

COMUNE DI SASSARI

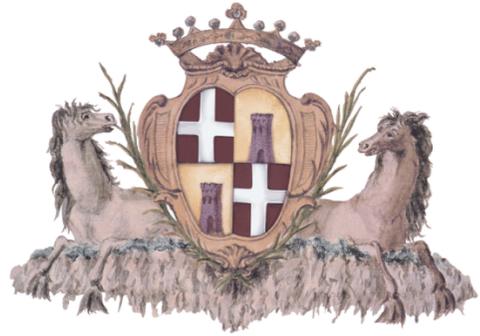
**INDAGINE DI CUSTOMER
SATISFACTION
2023**



**Settore AA.GG. e Servizi al
Cittadino**

PUNTO CITTÀ



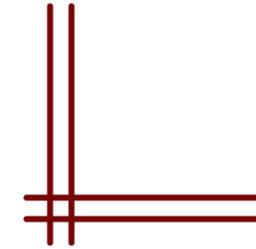


COMUNE DI SASSARI

Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino

PUNTO CITTÀ

RELAZIONE



Il Comune di Sassari ha avviato già da diversi anni un processo di avvicinamento e coinvolgimento dei cittadini all'amministrazione con lo scopo di migliorare i servizi tramite la partecipazione e l'ascolto, quali strumenti utili per valutare la qualità e l'efficacia dell'attività amministrativa.

È sorta l'esigenza di progettare e avviare un'indagine volta a quantificare il **livello di soddisfazione** dei cittadini verso i servizi erogati dal Punto Città di corso Angioy 15.

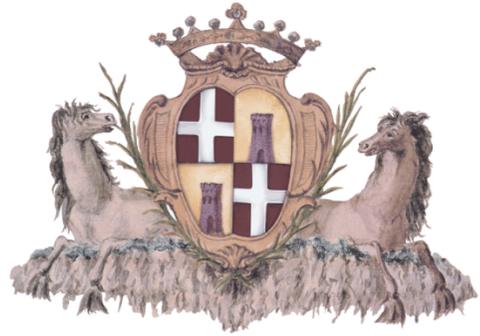
I servizi interessati sono stati quello di anagrafe, stato civile e stranieri.

L'indagine ha interessato il front-office ed è stata realizzata facendo riferimento agli sportelli al pubblico. Oltre alle attività di front office, alcune domande contenute nei formulari di rilevazione sono state mirate a conoscere la percezione che ha avuto il cittadino nel rapporto fra le prestazioni richieste ed ottenute, il costo e la fatica per ottenere le stesse, (domande sui tempi di attesa, sulla professionalità degli operatori ecc...).

Il modello di scheda di rilevazione utilizzato è stato articolato con **n° 11 domande semplici**, inerenti la valutazione sulla facilità di utilizzo del totem di nuova installazione, sulla logistica, sulla valutazione delle prestazioni ottenute, sul grado di conoscenza del sito web istituzionale, sulla riservatezza offerta agli sportelli, sulla soddisfazione globale.

I risultati di questa indagine forniscono già elementi interessanti di valutazione, comunque utili per **migliorare sensibilmente la qualità offerta** dal front-office monitorato e, partendo da questo risultato, per estendere gradualmente l'azione di monitoraggio sulla qualità e di eventuale miglioramento ad altri aspetti via via di più elevata complessità dei servizi erogati.



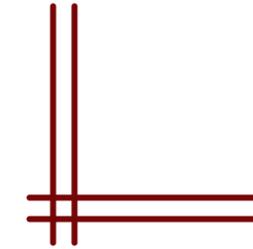


COMUNE DI SASSARI

Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino

PUNTO CITTÀ

RELAZIONE



In questo monitoraggio non si è volutamente approfondito il livello dell'indagine. Ad esempio, non sono state inserite domande primarie e secondarie; si sono utilizzate solo domande chiuse in modo da facilitare la disponibilità del pubblico.

L'indagine è stata effettuata tramite la somministrazione di questionari anonimi sottoposti all'attenzione degli intervistati. Il cittadino è stato supportato nella fase di compilazione e informazione e ha potuto compilare il questionario autonomamente e consegnarlo in forma anonima in un'urna sigillata.

Gli indicatori scelti per sondare il livello di soddisfazione sono stati proporzionali sia verso valori positivi che negativi.

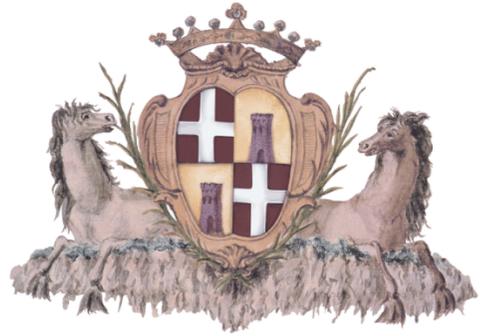
Il periodo interessato all'indagine ha riguardato i mesi di Luglio e Agosto c.a. durante gli orari di apertura al pubblico, sono stati raccolti **391 questionari** e i dati sono stati inseriti in apposito database per l'estrapolazione dei report.

Di seguito vengono illustrate le 8 slide interessate alle domande elencate nel questionario di customer satisfaction somministrato al cittadino.

Da una prima osservazione si nota che i cittadini sembrano abbastanza soddisfatti dei servizi resi.

È necessario invece indagare sui valori di insoddisfazione in quanto è su di essi che si dovrà sviluppare l'azione di miglioramento.



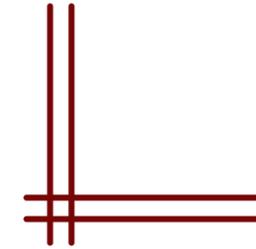


COMUNE DI SASSARI

Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino

PUNTO CITTÀ

RELAZIONE



Contesto

I principali compiti svolti dal servizio di Punto Città di corso Angioy sono i seguenti:

- **Ufficio Anagrafe**

cura gli aspetti relativi ai cambi di residenza, rilascio CIE, AIRE, dichiarazioni personali, certificazioni anagrafiche, autentiche di copia e di firma, cittadinanza italiana, comunicazioni telefoniche e telematiche con i cittadini in merito alle procedure indicate.

- **Ufficio di Stato Civile**

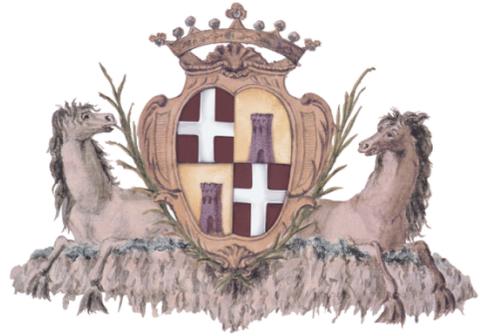
cura gli aspetti relativi alle registrazioni di atti di nascita, atti di morte, cambiamento di nome e/o cognome, cremazioni, dispersione ceneri, atti di matrimonio, separazioni, D.A.T., unioni civili, convivenze di fatto, comunicazioni telefoniche e telematiche con i cittadini in merito alle procedure indicate.

- **Ufficio Stranieri**

cura gli aspetti relativi ai cambi di residenza dei cittadini comunitari ed extracomunitari, aggiornamento dei permessi di soggiorno, comunicazioni telefoniche e telematiche con i cittadini in merito alle procedure indicate.

Il servizio di Punto Città comprende n. 31 dipendenti di cui 26 al front office e 5 al back office



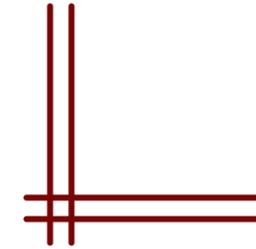


COMUNE DI SASSARI

Settore AA.GG. e Servizi al Cittadino

PUNTO CITTÀ

RELAZIONE



Criticità e punti di forza

Le criticità rilevate riguardano principalmente i 4 punti elencati, nelle osservazioni/suggerimenti si sono rilevate le seguenti richieste:

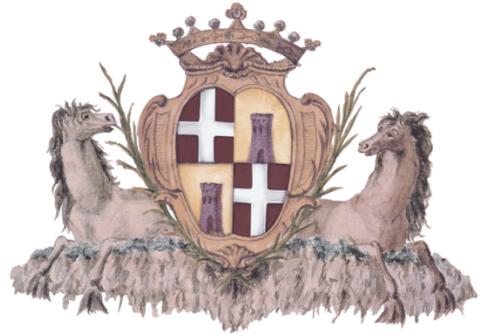
- **Orario di apertura al pubblico** con un *10% poco soddisfatto* rispetto ad un *90% molto soddisfatto*.
(un altro pomeriggio di apertura, orari più elastici, orari più lunghi, aprire tutti i giorni 8-14).
- **I tempi di attesa** con un *10% poco soddisfatto* rispetto ad un *90% molto soddisfatto*.
(posizionare il Totem elimina code fuori da almeno 30 minuti prima dell'apertura, anticipare le prenotazioni del mattino,
- **I tempi allo sportello** *5% poco soddisfatto* rispetto ad un *95% molto soddisfatto*
- **Le informazioni presenti sul sito web** *18% poco soddisfatto* rispetto ad un *82% molto soddisfatto*
(rendere più chiaro il servizio web, migliorare i servizi online).

Diversi cittadini non conoscono e non utilizzano il sito istituzionale. I giovani tendono a preferire i contatti tramite i social network, mentre alcuni over 50 non sanno navigare su internet e utilizzare gli strumenti a disposizione come gli accessi ai servizi online.

Nelle osservazioni/suggerimenti si sono rilevate anche le seguenti richieste:

una panchina fuori per le attese prima dell'apertura, isolare il servizio di accoglienza rispetto alla sala di attesa per mancanza di privacy, possibilità di acquisire la foto per la CIE allo sportello, mancanza stalli disabili nelle vicinanze dell'ufficio di Punto Città.



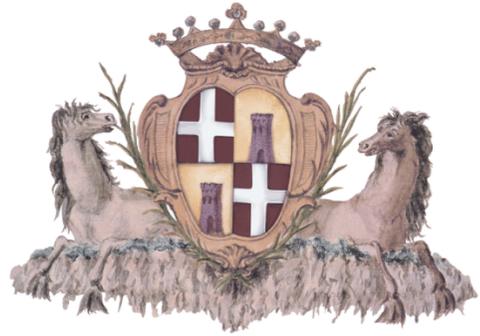


COMUNE DI SASSARI



Customer satisfaction





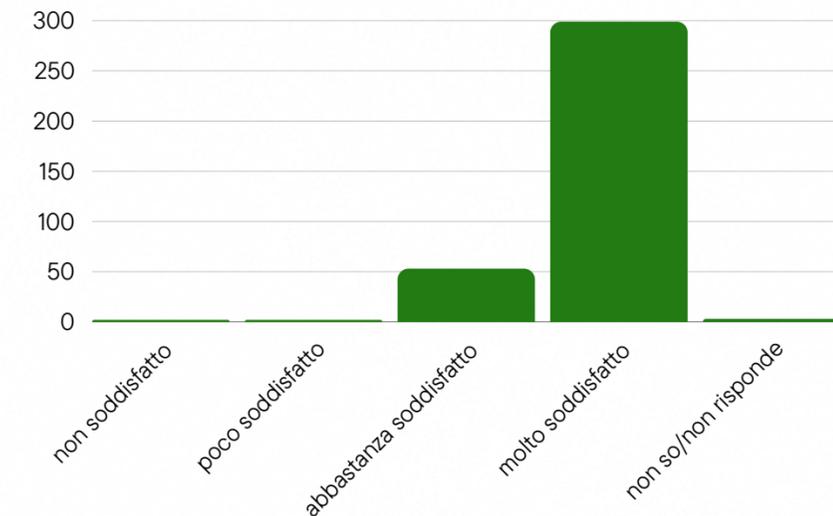
COMUNE DI SASSARI



SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO PUNTO CITTÀ

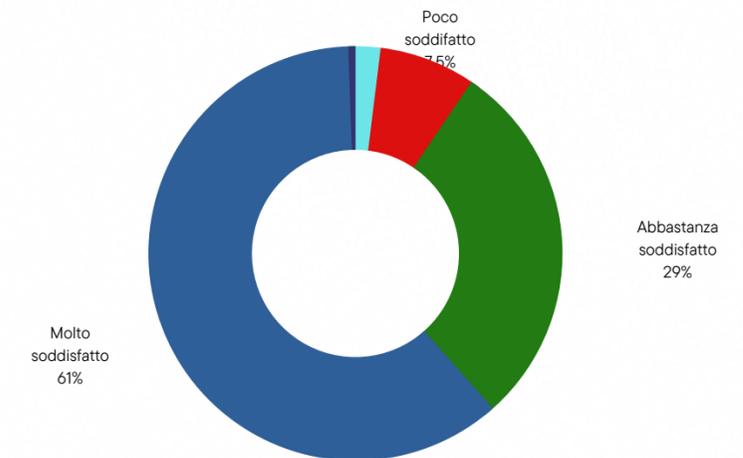
FACILITÀ UTILIZZO DEL TOTEM

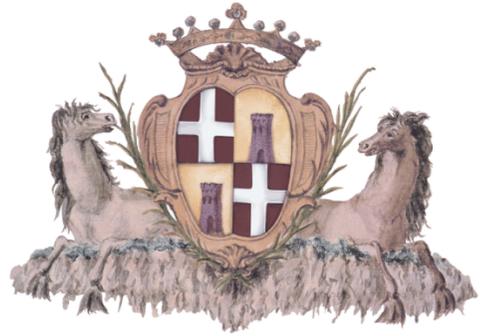
I cittadini che si sono rivolti agli sportelli hanno espresso il loro gradimento al **98%** per l'utilizzo dell'elimina code installato nel front office dei servizi demografici



COMODITÀ DEGLI ORARI DI APERTURA

I cittadini che si sono rivolti agli sportelli hanno espresso il loro gradimento al **90%**





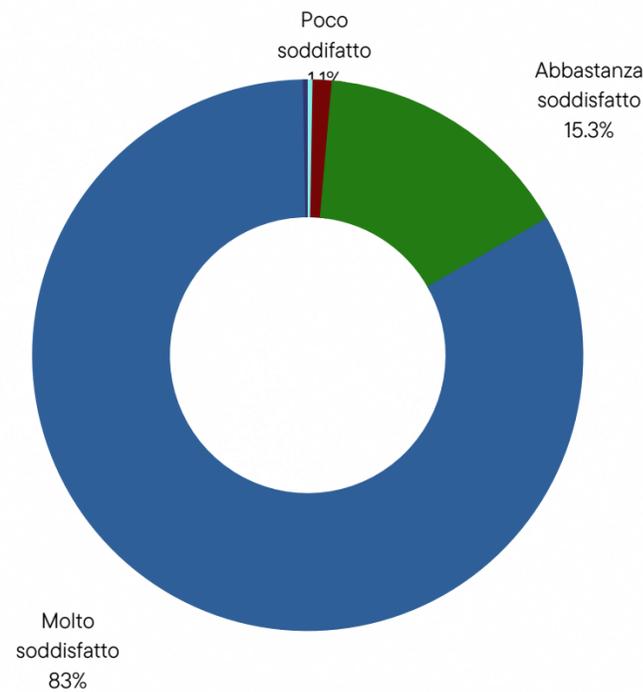
COMUNE DI SASSARI



SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO PUNTO CITTÀ

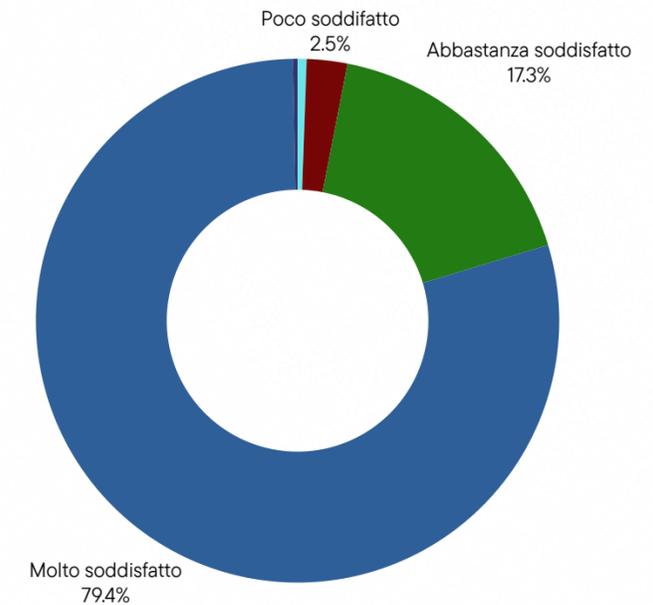
ACCOGLIENZA E COMFORT DEGLI AMBIENTI

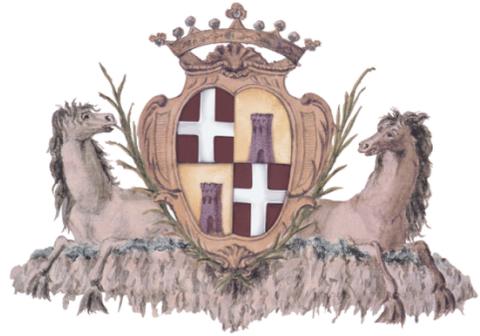
I cittadini che si sono rivolti agli sportelli hanno espresso il loro gradimento al **99%**



RISERVATEZZA E RISPETTO DELLA PRIVACY

I cittadini che si sono rivolti agli sportelli hanno espresso il loro gradimento al **97%**





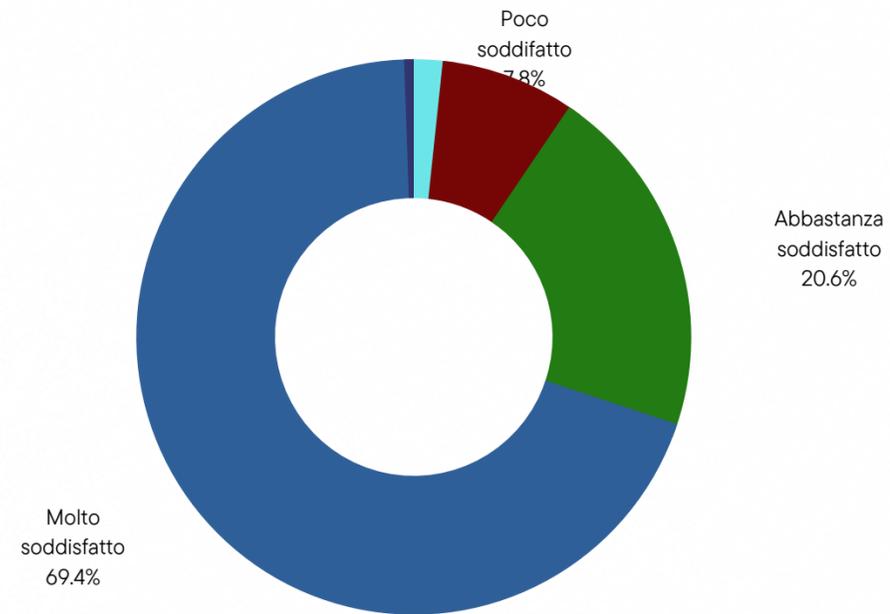
COMUNE DI SASSARI



SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO PUNTO CITTÀ

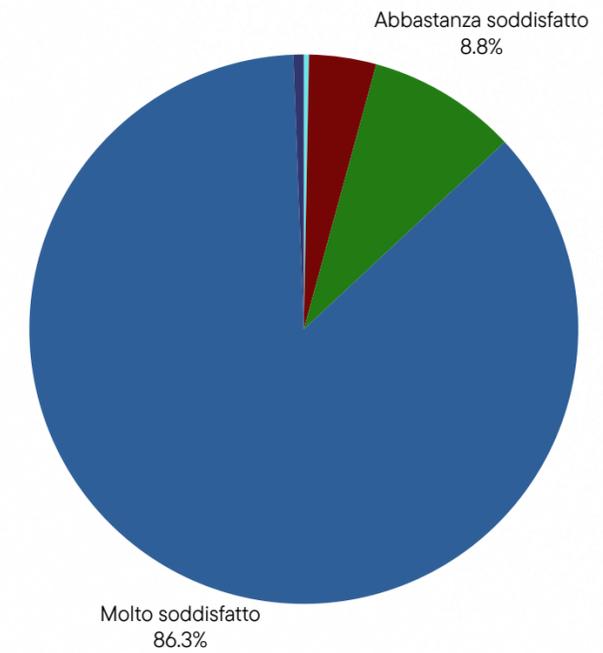
TEMPI DI ATTESA IN CODA

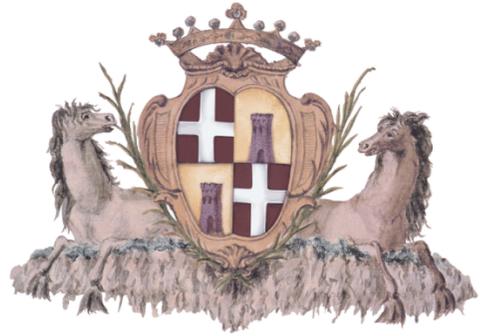
I cittadini che si sono rivolti agli sportelli hanno espresso il loro gradimento al **90%**



TEMPI ALLO SPORTELLO PER L'OPERAZIONE

I cittadini che si sono rivolti agli sportelli hanno espresso il loro gradimento al **95%**





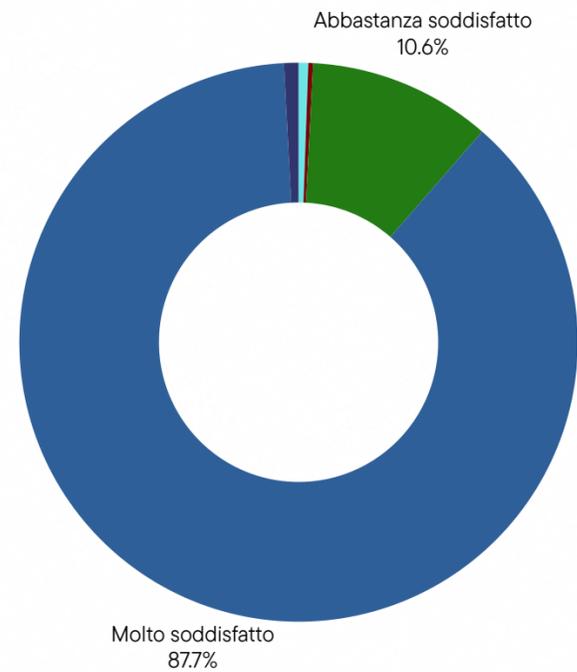
COMUNE DI SASSARI



SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO PUNTO CITTÀ

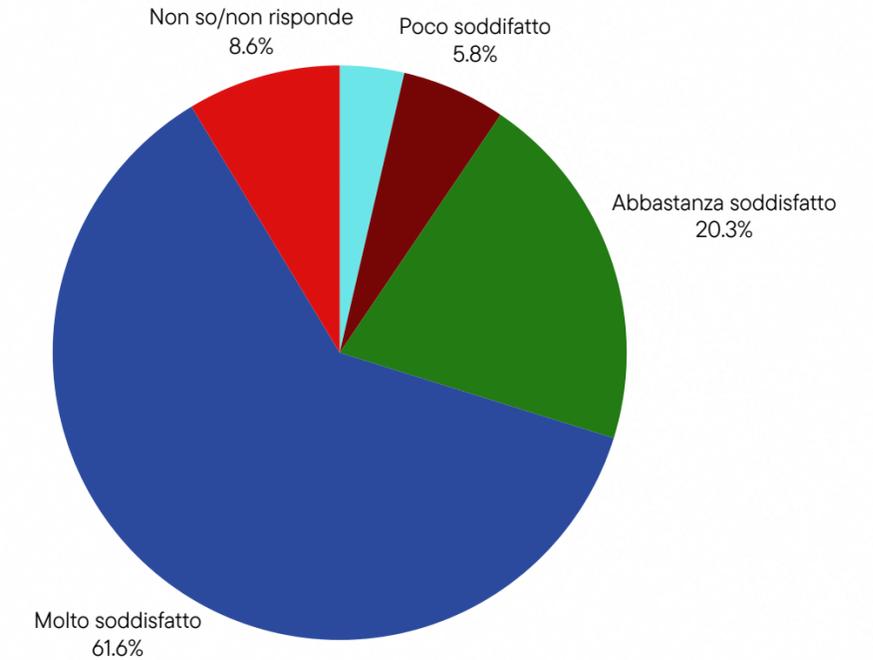
CORTESIA E DISPONIBILITÀ OPERATORE

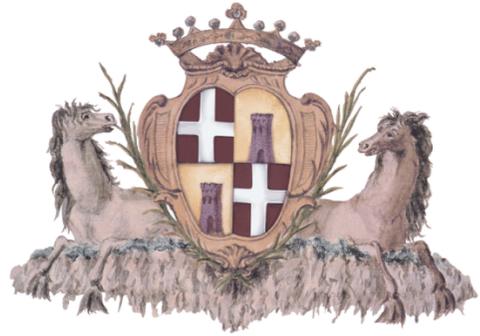
I cittadini che si sono rivolti agli sportelli hanno espresso il loro gradimento al **99%**



INFORMAZIONI PRESENTI NEL SITO WEB ISTITUZIONALE

I cittadini che si sono rivolti agli sportelli hanno espresso il loro gradimento al **82%**





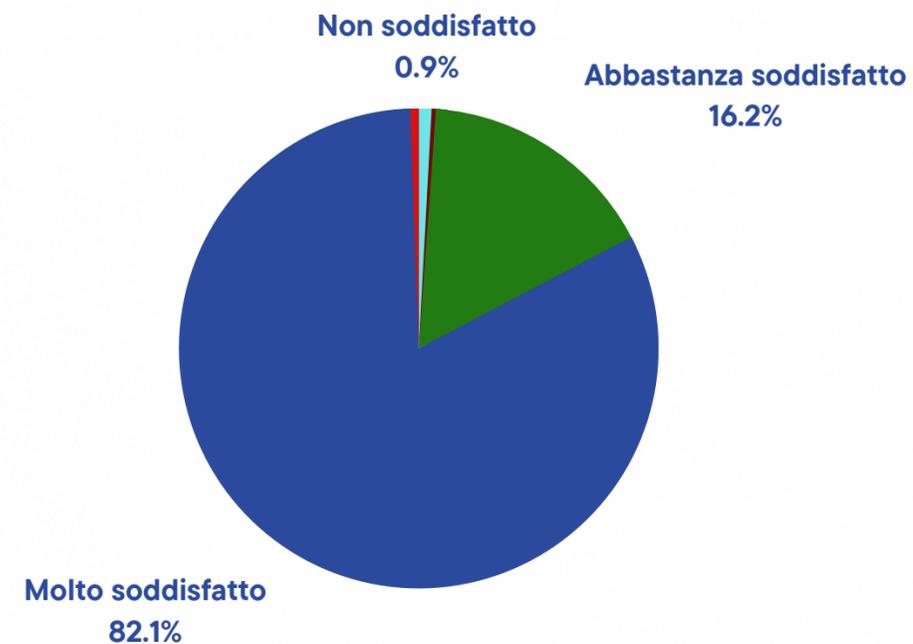
COMUNE DI SASSARI



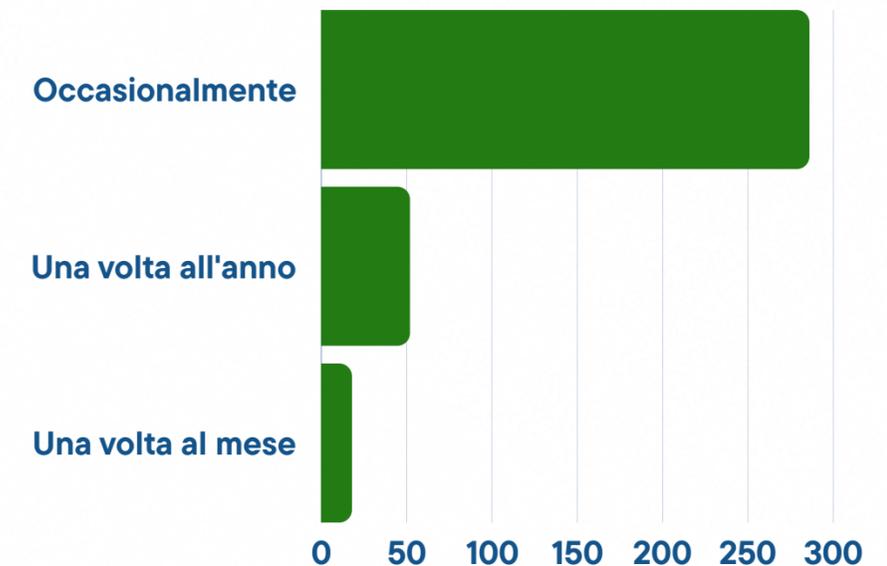
SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO PUNTO CITTÀ

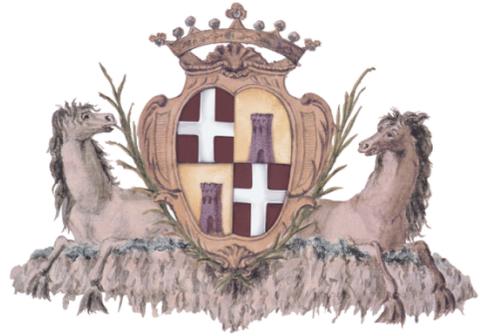
QUANTO È RIMASTO SODDISFATTO COMPLESSIVAMENTE

I cittadini che si sono rivolti agli sportelli hanno espresso il loro gradimento al **99%**



CON QUALE FREQUENZA UTILIZZA QUESTI UFFICI?



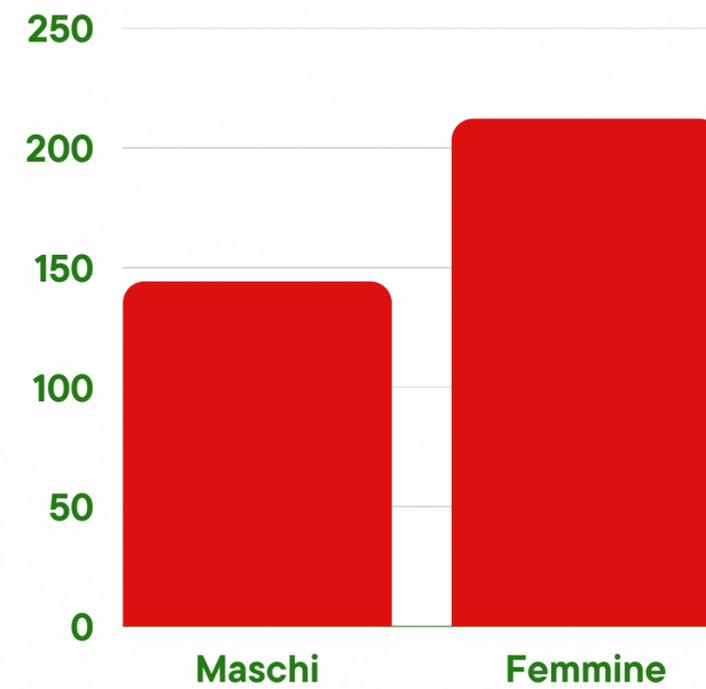


COMUNE DI SASSARI

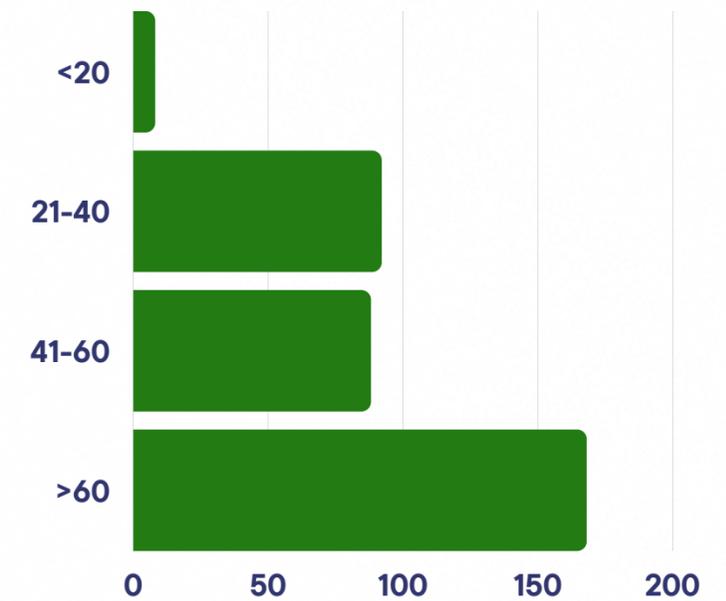


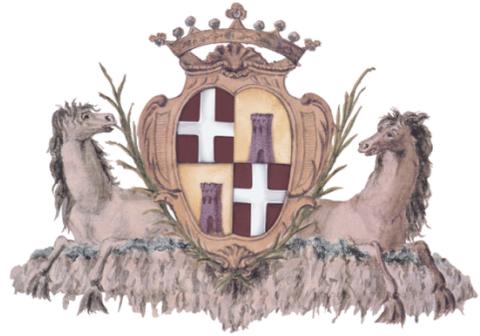
SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO PUNTO CITTÀ

SESSO



ETÀ



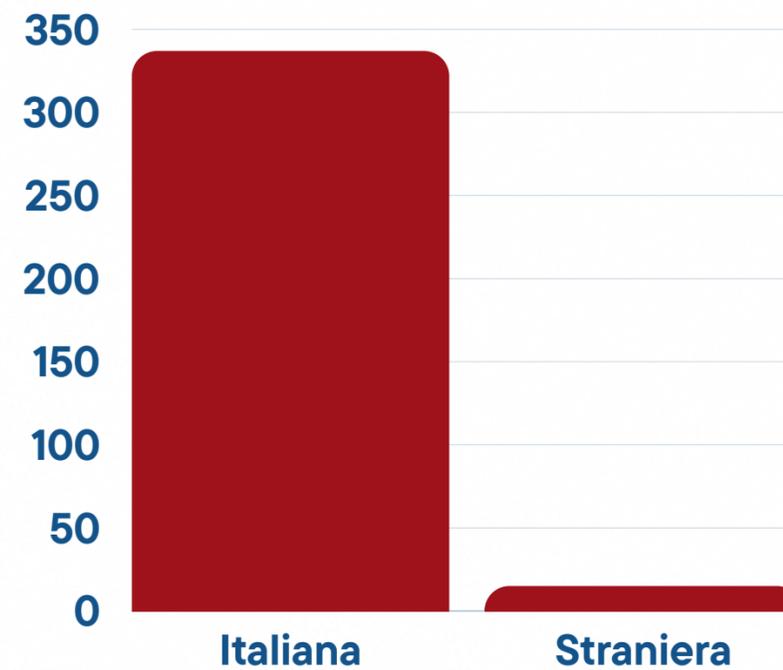


COMUNE DI SASSARI



SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO PUNTO CITTÀ

CITTADINANZA



SERVIZIO SCELTO

