



## **DIREZIONE SERVIZI CIVICI SERVIZI DEMOGRAFICI**



**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**

**1 OTTOBRE-30 NOVEMBRE 2011**

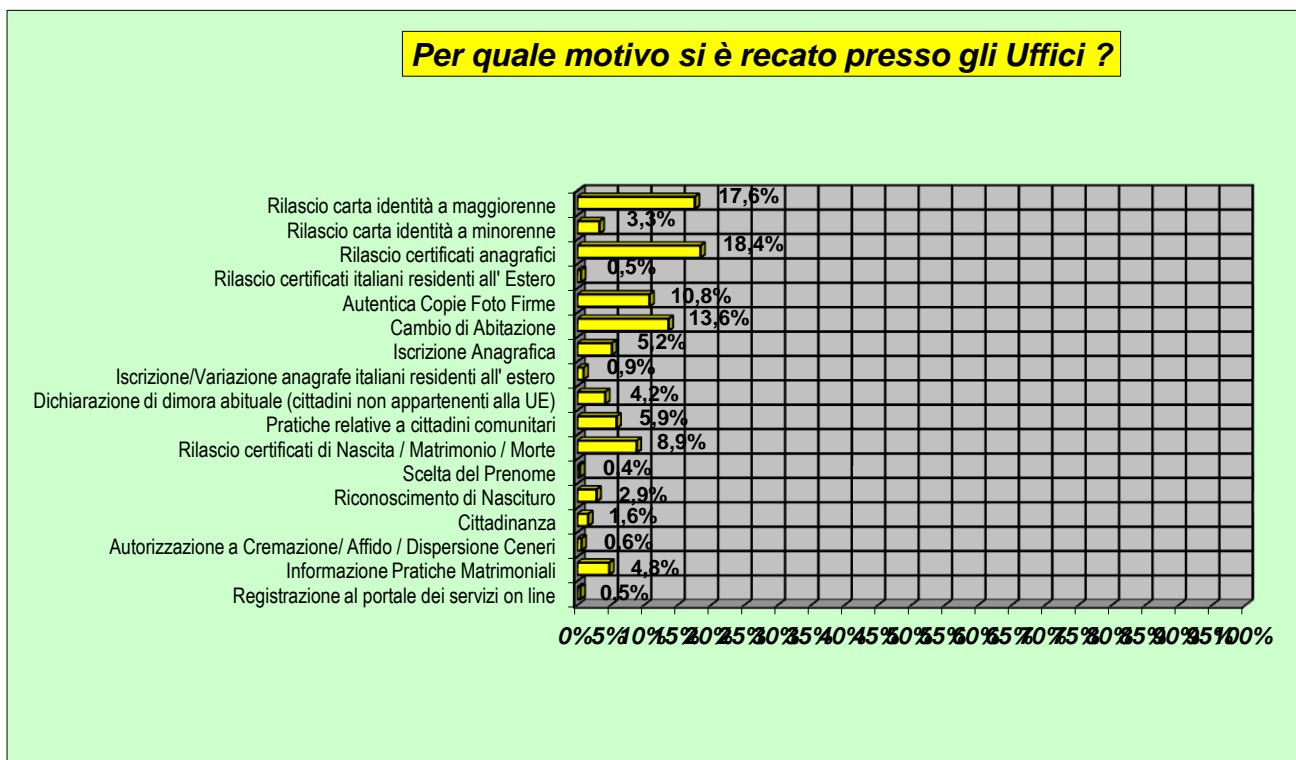
Nel periodo 1 ottobre/30 novembre 2011 è stato distribuito, presso gli Uffici di **Anagrafe** e di **Stato Civile**, un questionario per rilevare la soddisfazione degli utenti e sono stati intervistati **1297** soggetti .

## Analisi delle risposte:

### 1. Per quale motivo si è recato presso gli uffici?

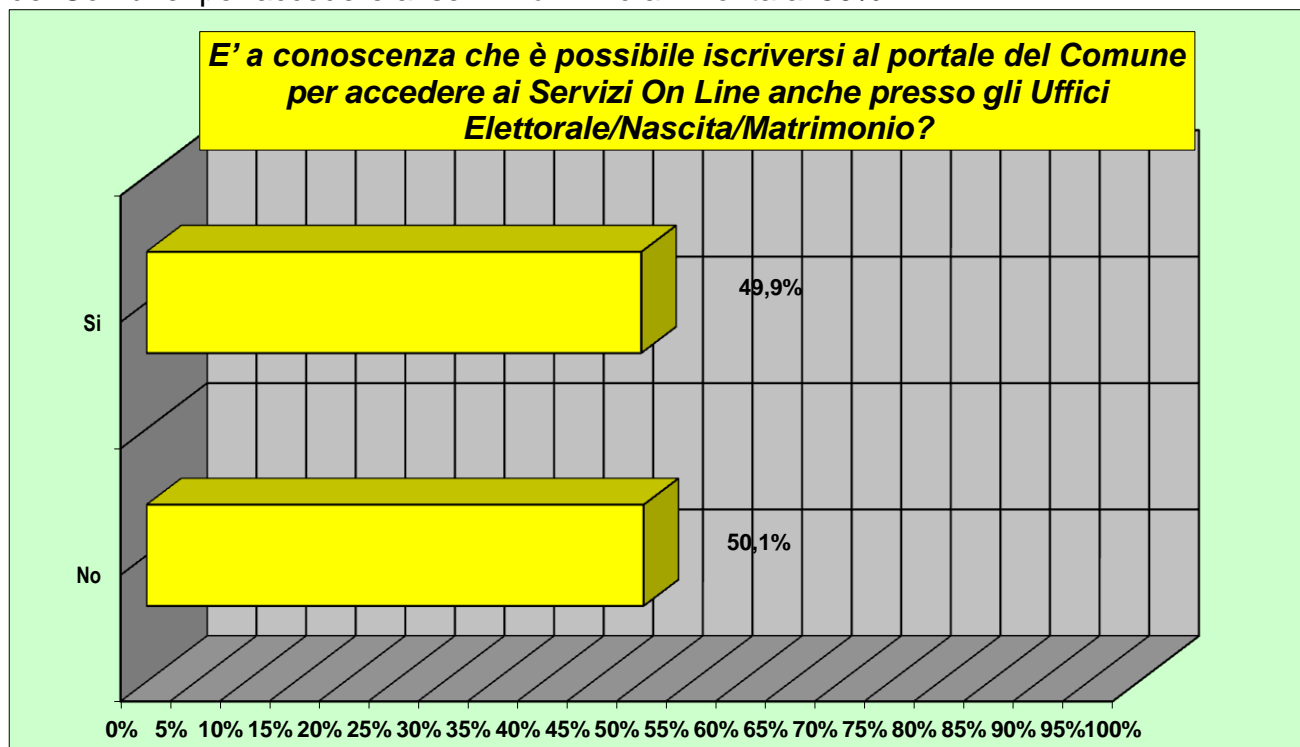
I dati elaborati mettono in evidenza che la maggior parte degli utenti (18,4%) si è recata negli uffici di Corso Torino per il rilascio di certificati anagrafici, cui segue un 17,6 % per il rilascio/rinnovo della carta d'identità a maggiorenne; significativa è anche la percentuale della richiesta di cambio di abitazione (13,6 %), di autentica di foto/firma (10,8 %), di rilascio certificati di Stato Civile (8,9%).

In percentuale minore si rilevano: pratiche relative a cittadini comunitari (5,9%) iscrizioni anagrafiche (5,2%) informazioni pratiche matrimoniali (4,8%) dichiarazione di dimora abituale cittadini non UE (4,2%) rilascio carta identità a minorenni (3,3%) riconoscimento nascita (2,9%) cittadinanza (1,6%) iscrizione/variazione AIRE (0,9%) Autorizzazione Cremazione Affidamento/Dispersione ceneri (0,6%) certificati AIRE (0,5%) registrazione portale on line (0,5%) scelta del prenome (0,4%).



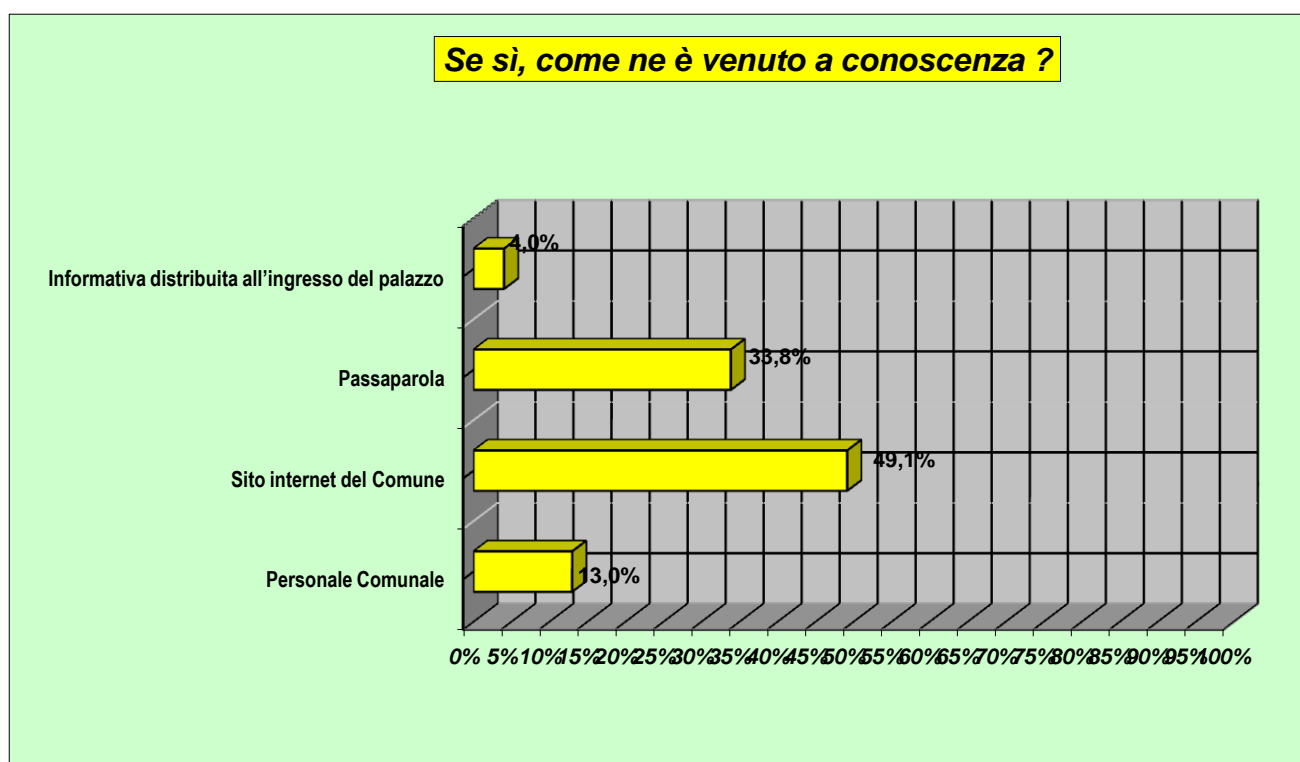
### 2. E' a conoscenza che è possibile iscriversi al portale del Comune per accedere ai servizi on line anche presso gli Uffici Elettorale/Nascita/Matrimonio?

La percentuale di cittadini che sono a conoscenza della possibilità di iscriversi al portale del Comune per accedere ai servizi *on-line* ammonta al 50% .



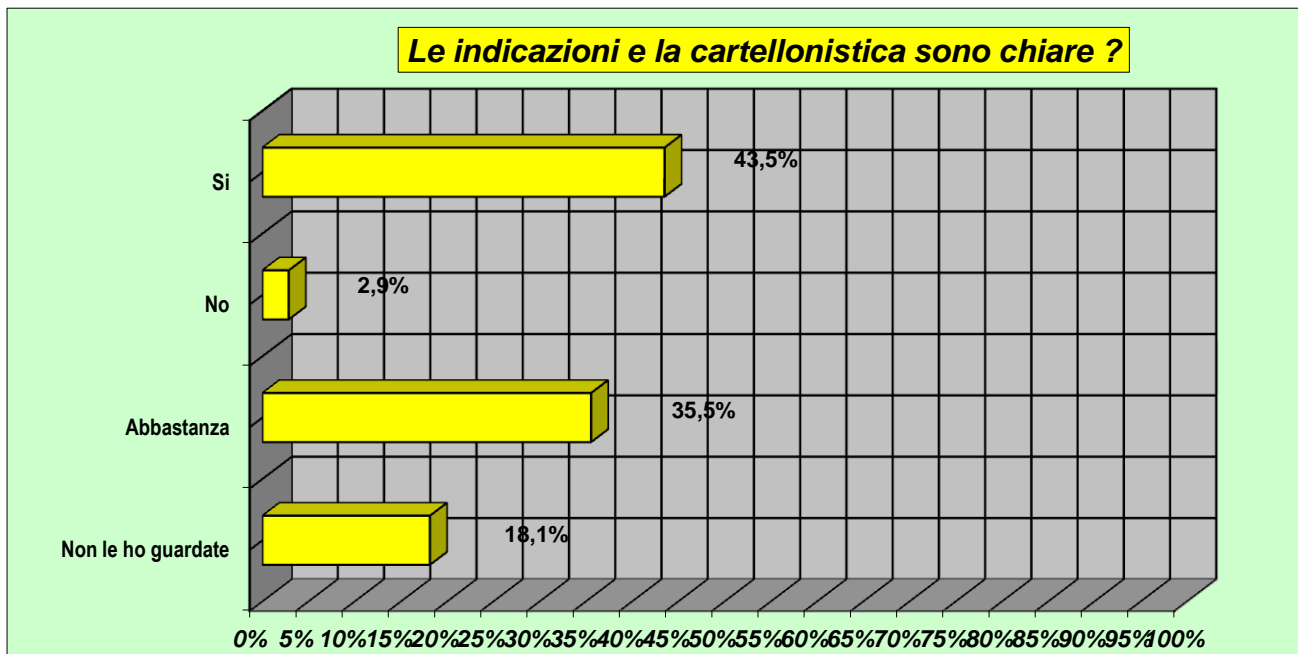
**3. Se si, come ne è venuto a conoscenza?**

Tra questi il 49% ne è venuto a conoscenza attraverso il sito internet del Comune, il 33,8% tramite il "passaparola", il 13% tramite il personale comunale ed il 4% grazie all' informativa posta all'ingresso del palazzo.



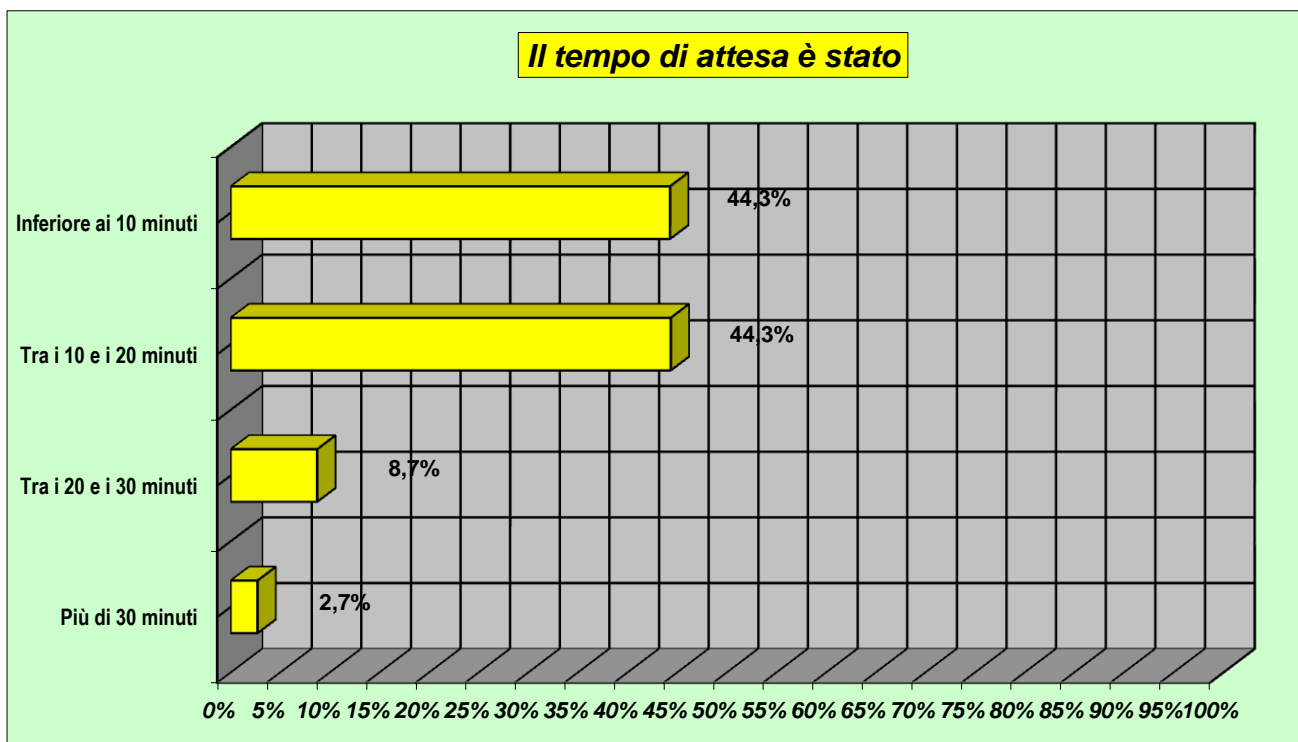
**4. Le indicazioni e la cartellonistica sono chiare ?**

Il 43,5% degli intervistati ritiene che le informazioni e la cartellonistica siano chiare, il 35,5% che siano abbastanza chiare, il 2,9% che non lo siano affatto e il restante 18,1% dichiara di non averle guardate.



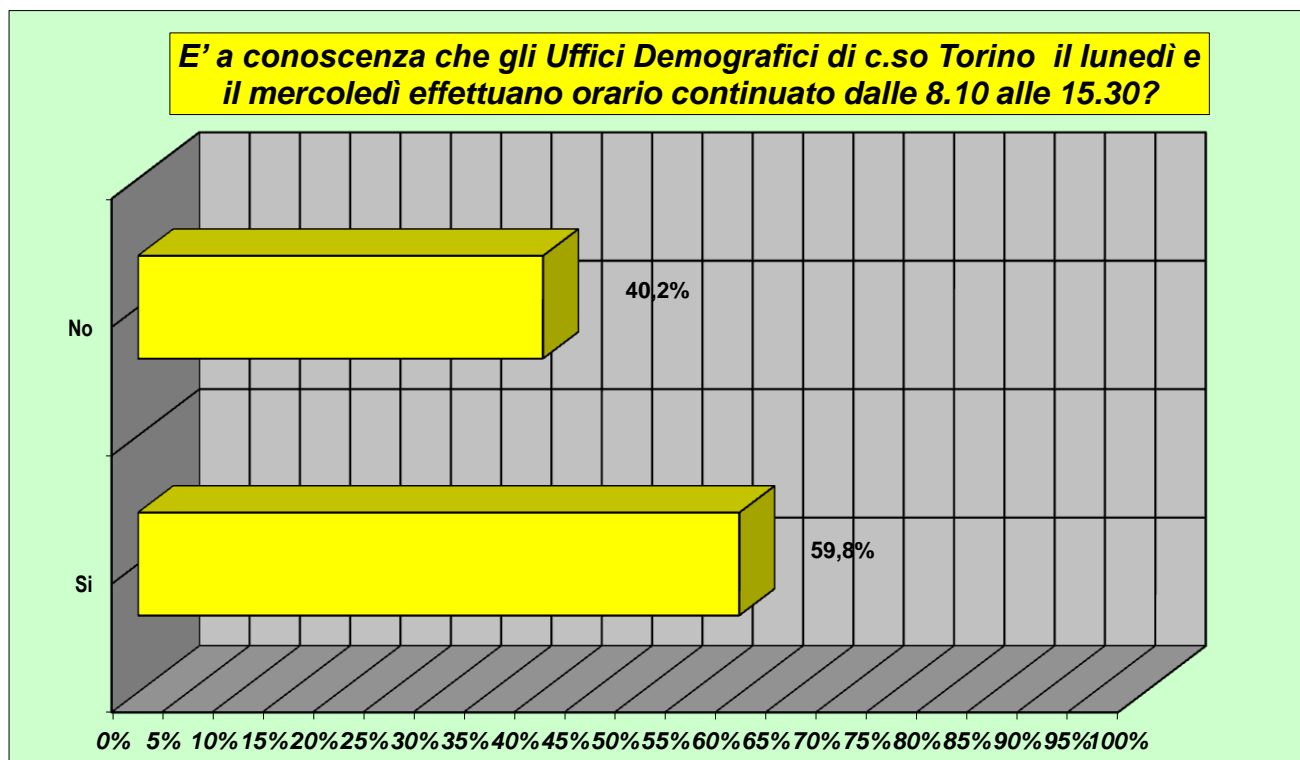
##### 5. Il tempo di attesa è stato:

Il tempo di attesa agli sportelli è stato in egual misura (44,3%) inferiore ai 10 minuti e fra i 10 e 20 minuti, mentre l'8,7% dell'utenza ha atteso fra i 20 e i 30 minuti e solo il 2,7% ha dovuto attendere oltre 30 minuti.



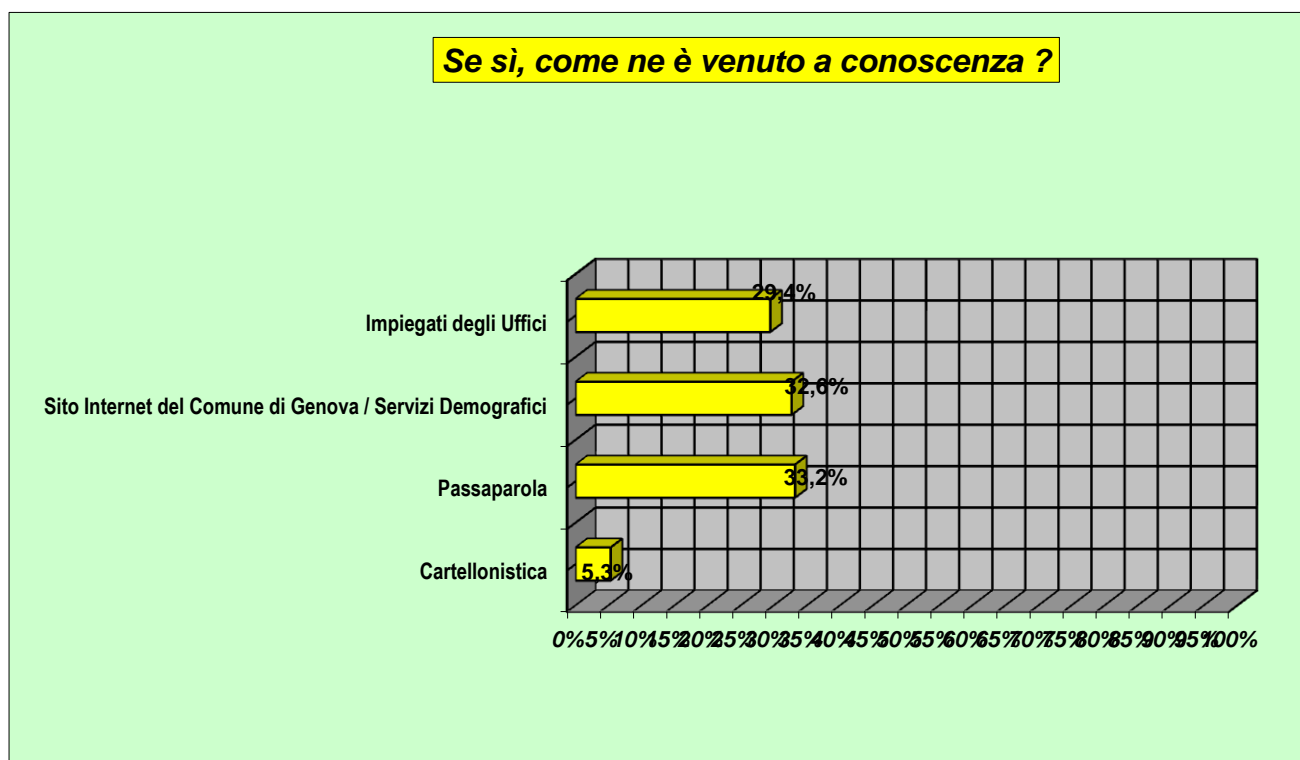
6. E' a conoscenza che gli Uffici Demografici di C.so Torino che rilasciano certificazioni, il lunedì e il mercoledì effettuano orario continuato di apertura al pubblico dalle 8.10 alle 15.30?

Dell'orario "continuato" nei giorni di lunedì e mercoledì ne è a conoscenza il 59,8% .



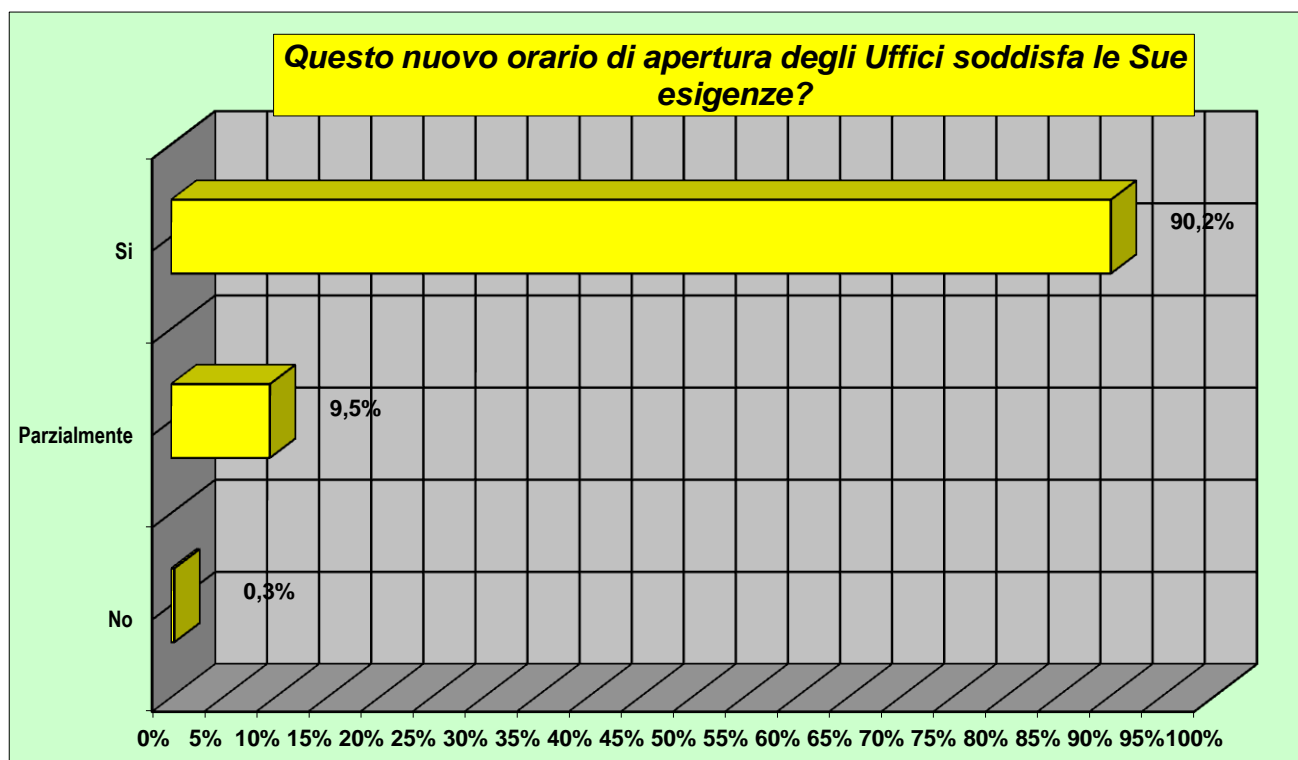
7. Se si come ne è venuto a conoscenza?

L'informazione è stata appresa in percentuali pressoché simili mediante impiegati degli uffici (29,4%) sito internet (32,6%) passaparola (33,2%) ed in percentuale residuale (5,3%) dalla cartellonistica.



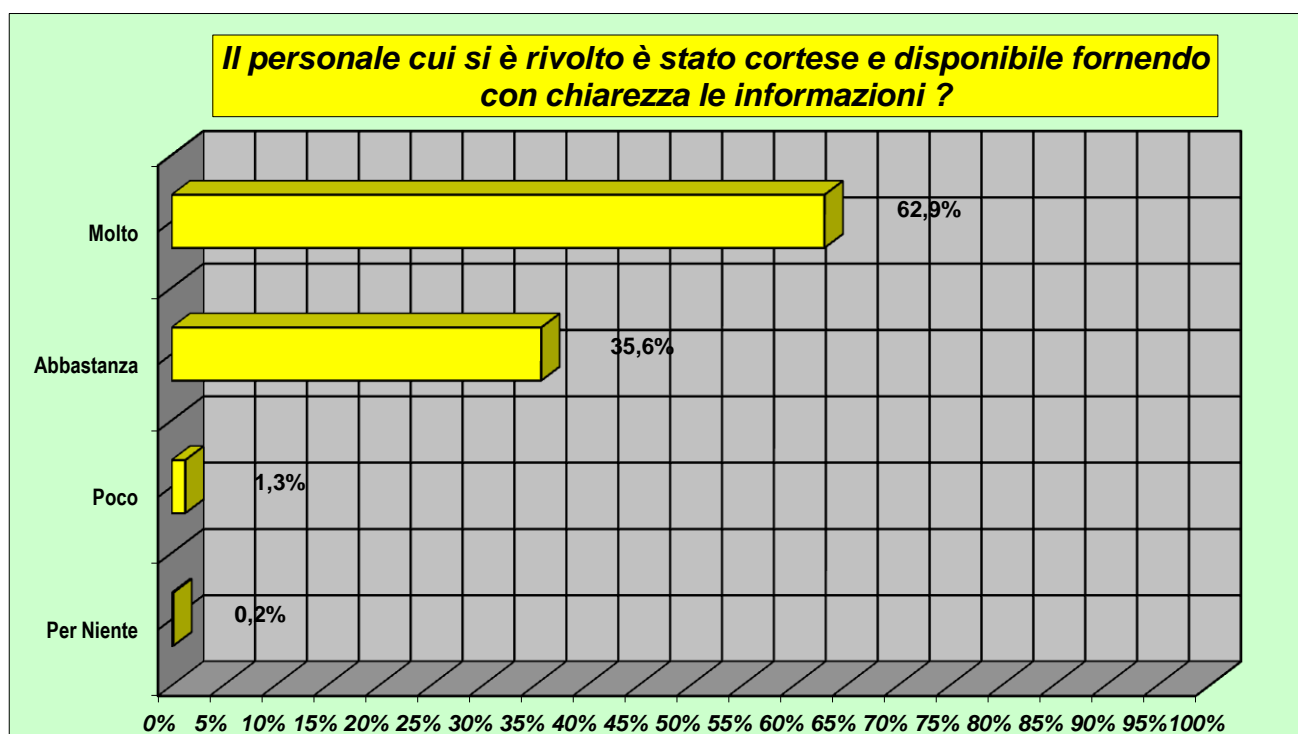
### 8. Questo nuovo orario di apertura uffici soddisfa le Sue esigenze?

L'orario continuato è gradito dalla stragrande maggioranza degli intervistati (90,2%), il 9,5% è parzialmente soddisfatto e solo lo 0,3% è insoddisfatto.



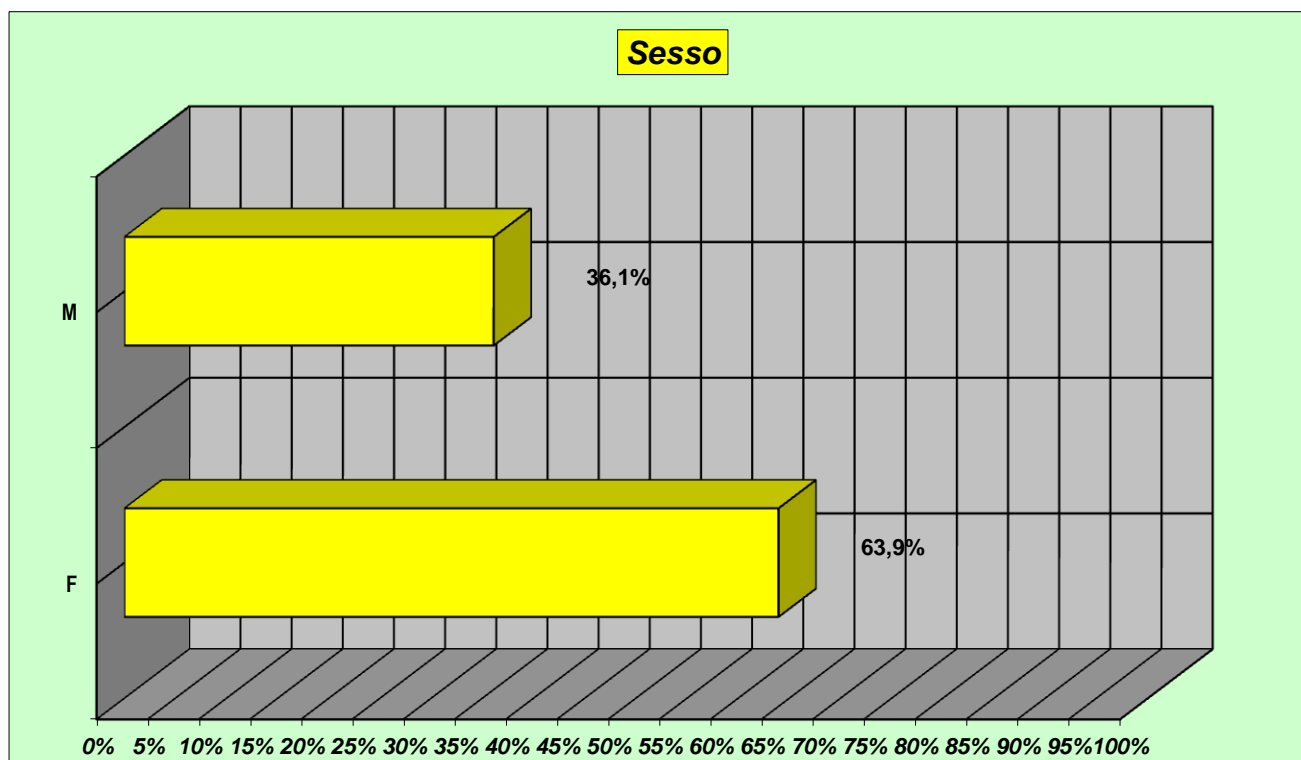
### 9. Il personale cui si è rivolto è stato cortese e disponibile fornendo con chiarezza le informazioni?

Il 62,9% dell'utenza si è ritenuto molto soddisfatto di cortesia, disponibilità e chiarezza del personale comunale, il 35,6% abbastanza soddisfatto, l'1,3% poco soddisfatto e per niente soddisfatto lo 0,2%.

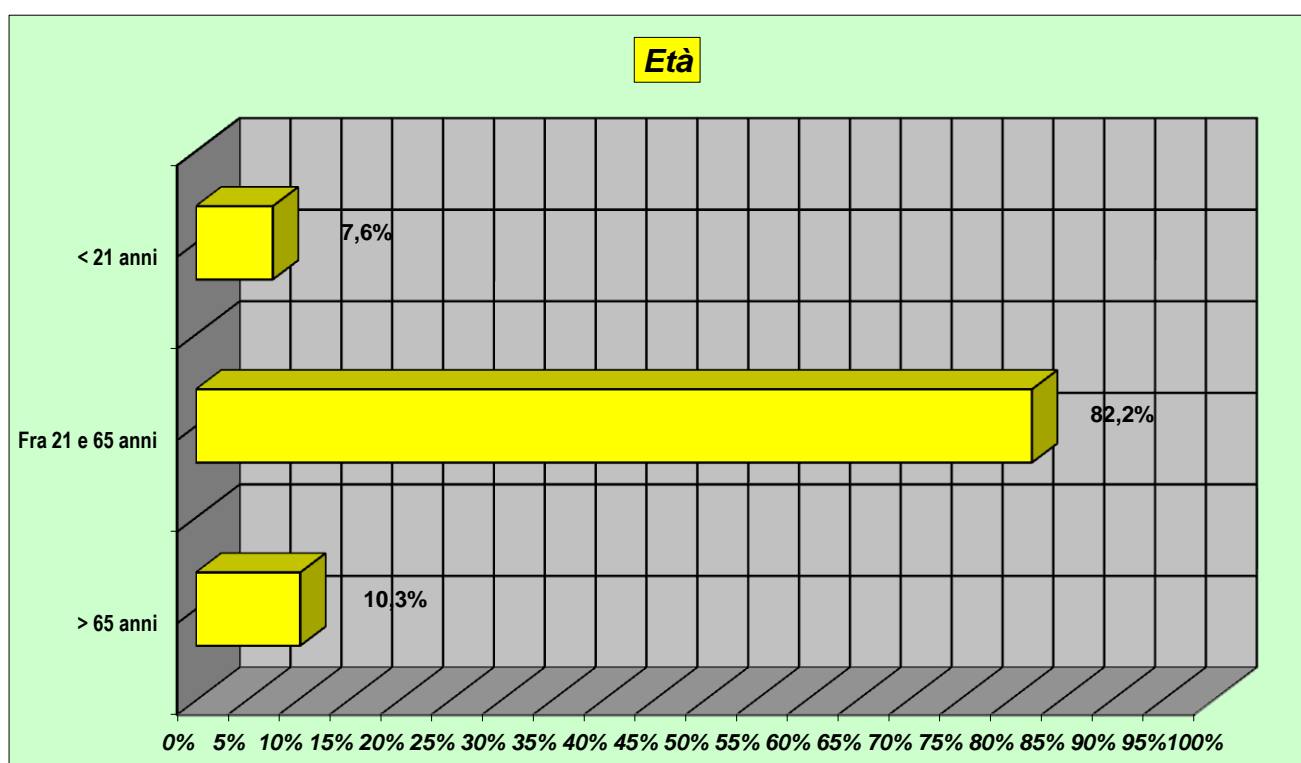


## DATI RELATIVI ALL'UTENZA

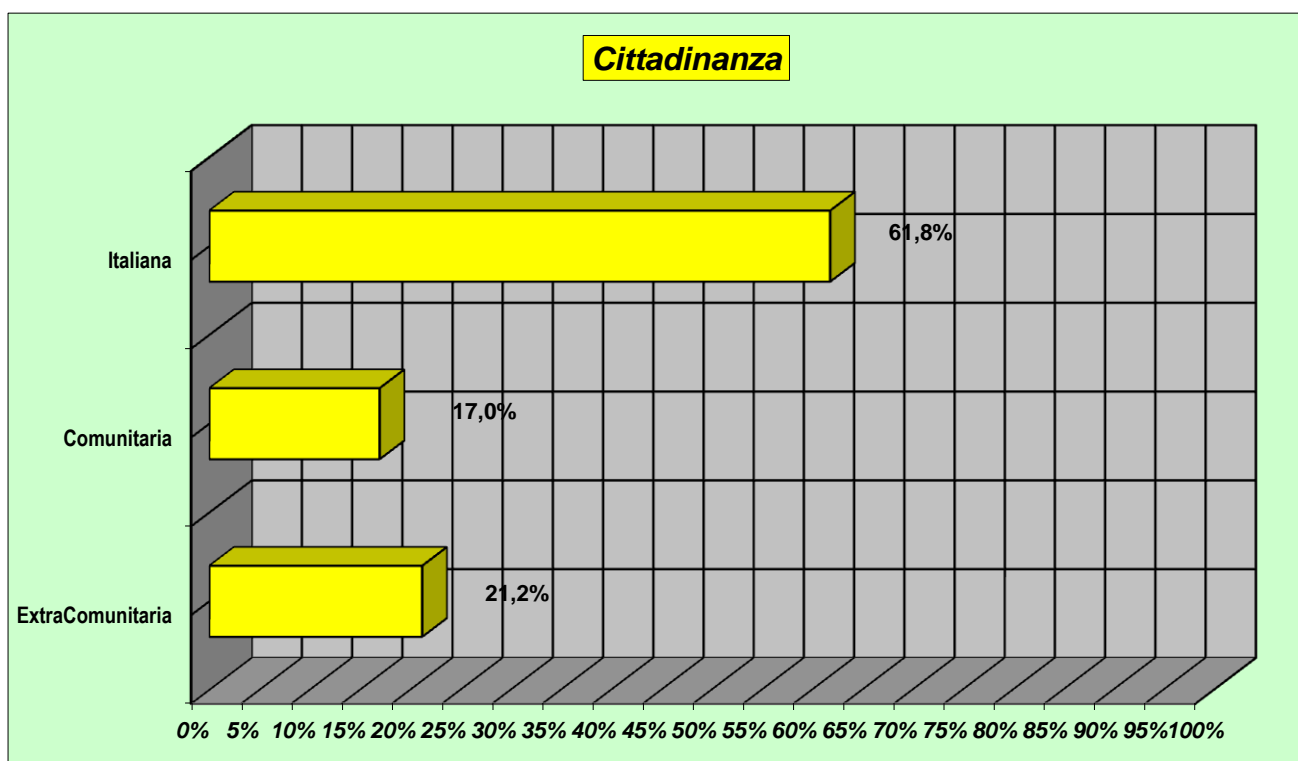
L'utenza femminile (63,9%) è in maggioranza rispetto a quella maschile (36,1%) ;



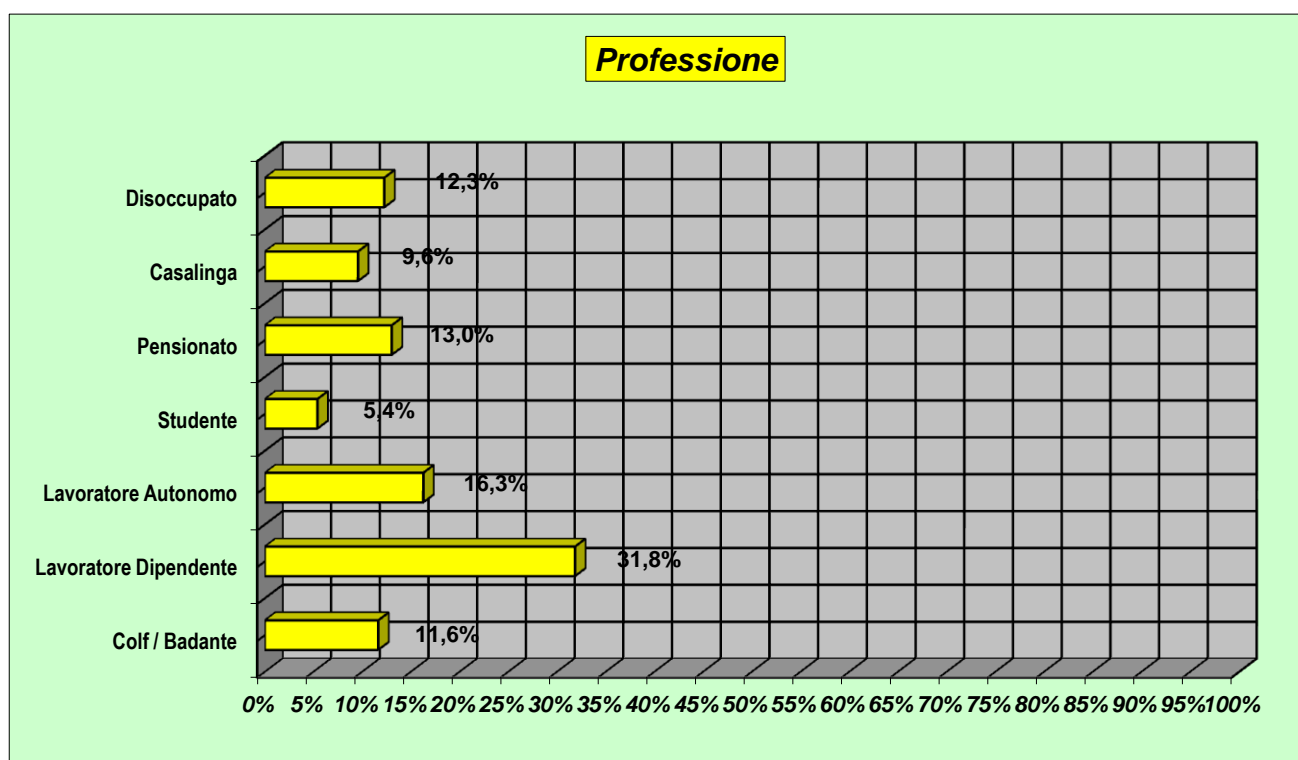
La fascia di età che si rinviene maggiormente è quella compresa fra i 21 e i 65 anni (82,2%);



Il 61,8 % degli utenti è cittadino italiano, seguito dai cittadini extracomunitari (21,2%) ed in ultimo dai cittadini comunitari (17,0%);



Tra i lavoratori dipendenti (31,8%) individuiamo i maggiori fruitori, mentre gli studenti si posizionano all'ultimo posto con il 5,4%.



Per quanto riguarda il titolo di studio posseduto dagli utenti, è emerso che: il 57,1% degli intervistati è in possesso del diploma di scuola media superiore, seguito dal 23,9% che ha conseguito il diploma di scuola media inferiore, dal 16,0% in possesso della laurea ed infine un 3,0% che ha conseguito la licenza elementare.

