

SERVIZIO SERVIZI DEMOGRAFICI e DECENTRAMENTO (anagrafe e stato civile)

Oggetto dell'indagine

Sono state valutate le prestazioni erogate dai servizi di anagrafe e stato civile dislocati nelle diverse sedi presenti sul territorio comunale.

Periodo

L'indagine si è svolta nei mesi di aprile e maggio del 2001.

Campione

Sono stati intervistati 236 utenti e 35 dipendenti del Servizio Servizi Demografici e Decentramento.

Giudizio complessivo

La media della valutazione degli **utenti** del servizio, in una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (completamente soddisfatto), si posiziona su **8,57**: un'ottima valutazione, posto che la soglia della sufficienza in questo tipo di indagini si posiziona in genere sul 6,5.

In particolare, stratificando il giudizio tra circoscrizioni e sede centrale, emerge per quest'ultima una valutazione leggermente superiore rispetto a quella assegnata alle sedi periferiche (8,7 rispetto a 8,5).

Il giudizio complessivo dei **dipendenti** si attesta su un valore pari a **8,49**, in linea quindi con quanto espresso dagli utenti.

Confronto temporale

Rispetto ai due anni precedenti l'indagine, i **cittadini** hanno rilevato un miglioramento nella qualità del servizio fornito, con particolare riferimento alla velocità di risposta, alla logistica e all'organizzazione dell'attività.

Secondo l'opinione dei **dipendenti** il miglioramento riguarda la semplificazione amministrativa, l'informatizzazione e la celerità di risposta all'utente.

Punti di forza

Tra gli aspetti del servizio, vengono percepiti positivamente dai **cittadini** gli uffici gradevoli, spaziosi, comodi da raggiungere e di facile accesso, la segnaletica chiara e di facile lettura, il personale educato e gentile.

Per i **dipendenti** gli elementi di forza del servizio sono la chiarezza dei procedimenti di autocertificazione e i compiti degli uffici circoscrizionali oltre alla comodità, per i cittadini, degli orari di apertura al pubblico.

Punti critici

Dalle risposte dei **cittadini** sono emerse criticità legate alla comunicazione (sia in termini di documentazione che in termini di conoscenza del servizio) e all'impatto con la struttura (orari e facilità a trovare l'interlocutore giusto).

Per i **dipendenti** i punti di possibile miglioramento sono rappresentati dalla logistica degli uffici, anche per garantire la riservatezza delle persone, dalla collaborazione attiva con altri Servizi dell'Ente, dalla diffusione tra il personale delle competenze e degli aggiornamenti normativi.

Proposte di miglioramento

Tra le possibili iniziative di miglioramento identificate dagli **utenti**, la preferenza viene attribuita alla possibilità di richiedere e ricevere certificati via internet, di disporre di orari di apertura più ampi e flessibili e di favorire l'informatizzazione per diminuire l'uso di carta.

I **dipendenti** propongono interventi migliorativi in relazione ai collegamenti informatici tra le singole circoscrizioni e la sede, con positive ricadute sui tempi di risposta, e alla diffusione di informazioni garantendo così anche uniformità di comportamento.

Sviluppi dell'indagine

In base agli elementi emersi dall'indagine è stato costituito un gruppo di miglioramento (G.d.M. n. 3) con l'obiettivo di migliorare l'informazione ai cittadini in materia di autocertificazione e servizi anagrafici.

Come proposto dal Gruppo, sono stati realizzati:

- un piano di comunicazione indirizzato al cittadino-utente, concretizzatosi in una serie di iniziative quali la pagina web sul sito del Comune, l'articolo su Trento Informa, manifesti e depliant;
- corsi di formazione rivolti a personale interno e di altri enti con la partecipazione di n. 214 persone.

Anagrafe - Cittadini - Attese e percezioni

