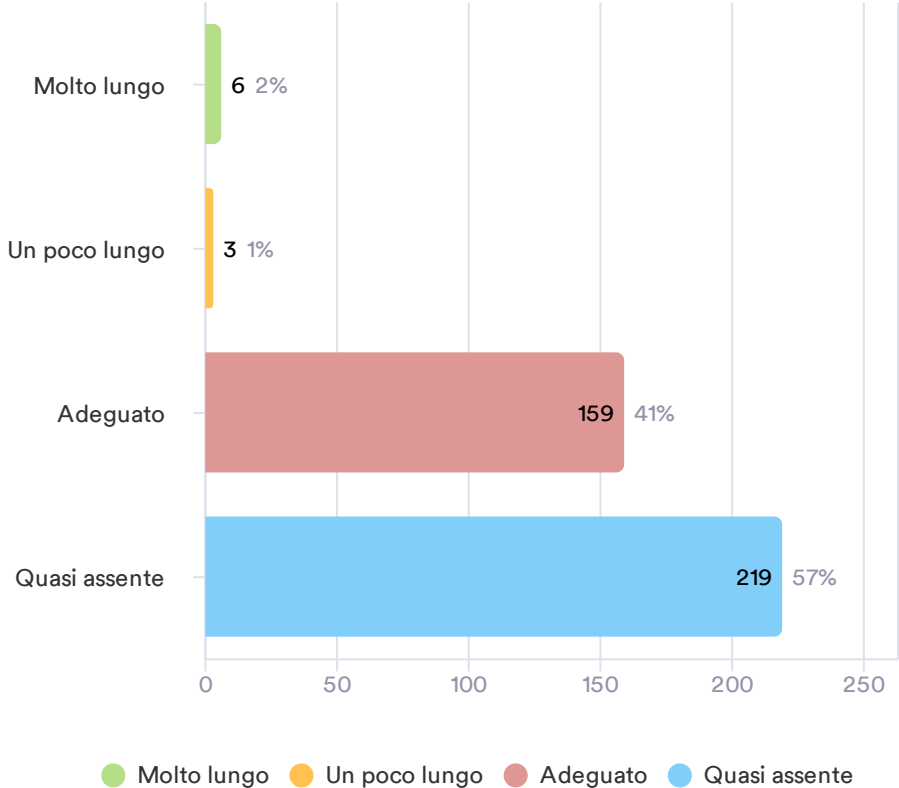
Se ha risposto "nessuna" o "quasi nessuna", riporti le informazioni che cercava:

1 Response- 434 Empty

Data	Responses
Risposte non esaustive	1

Come valuta il livello delle prestazioni ricevute sotto i seguenti aspetti? - TEMPO DI ATTESA

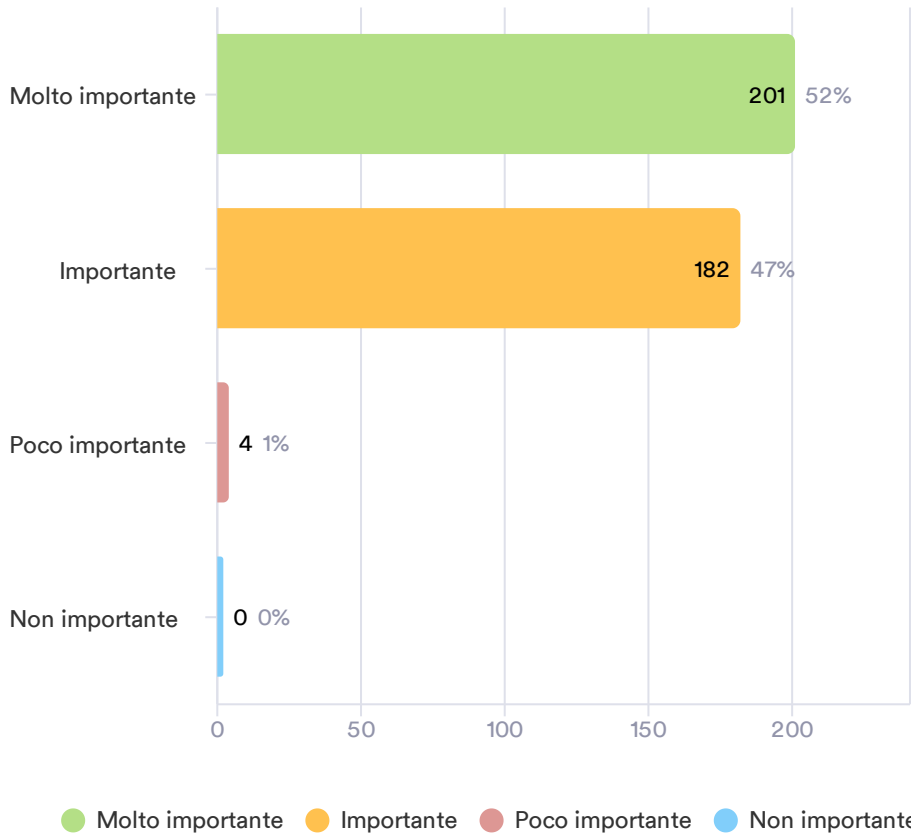
387 Responses





## Giudizio

387 Responses



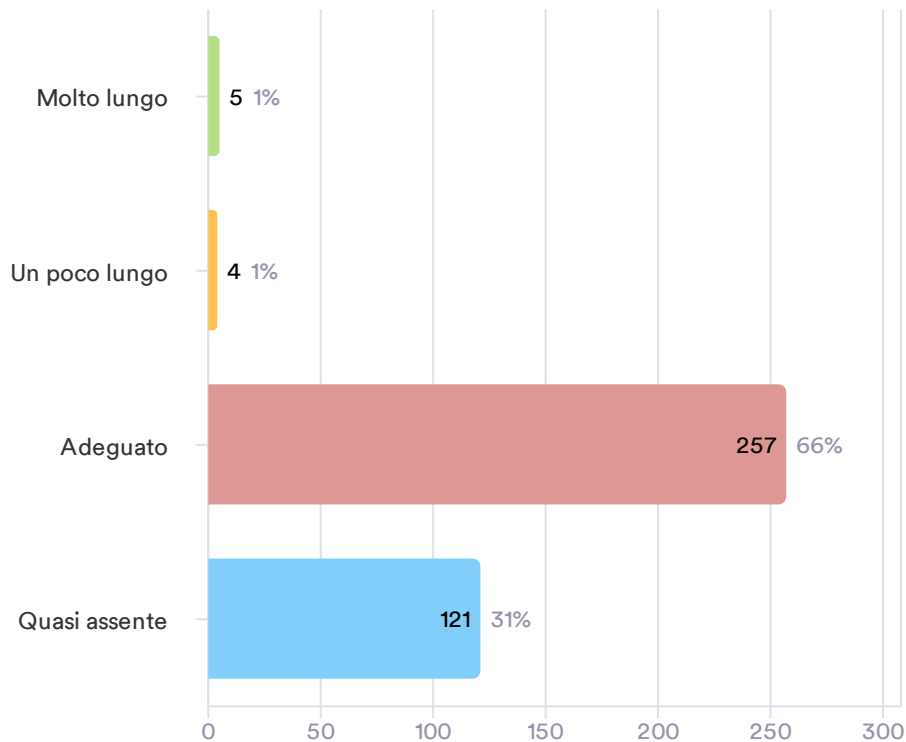
## Se ha risposto "molto lungo" o "un poco lungo", riporti il tempo che ha atteso:

1 Response- 434 Empty

Data	Responses
Circa 1 mese	1

## Tempo di disbrigo della pratica:

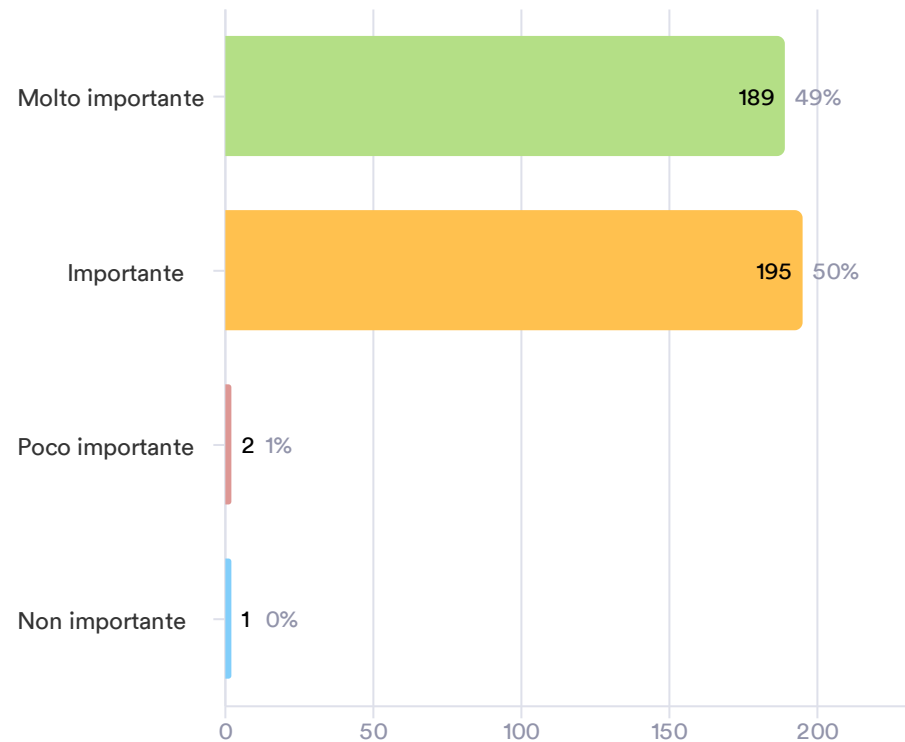
387 Responses



● Molto lungo ● Un poco lungo ● Adeguato ● Quasi assente

## Giudizio

387 Responses



● Molto importante ● Importante ● Poco importante ● Non importante

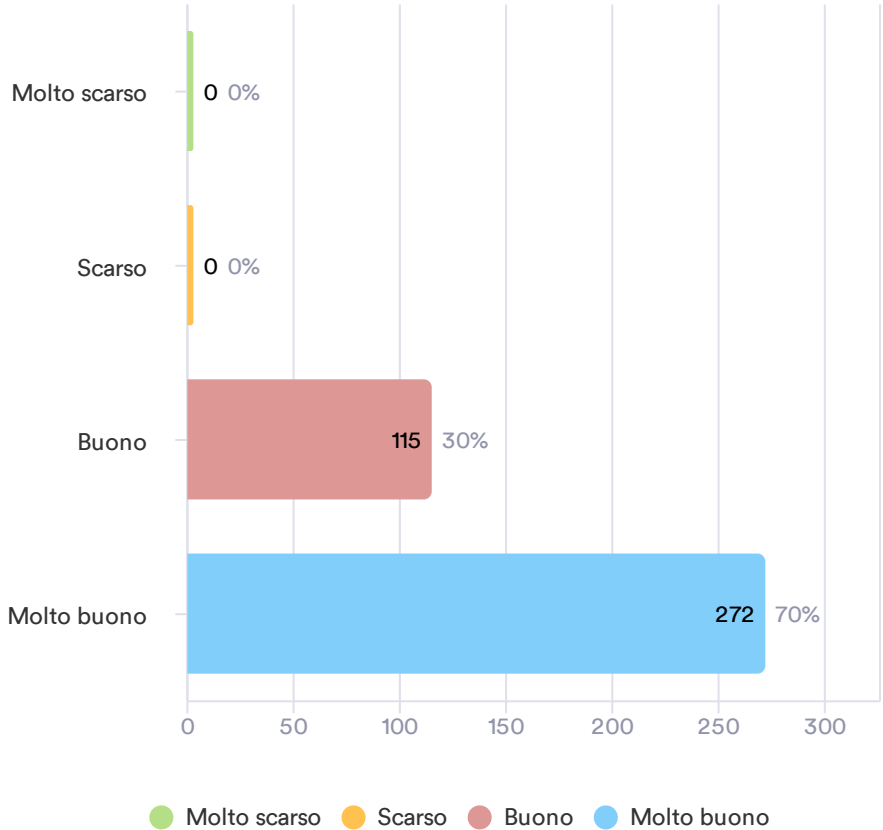
Se ha risposto "molto lungo" o "un poco lungo", riporti il tempo che ha richiesto il disbrigo della pratica:

1 Response- 434 Empty

Data	Responses
1 mese	1

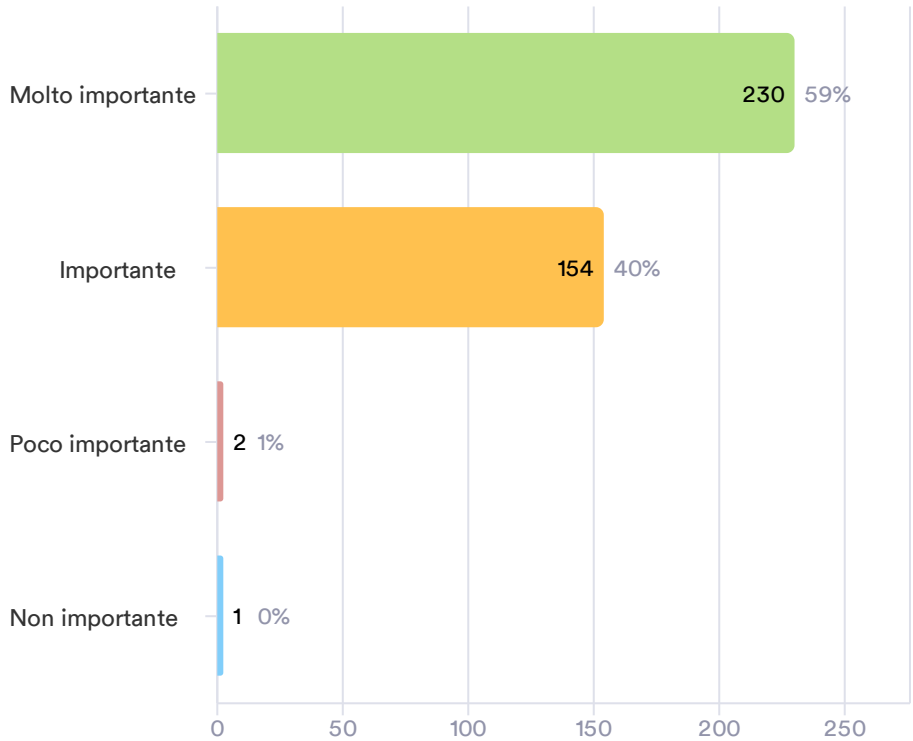
## Professionalità degli addetti:

387 Responses



## Giudizio

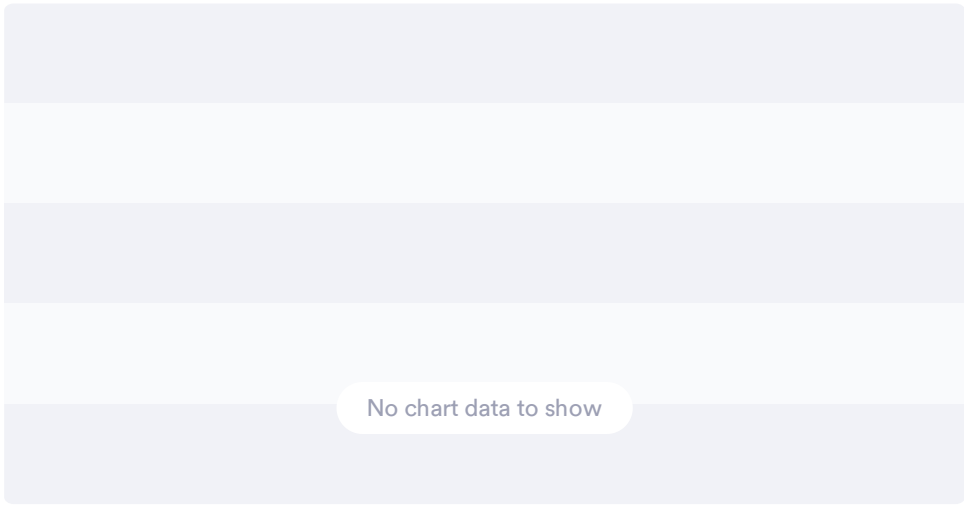
387 Responses



● Molto importante ● Importante ● Poco importante ● Non importante

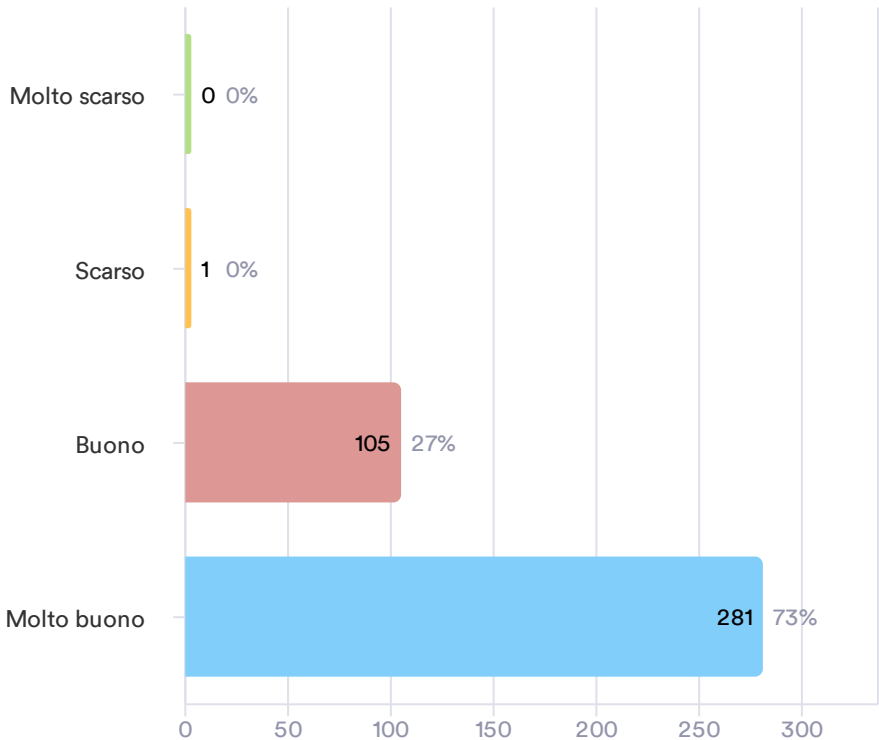
## Se ha risposto "molto scarso" o "scarso", riporti le criticità che ha rilevato:

0 Response



## Cortesia e disponibilità degli addetti:

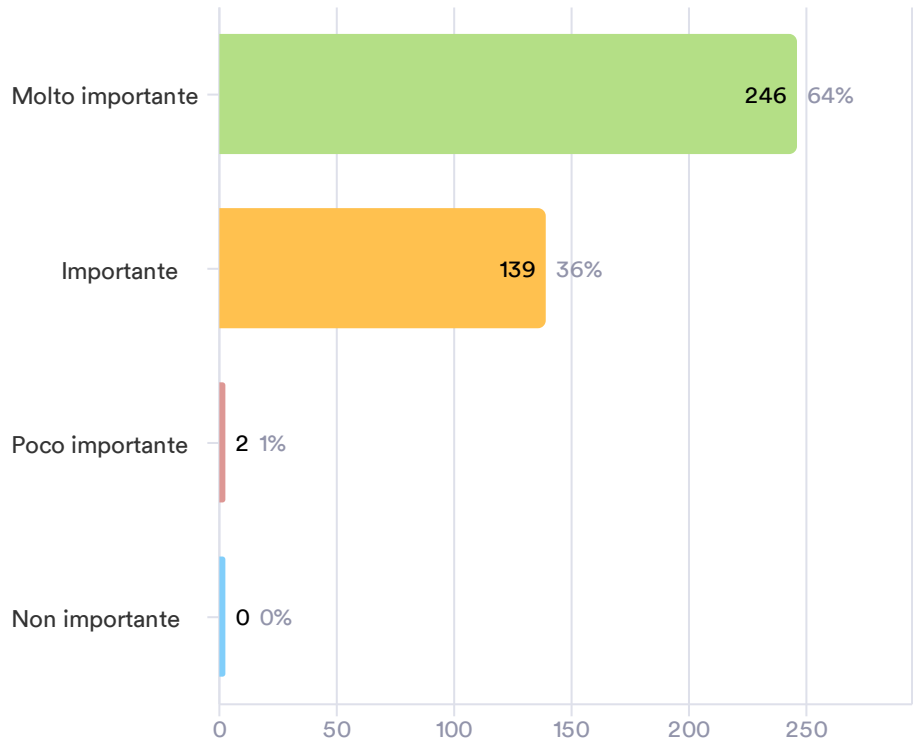
387 Responses



● Molto scarso ● Scarso ● Buono ● Molto buono

## Giudizio

387 Responses



● Molto importante ● Importante ● Poco importante ● Non importante

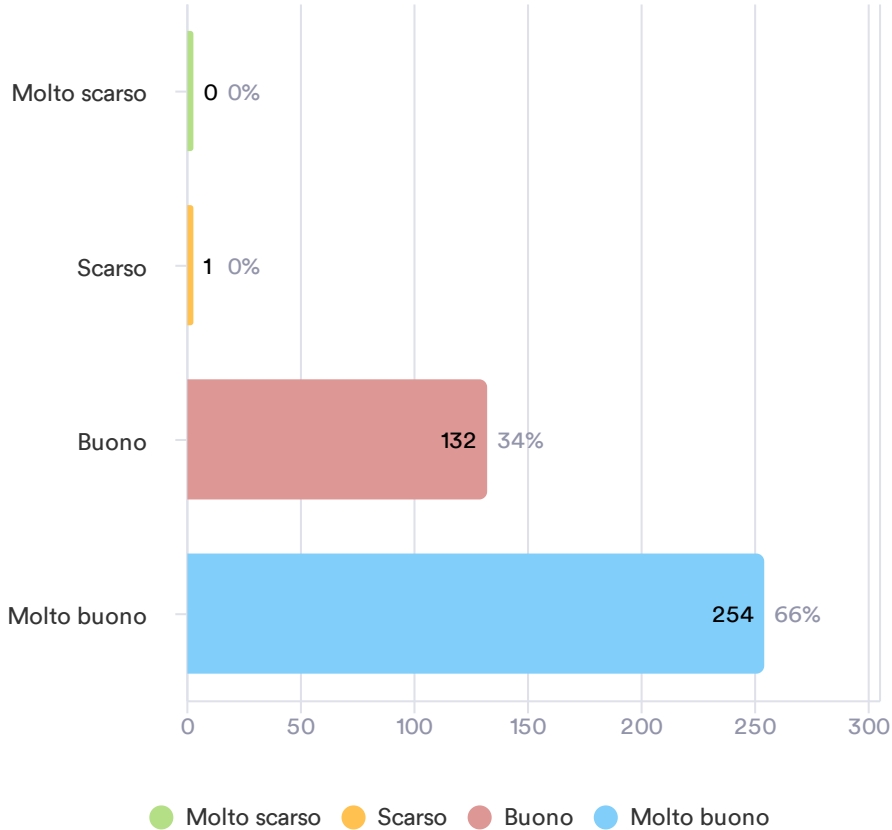
Se ha risposto "molto scarso" o "scarso", riporti le criticità che ha rilevato:

1 Response- 434 Empty

Data	Responses
Non ascoltano le problematiche	1

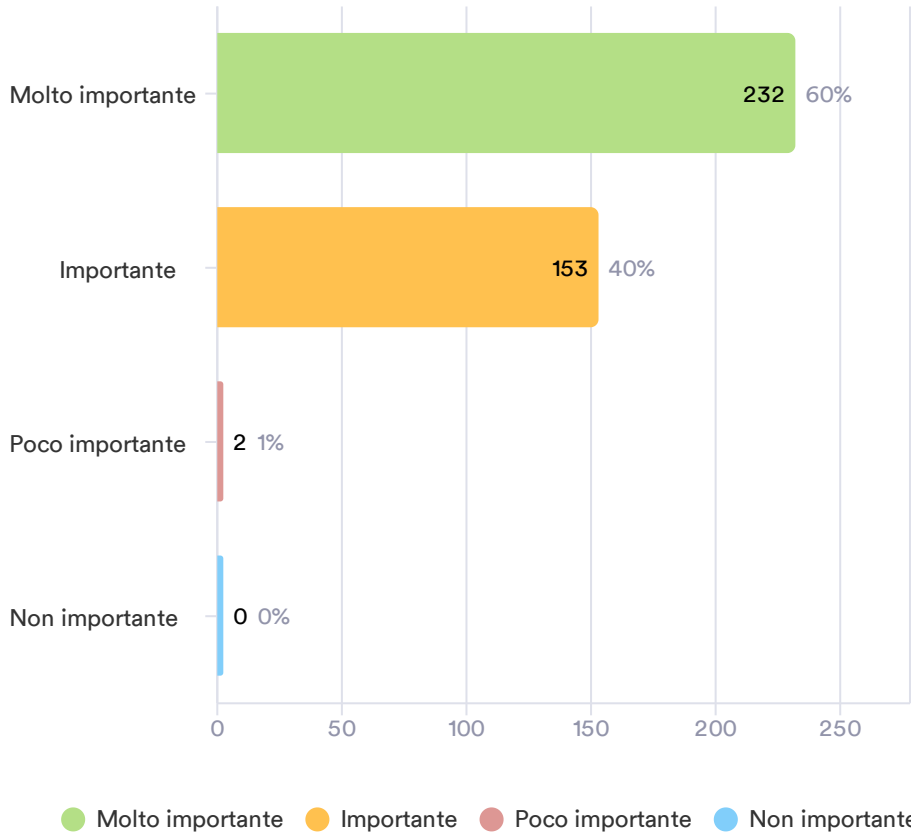
## Chiarezza delle informazioni ricevute:

387 Responses



## Giudizio

387 Responses



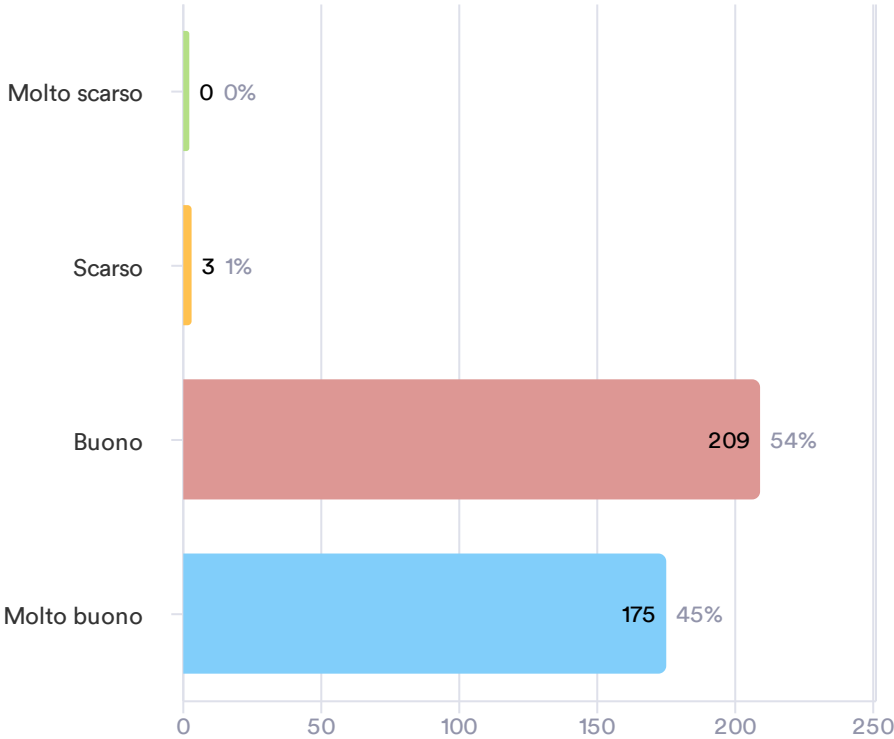
## Se ha risposto "molto scarso" o "scarso", riporti le criticità che ha rilevato:

1 Response - 434 Empty

Data	Responses
Risposte non esaustive	1

## Rispetto della privacy:

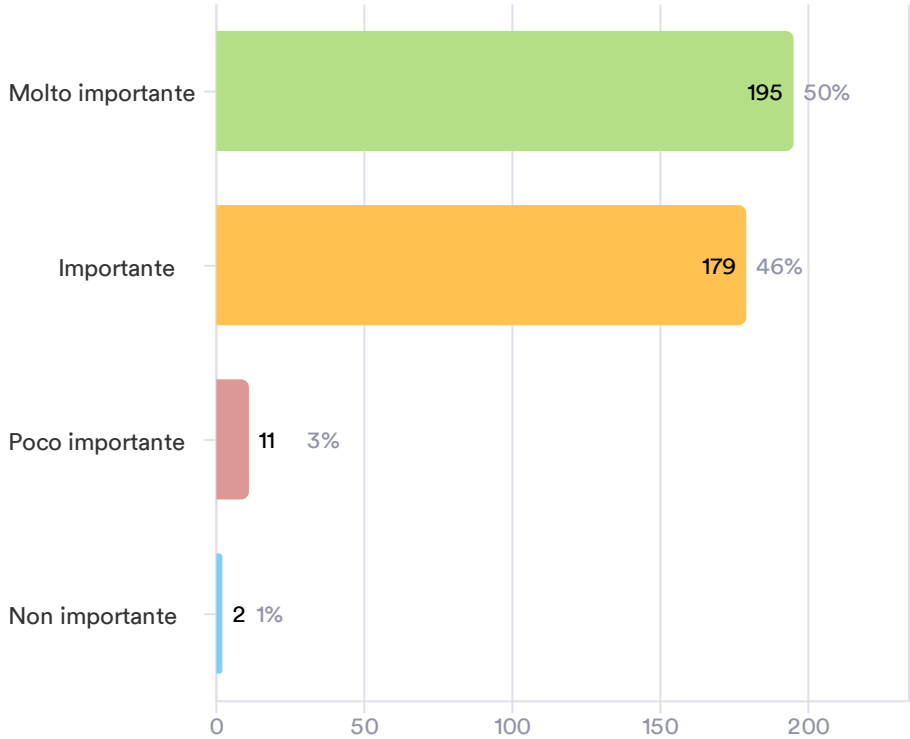
387 Responses



Molto scarso Scarso Buono Molto buono

## Giudizio

387 Responses

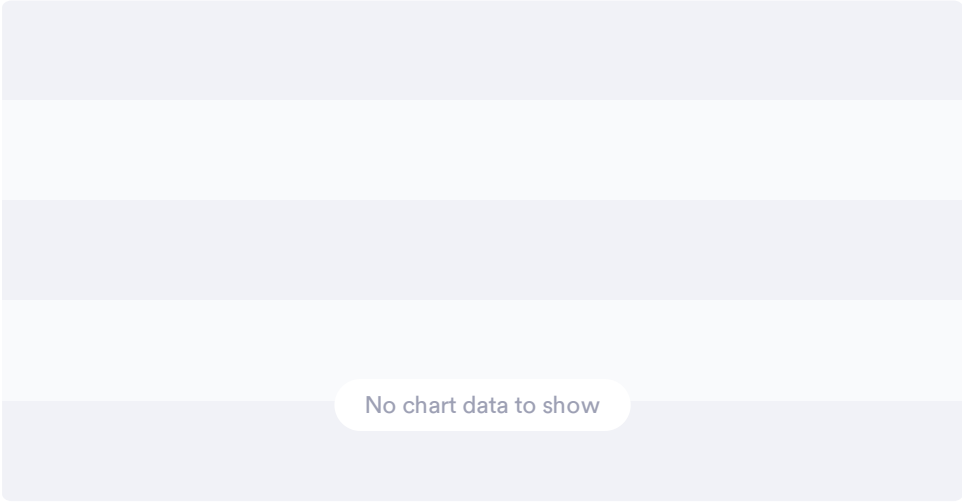


Molto importante Importante Poco importante Non importante



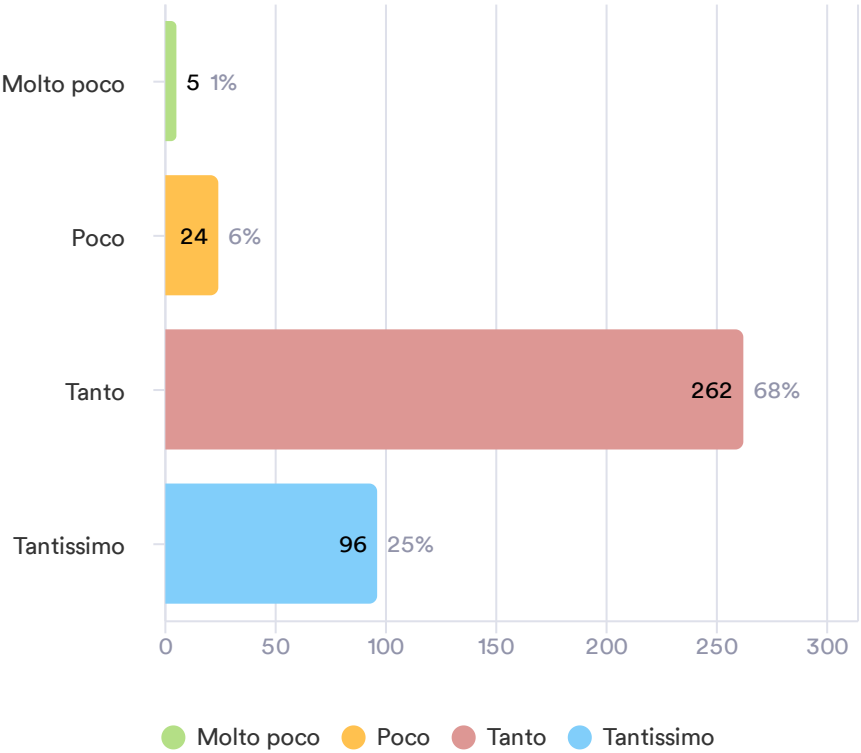
Se ha risposto "molto scarso" o "scarso", riporti le criticità che ha rilevato:

0 Response



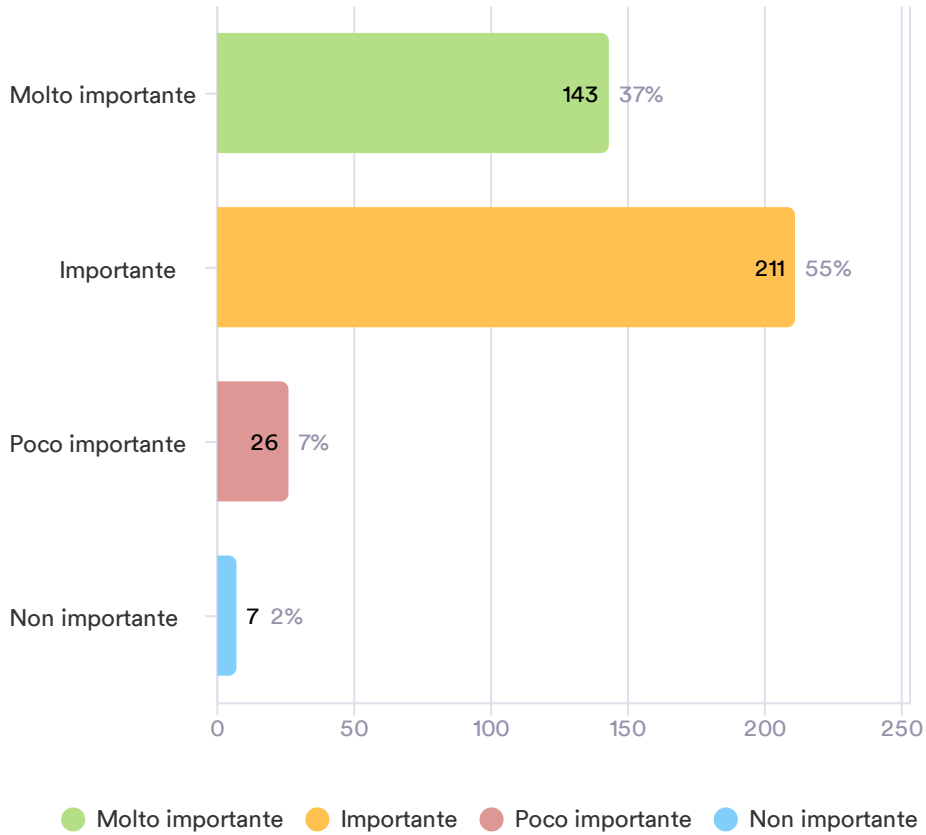
Ha apprezzato gli accorgimenti (separatori agli sportelli - sala d'attesa nell'atrio) messi in atto per garantire maggiore privacy agli sportelli e sicurezza?

387 Responses



## Giudizio

387 Responses



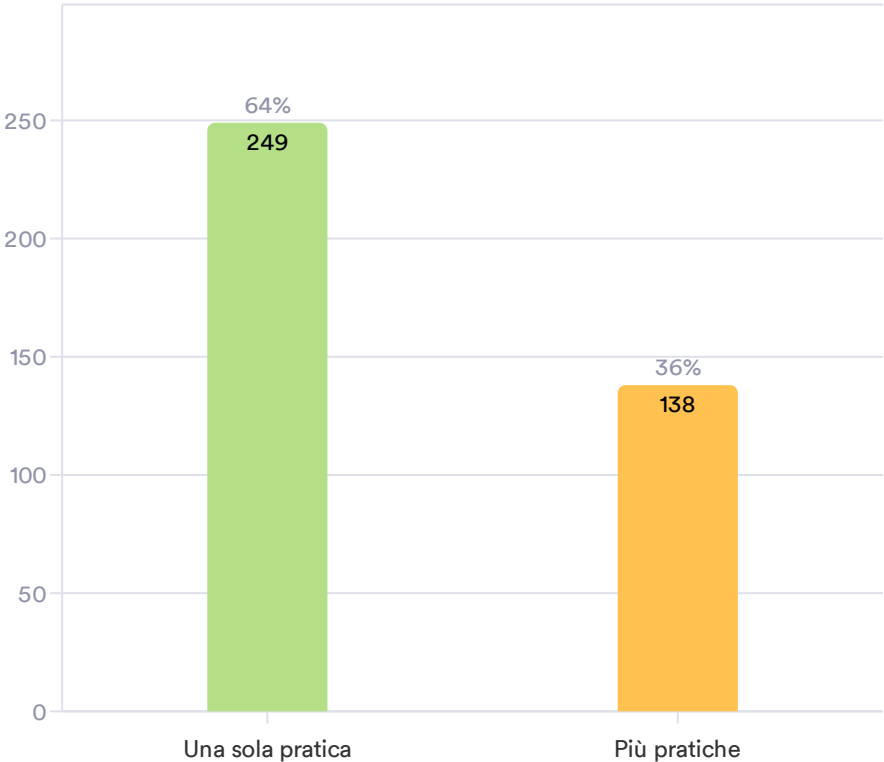
## Se ha risposto "molto poco" o "poco", suggerisca ulteriori interventi da attuare per migliorare la privacy agli sportelli:

5 Responses- 430 Empty

Data	Responses
La costruzione dello spazio rende impossibile altri accorgimenti. Utile l'ufficio sul fondo per eventuali "casi" particolari.	1
Non ho suggerimenti da dare	1
separazioni non trasparenti	1
Non è rilevante	1
Non avere nessuno accanto	1

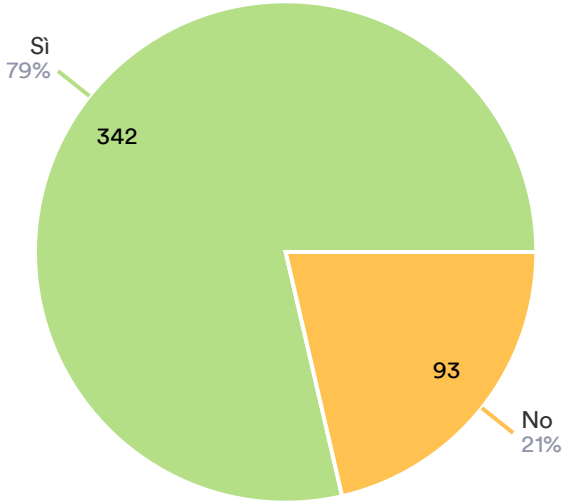
L'ultima volta che ha usufruito del servizio, è stato per una sola pratica o più pratiche?

387 Responses- 48 Empty



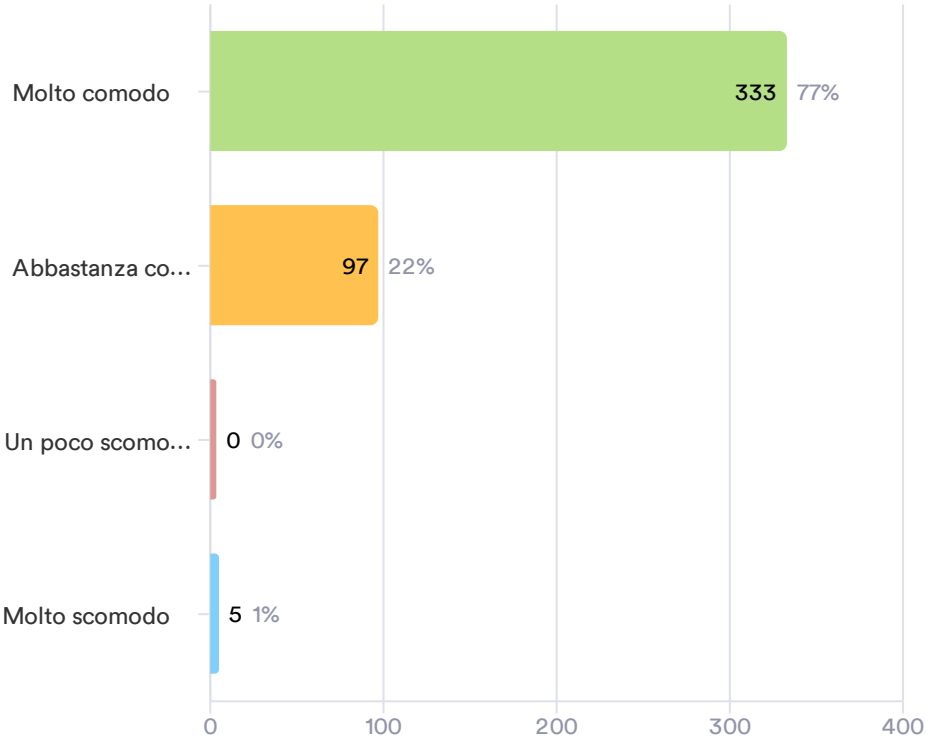
Sa che lo Sportello al Cittadino ha ampliato l'orario di apertura degli sportelli garantendo l'accesso al pubblico alle 8:00 del mattino?

435 Responses



## Come trova questo servizio?

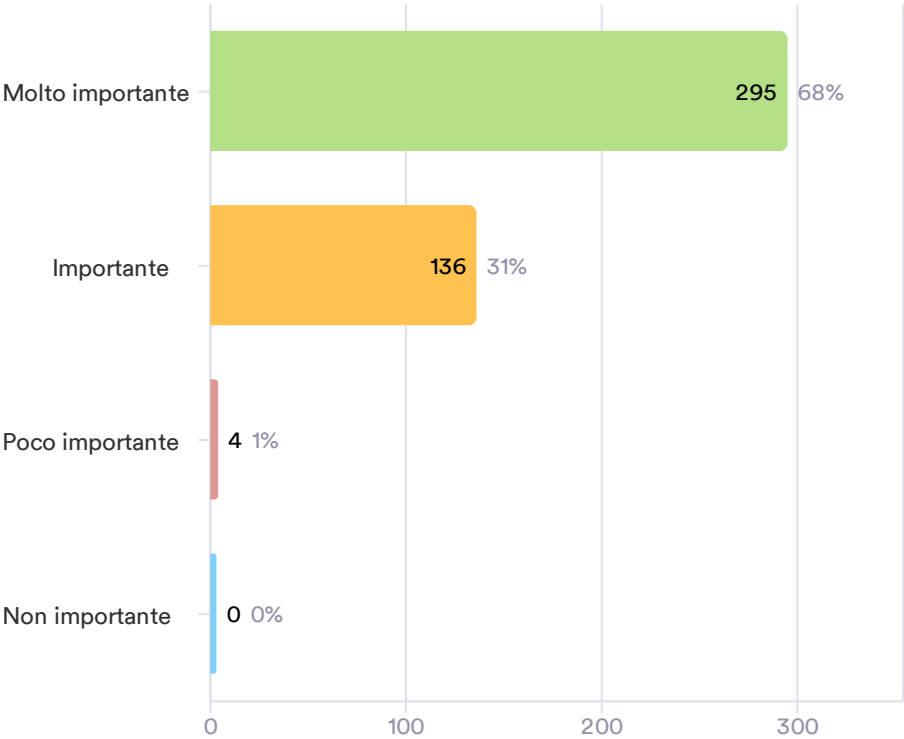
435 Responses



● Molto comodo ● Abbastanza comodo ● Un poco scomodo ● Molto scomodo

## Giudizio

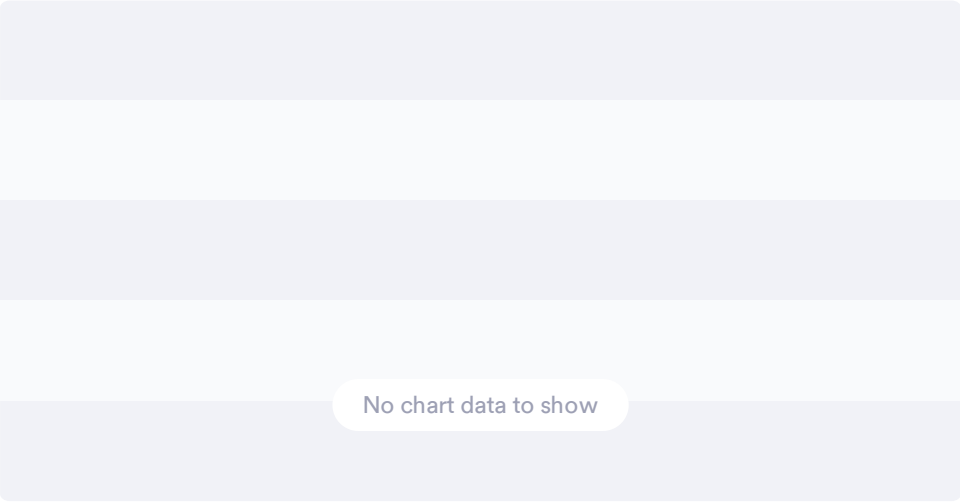
435 Responses



● Molto importante ● Importante ● Poco importante ● Non importante

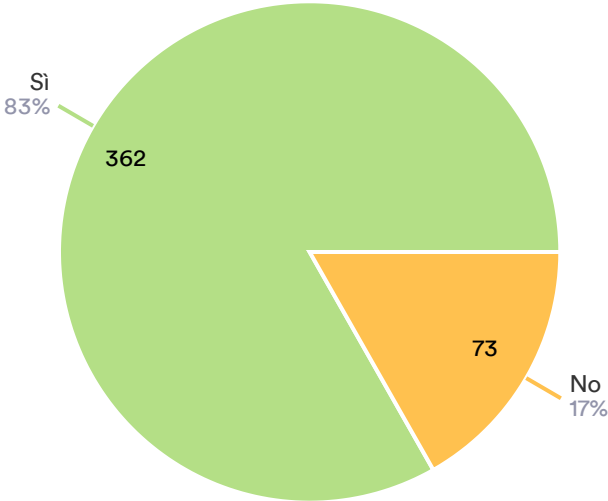
Se ha risposto "Un poco scomodo" o "molto scomodo", riporti le criticità riscontrate:

0 Response



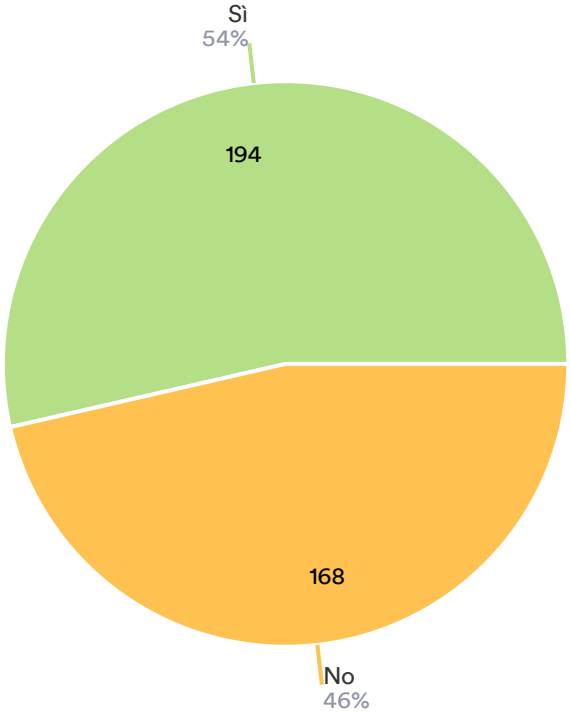
Sa che rivolgendosi allo Sportello è possibile richiedere l'attivazione credenziali CIE (Carta d'Identità Elettronica) per accedere ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione?

435 Responses



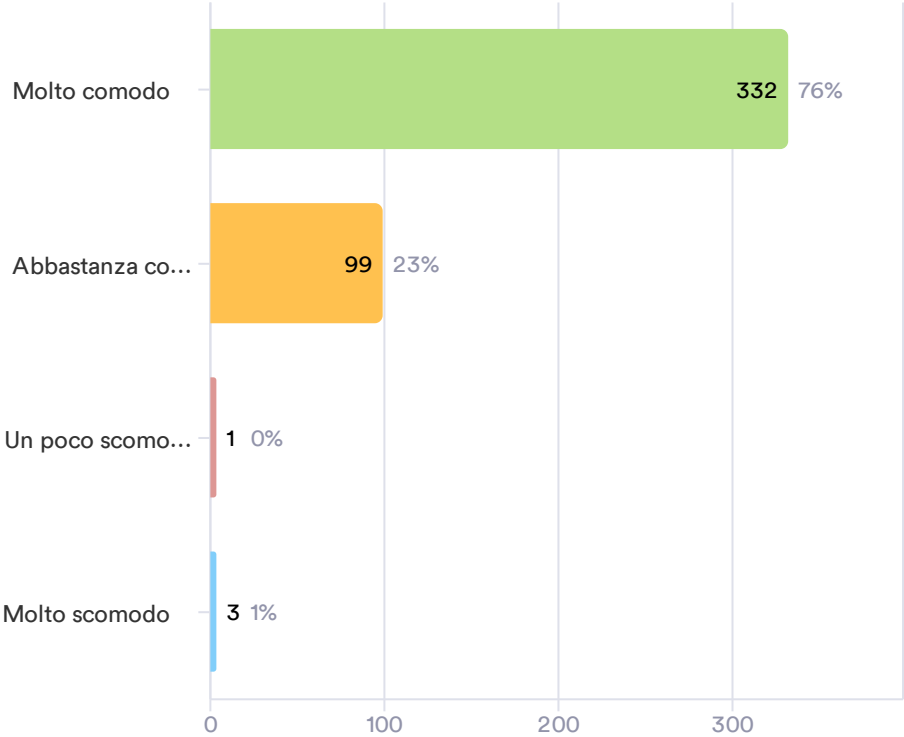
## Ha utilizzato il servizio negli ultimi 12 mesi?

362 Responses- 73 Empty



## Come trova questo servizio?

435 Responses



● Molto comodo ● Abbastanza comodo ● Un poco scomodo ● Molto scomodo

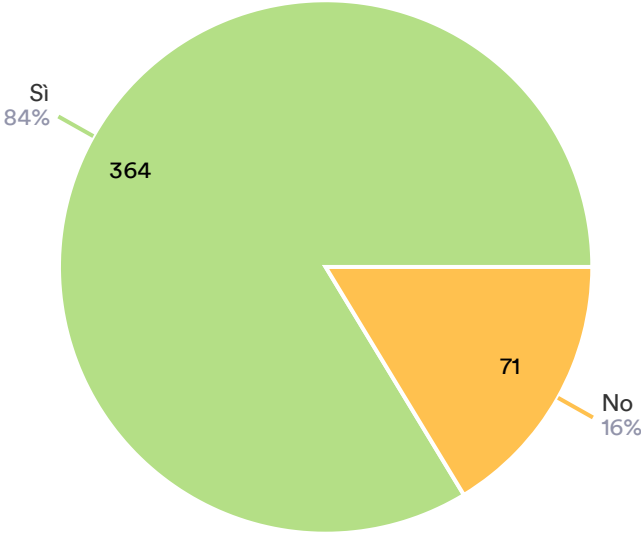
Se ha risposto "Un poco scomodo" o "molto scomodo", riporti le criticità riscontrate:

1 Response- 434 Empty

Data	Responses
MIGLIORARE UN PO' LA QUALITA' DELLE FOTO	1

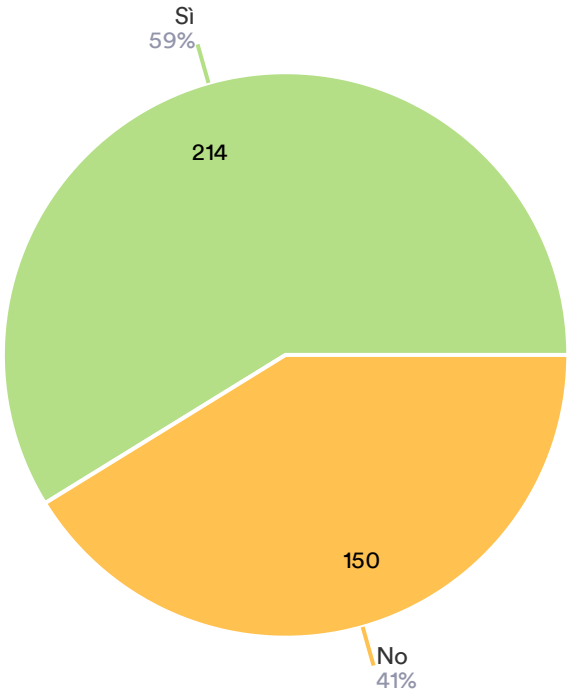
Sa che per il rilascio della Carta d'Identità Elettronica può usufruire del servizio di acquisizione della foto allo sportello?

435 Responses



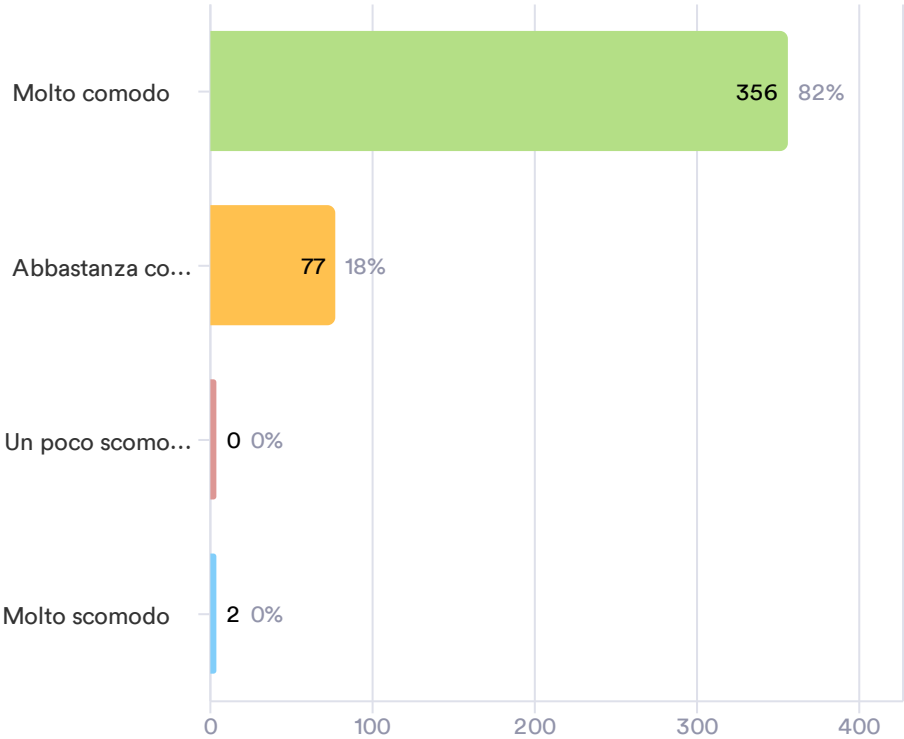
## Ha utilizzato il servizio negli ultimi 12 mesi?

364 Responses- 71 Empty



## Come trova questo servizio?

435 Responses

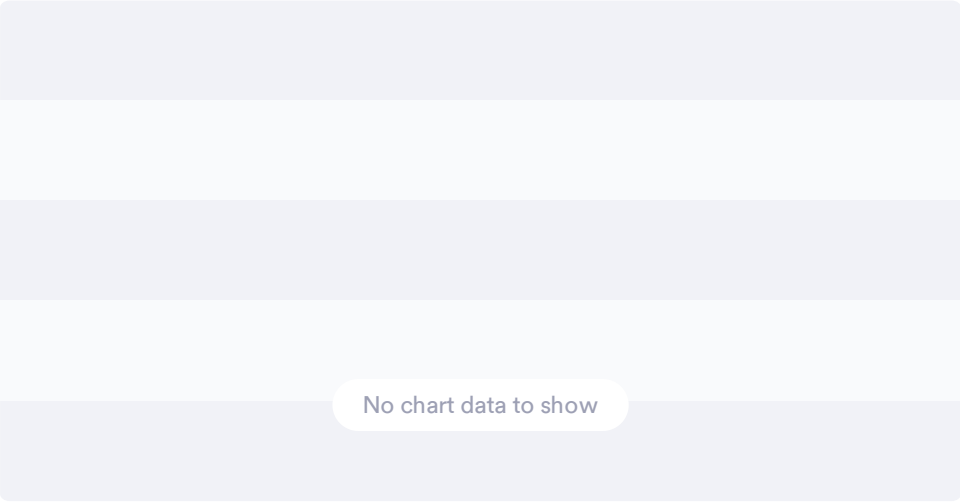


● Molto comodo ● Abbastanza comodo ● Un poco scomodo ● Molto scomodo



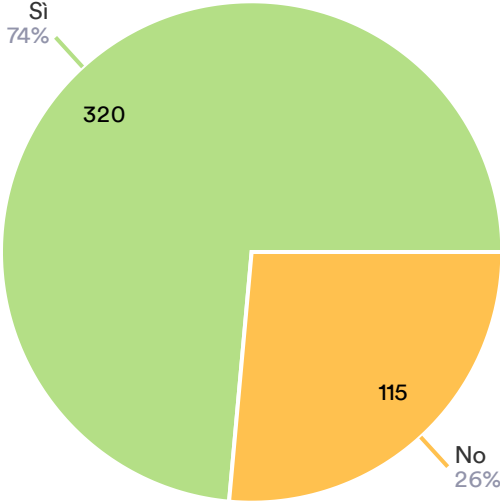
Se ha risposto "Un poco scomodo" o "molto scomodo", riporti le criticità riscontrate:

0 Response



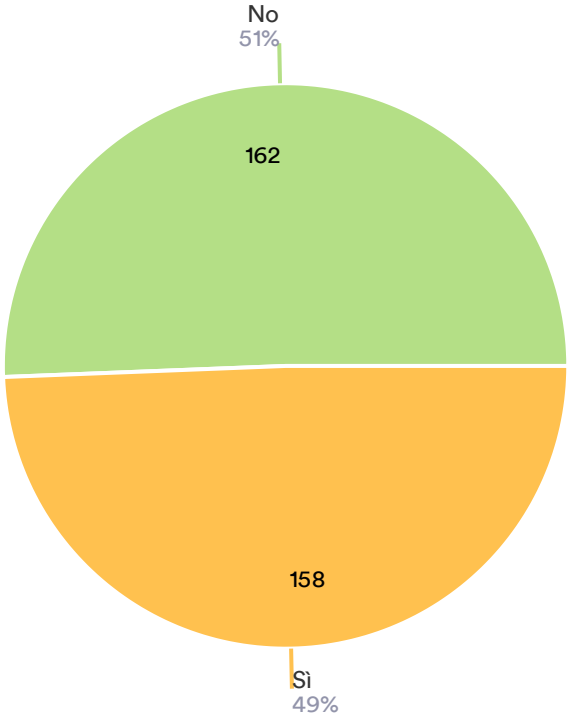
Sa che è possibile, accedendo allo Sportello Telematico Polifunzionale dal sito del Comune, usufruire dei servizi online in modalità telematica?

435 Responses



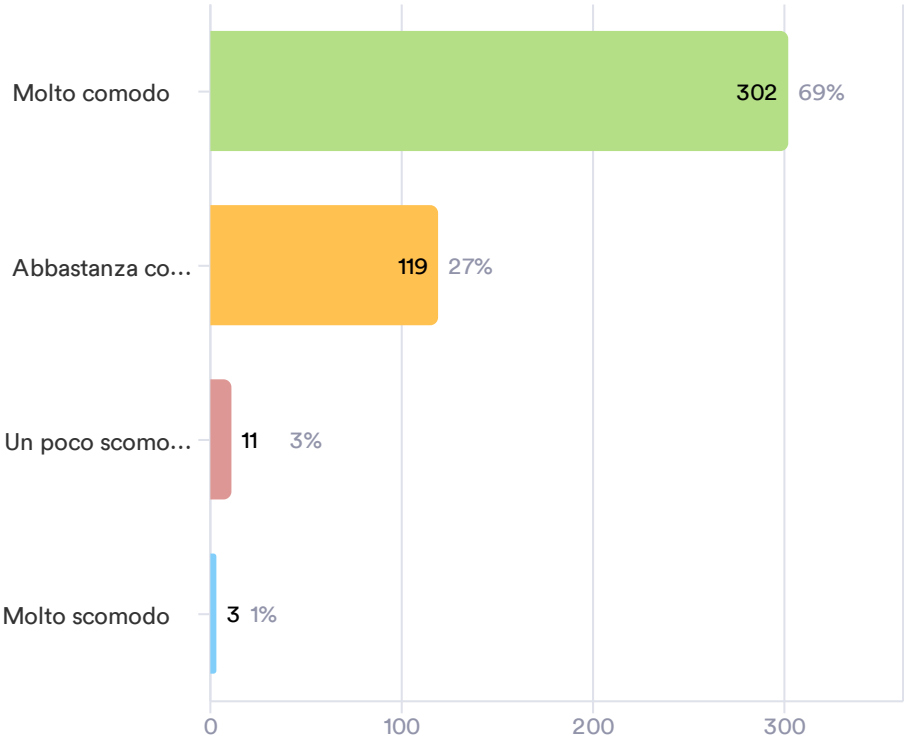
## Ha utilizzato il servizio negli ultimi 12 mesi?

320 Responses- 115 Empty



## Come trova questo servizio?

435 Responses



● Molto comodo ● Abbastanza comodo ● Un poco scomodo ● Molto scomodo

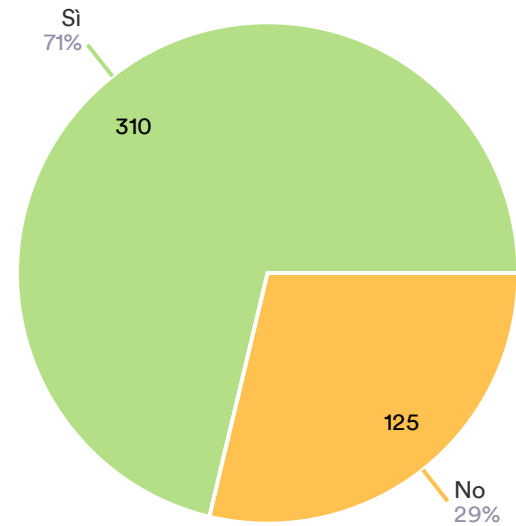
Se ha risposto "Un poco scomodo" o "molto scomodo", riporti le criticità riscontrate:

2 Responses- 433 Empty

Data	Responses
DIFFICILE L'ACCESSO	1
Alcune pratiche richiedono confronto con personale	1

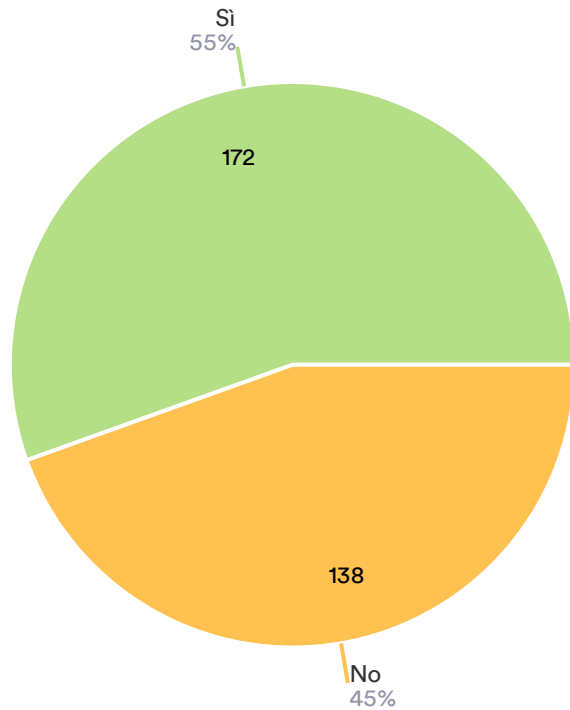
Sa che può usufruire dei servizi online, accedendo ad ANPR (Anagrafe Nazionale Popolazione Residente), per richiedere i certificati e comunicare i cambi di residenza?

435 Responses



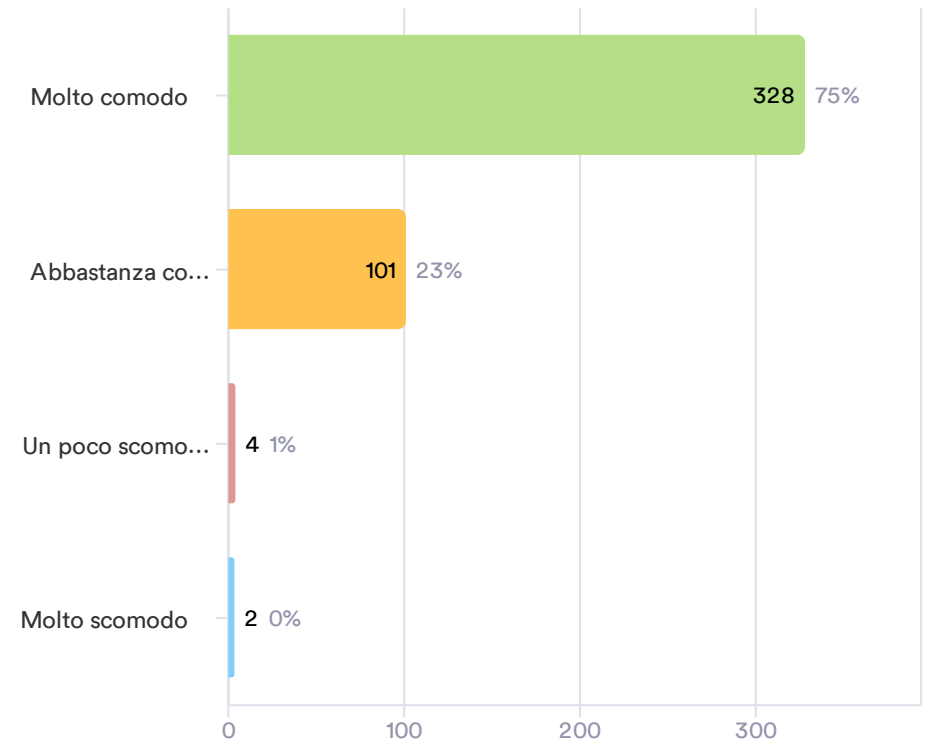
## Ha utilizzato il servizio?

310 Responses- 125 Empty



## Come trova questo servizio?

435 Responses



● Molto comodo ● Abbastanza comodo ● Un poco scomodo ● Molto scomodo

Se ha risposto "Un poco scomodo" o "molto scomodo", riporti le criticità riscontrate:

1 Response- 434 Empty

Data	Responses
non possiedo un pc e non ho dimestichezza con lo stesso	1

Spazio per commenti, suggerimenti, proposte:

29 Responses- 406 Empty

Data	Responses
:)	1
Anagrafe Bergamo: lunedì-venerdì 8,30-12,30 Anagrafe Seriate: lunedì-SABATO 8-13!!! Quanto siamo felici d'essere tornati qui XD	1
comoda apertura sabato su appuntamento per CIE	1
competente la signora Pacmieri per la mia problematica.. risolto il mio problema!!! Complimenti per la disponibilità.	1
Complimenti per la disponibilità e la professionalità della Responsabile e degli operatori	1
COMPLIMENTI PER LA DISPONIBILITA' DI TUTTI VOI	1
Esperienza molto positiva, sportello fortemente raccomandato per tempistiche, disponibilità e competenza.	1
Grazie per la Disponibilita	1
GRAZIE PER LA DISPONIBILITA' E COMPETENZA	1
grazie per tutto	1
Ho trovato ANPR molto comodo e gli addetti agli sportelli molto gentili e professionanli	1
L'ufficio del cittadino svolge un ruolo molto importante. La d.ssa Levoto è una persona molto preparata e attenta alle esigenze del cittadino, dovrebbero essere tutti così gli uffici pubblici. Per me è il fiore all'occhiello di questo corone.	1
L'informativa è buona e completa per i vari servizi con la massima cortesia allo sportello. Complimenti a tutto il personale.	1
Migliorare il ritiro dei sacchetti gialli e grigi, la fessura del ritiro è stretta e si graffia la mano	1
Molto comodo poter fare la carta d'identità il sabato pomeriggio	1

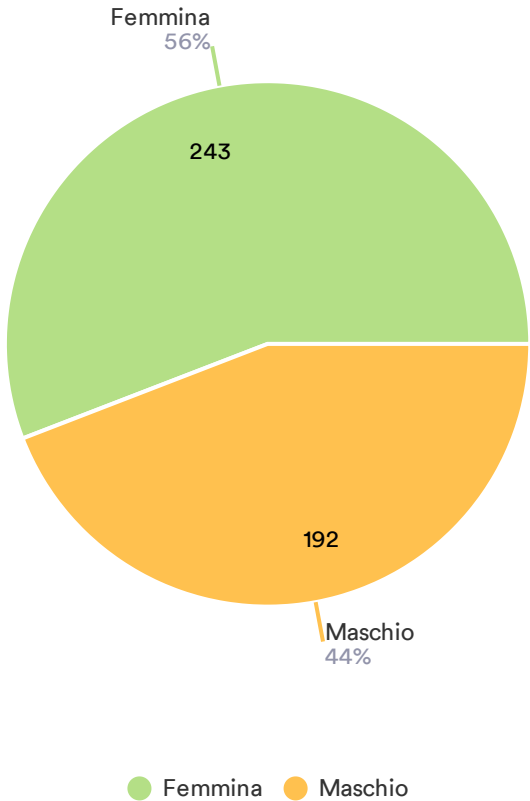
Spazio per commenti, suggerimenti, proposte:

29 Risposte- 406 Vuoto

Molto importante che ci sia l'orario di apertura al sabato per chi non riesce in settimana	1
molto utile l'apertura dello sportello il sabato pomeriggio	1
NON C'E' MOLTO DA COMMENTARE IN QUANTO IL SERVIZIO OFFERTO E' EFFICIENTE CON PERSONALE DISPONIBILE E PREPARATO	1
Non ho dimestichezza con pc preferisco rivolgermi all'ufficio del cittadino. La d.ssa Levato è molto preparata e disponibile, ha creato un ambiente cordiale e disponibile. Gli utenti sono ascoltati e aiutati nelle loro richieste. Lo sportello al cittadino è il fiore all'occhiello del Comune di Seriate.	1
Particolarmente gradito il servizio per la carta d'identità. Sabato pomeriggio	1
Per le occasioni in cui ho avuto bisogno , valuto molto efficiente il funzionamento degli uffici comunali. Grazie per questo.	1
Puntualissimi e veloci! Davvero complimenti all'ufficio!	2
Ringrazio gli addetti per la loro cortesia, gentilezza e preparazione a tutte le loro mansioni.	1
Ritengo che i servizi offerti siano più che adeguati alle necessità dell'utenza	1
servizi ottimi	1
Sono stato seguito e ho ricevuto tutte le necessarie indicazioni per le pratiche svolte. La polifunzionalità degli sportelli mi ha evitato di girare in diversi ufficio del comune. Trovato tutto in un unico sportello, con impiegati gentili e disponibili.	1
SPORTELLO N. 2 IL MIGLIORE IN ASSOLUTO	1
utilissima l'apertura sabato pomeriggio	1

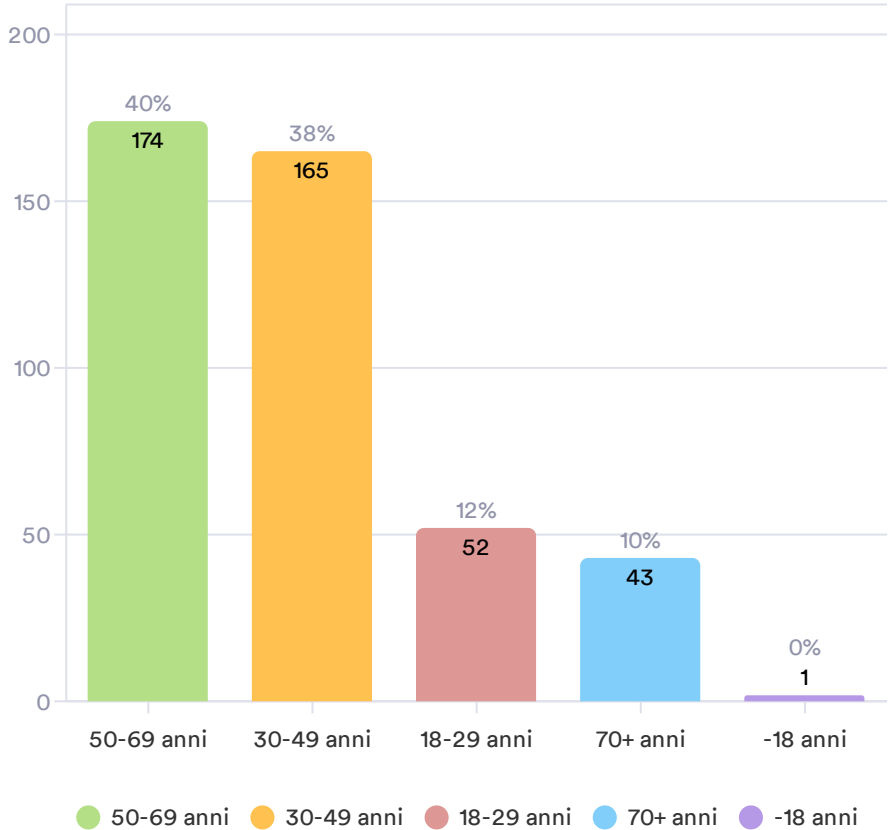
## Dati del compilatore:

435 Responses



## Età:

435 Responses



## Data

435 Responses

Data	Responses
04/04/2024	29
13/05/2024	28
20/04/2024	28
06/04/2024	27
05/04/2024	27
07/05/2024	22
06/05/2024	20
03/04/2024	20
Other entries	234



# Grazie!

Questionario di valutazione - SERVIZIO SPORTELLO AL CITTADINO