



**Città di Alessandria**  
Controllo di Gestione

## **CIE (Carta d'Identità Elettronica)**

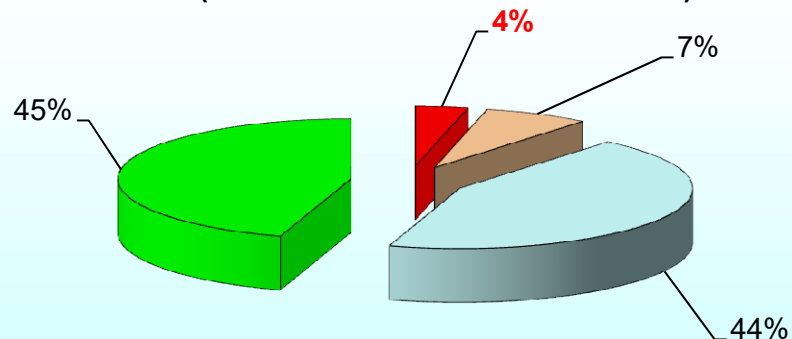
CUSTOMER SATISFACTION

**Settore Servizi Demografici e Politiche Educative**

**Servizio Anagrafe e Statistica**

Centro stampa comunale

**La soddisfazione riguardo agli orari di apertura dell'URP  
(Ufficio Relazioni con il Pubblico)**

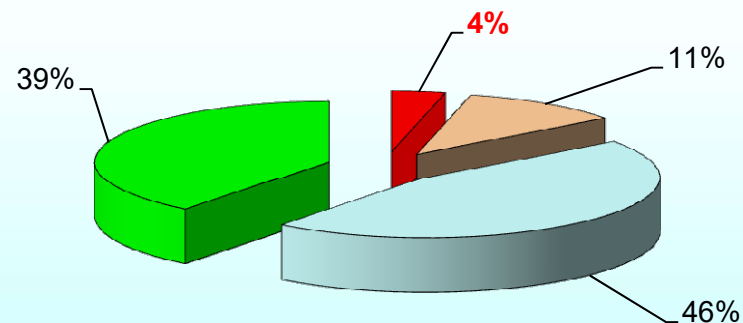


■ insoddisfatto      ■ parzialmente soddisfatto  
■ completamente soddisfatto      ■ soddisfatto

Riguardo ai tempi di attesa, conseguenti alla prenotazione della CIE all'URP, il grado di soddisfazione del campione si attestato ad un ragguardevole 85%, con soltanto un 4% di insoddisfatti e l'11% di utenti parzialmente soddisfatti

Gli utenti che si sono recati all'URP al fine della prenotazione della Carta d'Identità Elettronica (CIE) hanno espresso un notevole grado di soddisfazione (89% in totale, di cui il 45% molto soddisfatti) riguardo agli orari di apertura degli sportelli del suddetto Ufficio Relazioni con il Pubblico

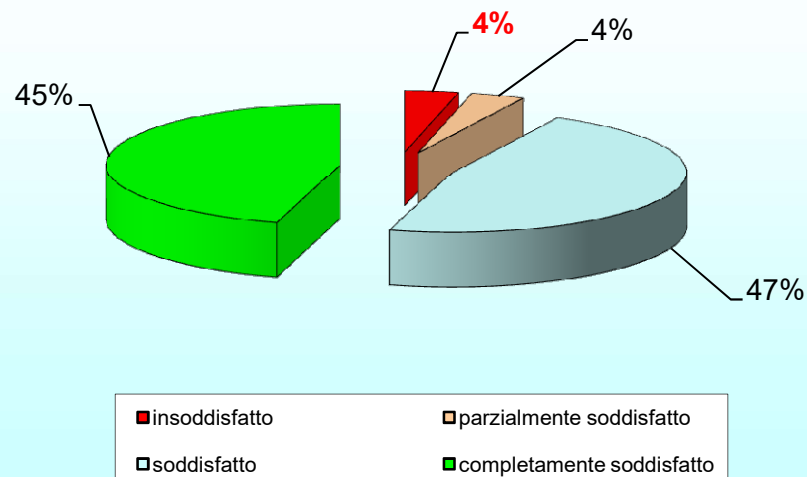
**La soddisfazione riguardo ai tempi di attesa conseguenti alla prenotazione della CIE all'URP  
(Ufficio Relazioni con il Pubblico)**



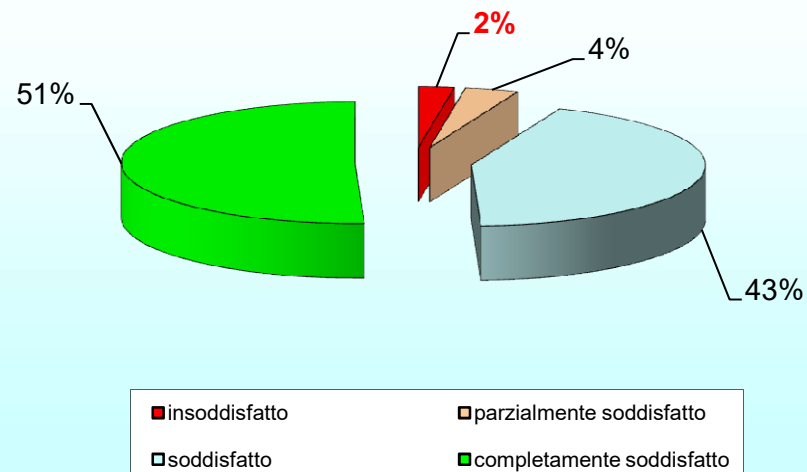
■ insoddisfatto      ■ parzialmente soddisfatto  
■ completamente soddisfatto      ■ soddisfatto

Gli utenti che si sono recati all'URP al fine della prenotazione della CIE hanno espresso un notevole grado di soddisfazione (94% del campione) riguardo alla cortesia manifestata dal personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

**La soddisfazione riguardo alla competenza e alla preparazione del personale dell'URP  
(Ufficio Relazioni con il Pubblico)**

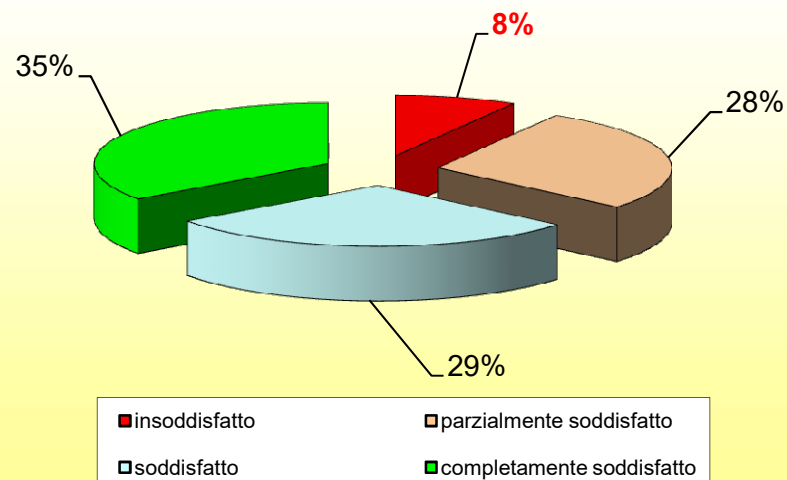


**La soddisfazione riguardo alla cortesia del personale dell'URP  
(Ufficio Relazioni con il Pubblico)**



Gli utenti che si sono recati all'URP al fine della prenotazione della CIE hanno espresso un notevole grado di soddisfazione (92% del campione) anche riguardo alla competenza e alla preparazione del personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

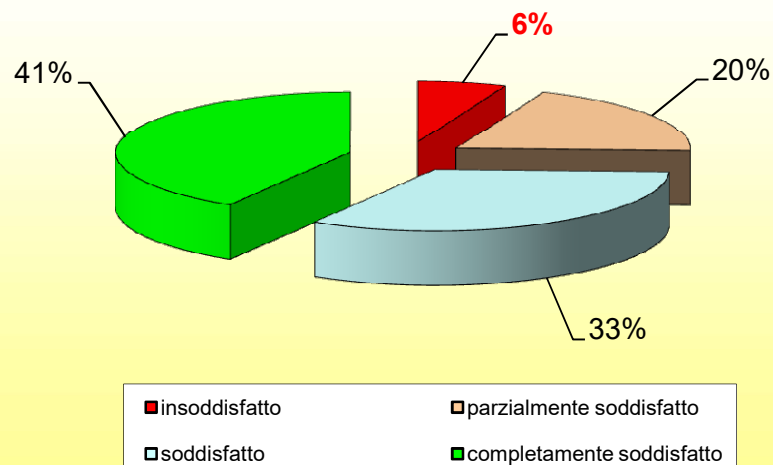
### La soddisfazione riguardo agli orari di apertura degli sportelli del Servizio Anagrafe e Statistica



Riguardo ai tempi di attesa agli sportelli dell'Anagrafe, per l'espletamento delle pratiche CIE, il grado di soddisfazione del campione si è attestato al 74%, con un 20% di rispondenti parzialmente soddisfatti e il 6% di insoddisfatti

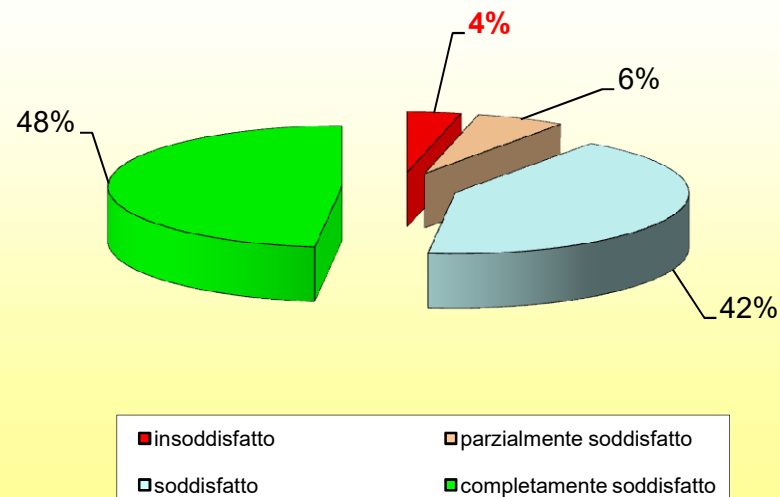
Più della metà degli utenti che si sono recati agli sportelli dell'Anagrafe, al fine dell'espletamento delle pratiche CIE (64% del campione), ha espresso un buon grado di soddisfazione riguardo agli orari di apertura degli sportelli del suddetto Servizio; il 28% dei rispondenti, invece, si è dichiarato solo parzialmente soddisfatto e l'8% ha espresso un giudizio negativo

### La soddisfazione riguardo ai tempi di attesa per l'espletamento della pratica inerente alla CIE agli sportelli del Servizio Anagrafe e Statistica

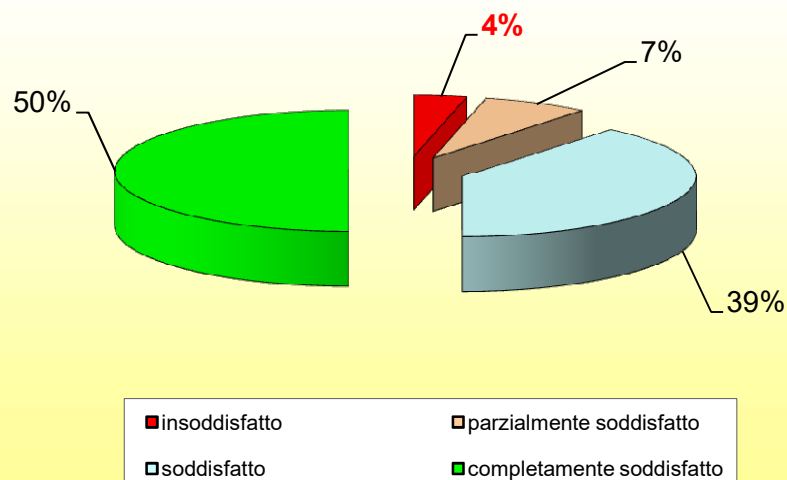


Gli utenti che si sono recati agli sportelli dell'Anagrafe al fine dell'espletamento delle pratiche CIE hanno espresso un notevole grado di soddisfazione (90% del campione, di cui il 48% completamente soddisfatti) riguardo alla cortesia manifestata dal personale del Servizio

### La soddisfazione riguardo alla cortesia del personale del Servizio Anagrafe e Statistica



### La soddisfazione riguardo alla competenza e alla preparazione del personale del Servizio Anagrafe e Statistica



Gli utenti che si sono recati agli sportelli dell'Anagrafe al fine dell'espletamento delle pratiche CIE hanno espresso un notevole grado di soddisfazione (89% del campione, di cui il 50% completamente soddisfatti) anche riguardo alla competenza e alla preparazione del personale del Servizio

**GIUDIZIO COMPLESSIVO RIGUARDANTE IL RILASCIO DELLA CIE  
(CARTA D'IDENTITA' ELETTRONICA) ESPRESSO CON GLI EMOTICON**



**positivo**

**64%**



**neutro**

**35%**



**negativo**

**1%**

Dall'analisi delle risposte al questionario, fornite dal campione costituito da 85 rispondenti (pari al 40% dell'utenza di riferimento) nel periodo che va dal 12 al 16 novembre 2018, emerge un risultato positivo, confermato dal 64% dei rispondenti che hanno espresso un giudizio finale di soddisfazione del servizio reso barrando la faccina verde degli emoticon. In particolare, il giudizio sul personale di entrambi i Servizi coinvolti (Anagrafe e URP) è risultato notevolmente buono. Le principali criticità, emergenti anche dalle osservazioni degli utenti, si riferiscono, invece, ai tempi di attesa e agli orari di apertura degli sportelli dell'Anagrafe