
Questionario di gradimento - SERVIZIO RILASCIO CARTA DI IDENTITA' ELETTRONICA (CIE)

Il campione di risposte a questo questionario è estremamente ridotto dal punto di vista numerico. Questo induce ad accogliere con prudenza l'esito complessivo che dovrebbe definire il gradimento dell'utenza.

Un elevato numero di risposte costituisce una guida più stabile nella costruzione dei servizi e/o nella modifica della modalità attuale di svolgimento dei servizi. Per questo sarebbe auspicabile una maggiore partecipazione dell'utenza.

Nonostante ciò l'Amministrazione terrà conto del fatto che la soddisfazione complessiva per il servizio erogato appare suscettibile di ampi margini di miglioramento poichè si attesta sotto il 50% degli utenti.

Risultati

Indagine 216372

Numero di record in questa query:	66
Record totali nell'indagine:	66
Percentuale del totale:	100.00%

Riepilogo per Q00

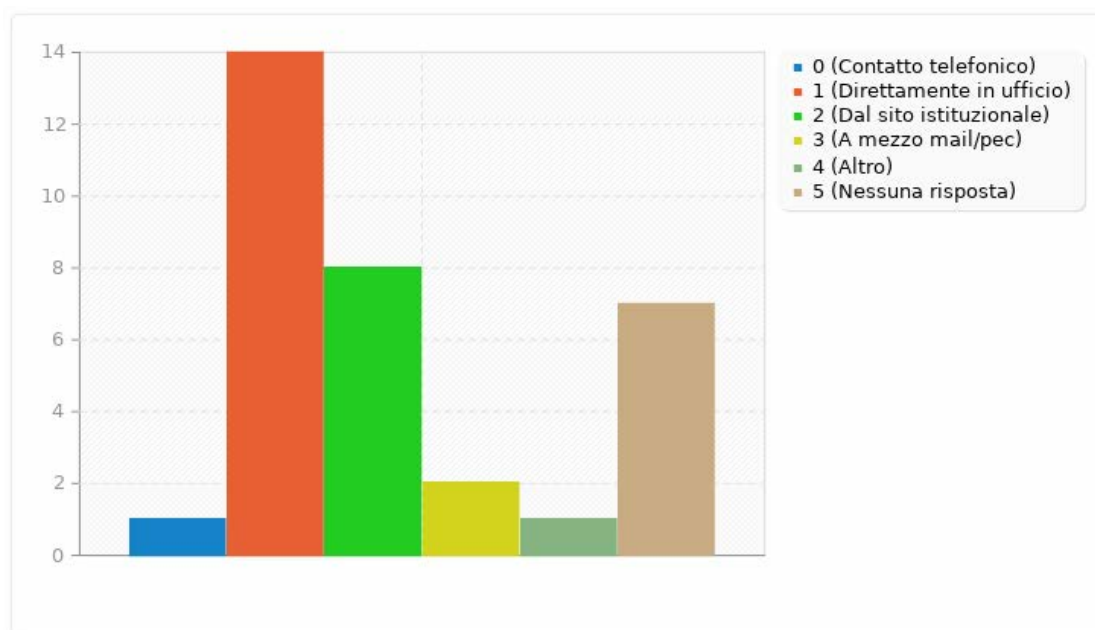
Come è venuto in contatto con il presente ufficio/servizio?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Contatto telefonico (AO02)	1	3.03%
Direttamente in ufficio (AO03)	14	42.42%
Dal sito istituzionale (AO04)	8	24.24%
A mezzo mail/pec (AO05)	2	6.06%
Altro	1	3.03%
Nessuna risposta	7	21.21%

ID	Risposta
59	Dal sito di prenotazione del ministero

Riepilogo per Q00

Come è venuto in contatto con il presente ufficio/servizio?



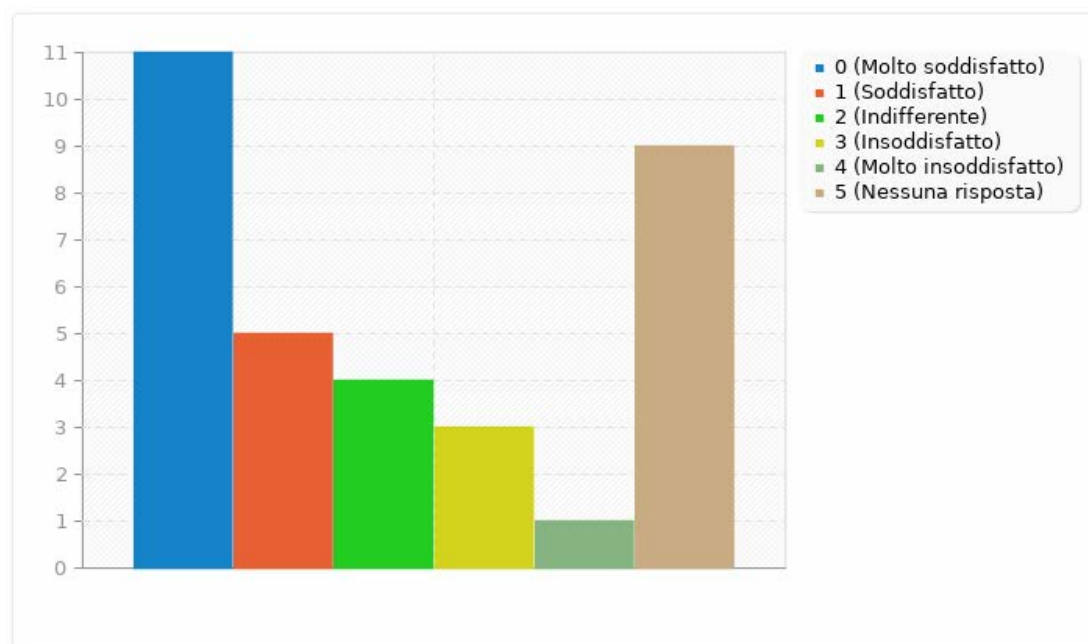
Riepilogo per G01Q02(SQ001)[Accesso alle informazioni]

Rispetto alle informazioni ottenute, potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Molto soddisfatto (AO01)	11	33.33%
Soddisfatto (AO02)	5	15.15%
Indifferente (AO03)	4	12.12%
Insoddisfatto (AO04)	3	9.09%
Molto insoddisfatto (AO05)	1	3.03%
Nessuna risposta	9	27.27%

Riepilogo per G01Q02(SQ001)[Accesso alle informazioni]

Rispetto alle informazioni ottenute, potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?



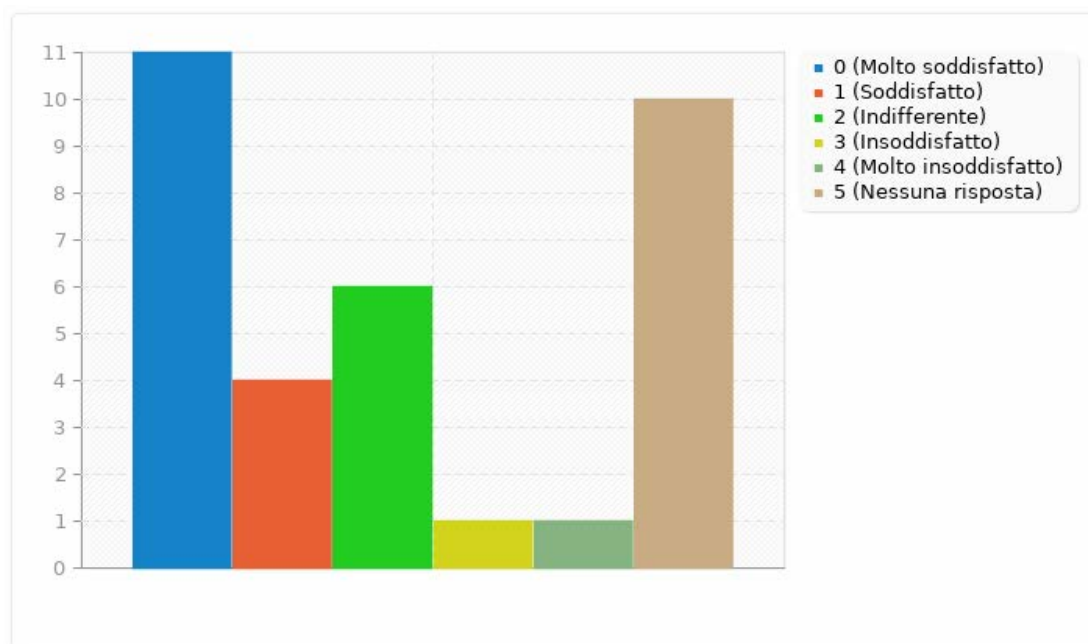
Riepilogo per G01Q02(SQ002)[Accesso alla modulistica]

Rispetto alle informazioni ottenute, potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Molto soddisfatto (AO01)	11	33.33%
Soddisfatto (AO02)	4	12.12%
Indifferente (AO03)	6	18.18%
Insoddisfatto (AO04)	1	3.03%
Molto insoddisfatto (AO05)	1	3.03%
Nessuna risposta	10	30.30%

Riepilogo per G01Q02(SQ002)[Accesso alla modulistica]

Rispetto alle informazioni ottenute, potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?



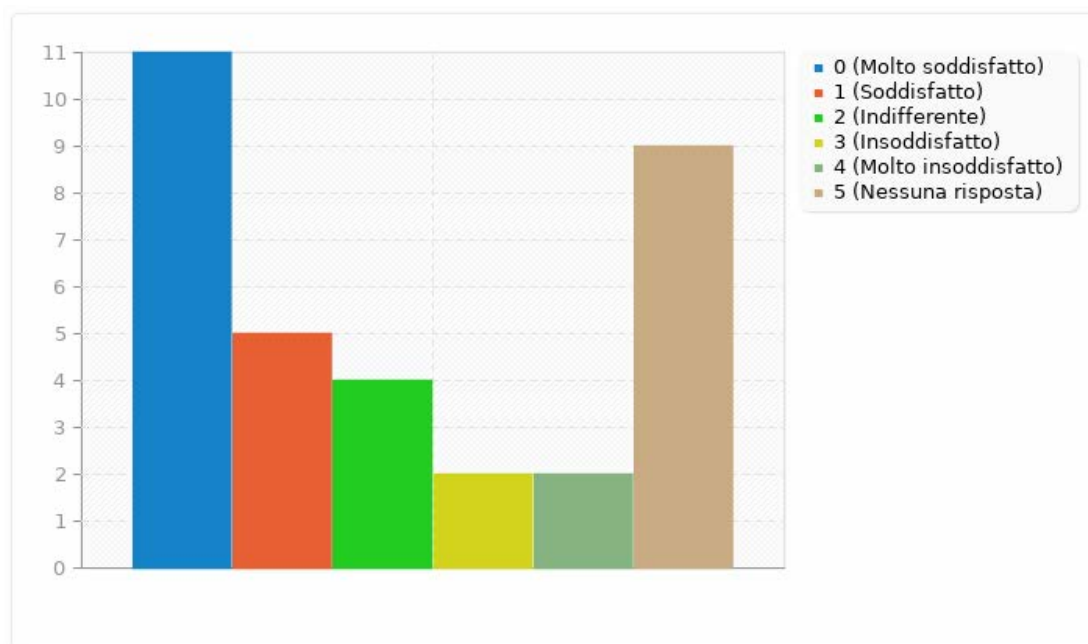
Riepilogo per G01Q02(SQ003)[Chiarezza delle indicazioni e delle spiegazioni fornite]

Rispetto alle informazioni ottenute, potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Molto soddisfatto (AO01)	11	33.33%
Soddisfatto (AO02)	5	15.15%
Indifferente (AO03)	4	12.12%
Insoddisfatto (AO04)	2	6.06%
Molto insoddisfatto (AO05)	2	6.06%
Nessuna risposta	9	27.27%

Riepilogo per G01Q02(SQ003)[Chiarezza delle indicazioni e delle spiegazioni fornite]

Rispetto alle informazioni ottenute, potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?



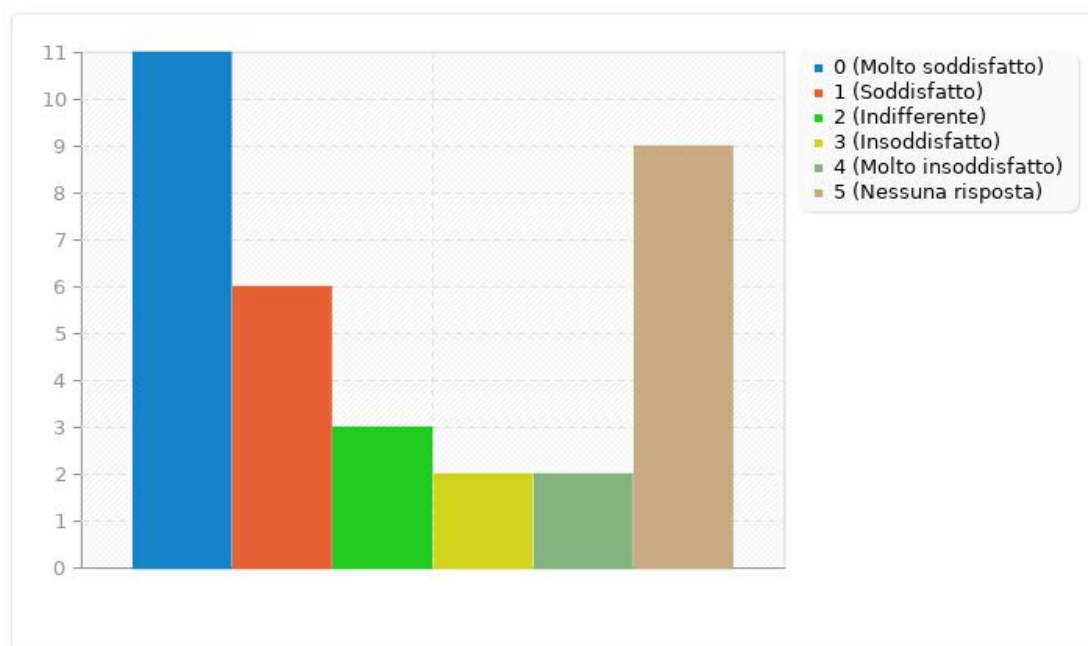
Riepilogo per G01Q03(SQ001)[Facilità di accesso (barriere architettoniche)]

Rispetto agli uffici comunali potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Molto soddisfatto (AO01)	11	33.33%
Soddisfatto (AO02)	6	18.18%
Indifferente (AO03)	3	9.09%
Insoddisfatto (AO04)	2	6.06%
Molto insoddisfatto (AO05)	2	6.06%
Nessuna risposta	9	27.27%

Riepilogo per G01Q03(SQ001)[Facilità di accesso (barriere architettoniche)]

Rispetto agli uffici comunali potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?



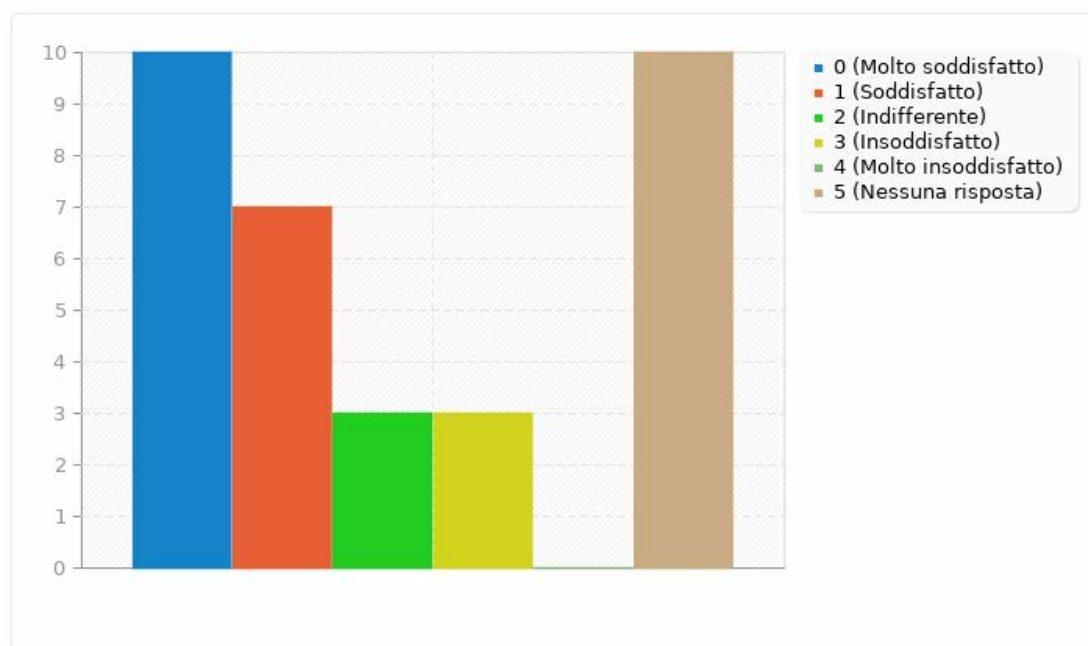
Riepilogo per G01Q03(SQ002)[Chiarezza della segnaletica interna]

Rispetto agli uffici comunali potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Molto soddisfatto (AO01)	10	30.30%
Soddisfatto (AO02)	7	21.21%
Indifferente (AO03)	3	9.09%
Insoddisfatto (AO04)	3	9.09%
Molto insoddisfatto (AO05)	0	0.00%
Nessuna risposta	10	30.30%

Riepilogo per G01Q03(SQ002)[Chiarezza della segnaletica interna]

Rispetto agli uffici comunali potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?



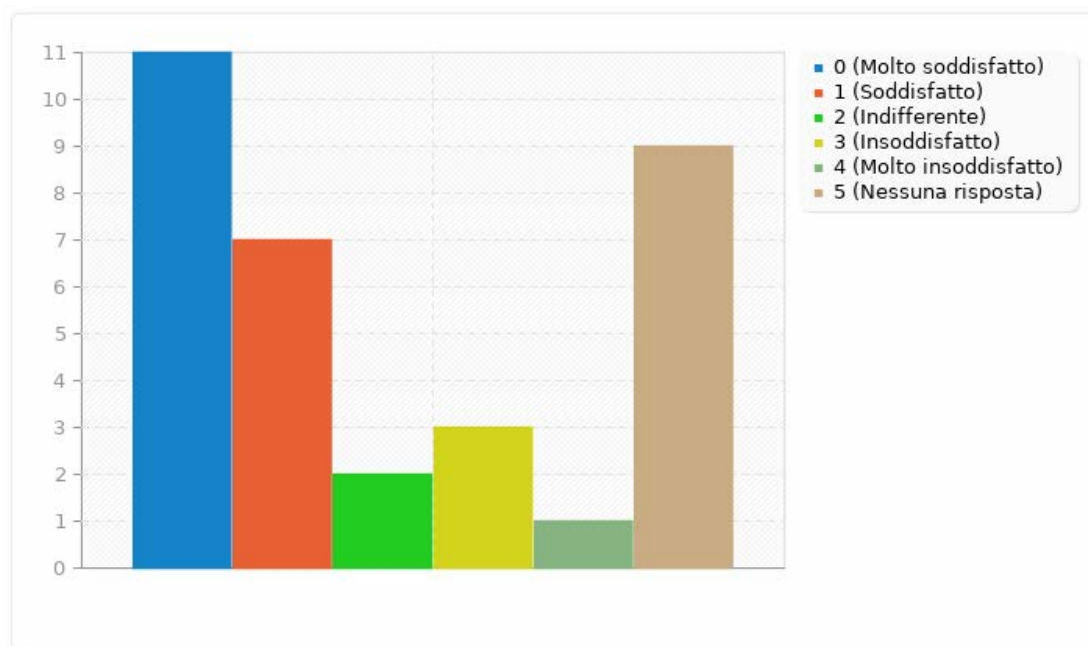
Riepilogo per G01Q03(SQ003)[Orari e giorni di apertura]

Rispetto agli uffici comunali potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Molto soddisfatto (AO01)	11	33.33%
Soddisfatto (AO02)	7	21.21%
Indifferente (AO03)	2	6.06%
Insoddisfatto (AO04)	3	9.09%
Molto insoddisfatto (AO05)	1	3.03%
Nessuna risposta	9	27.27%

Riepilogo per G01Q03(SQ003)[Orari e giorni di apertura]

Rispetto agli uffici comunali potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?



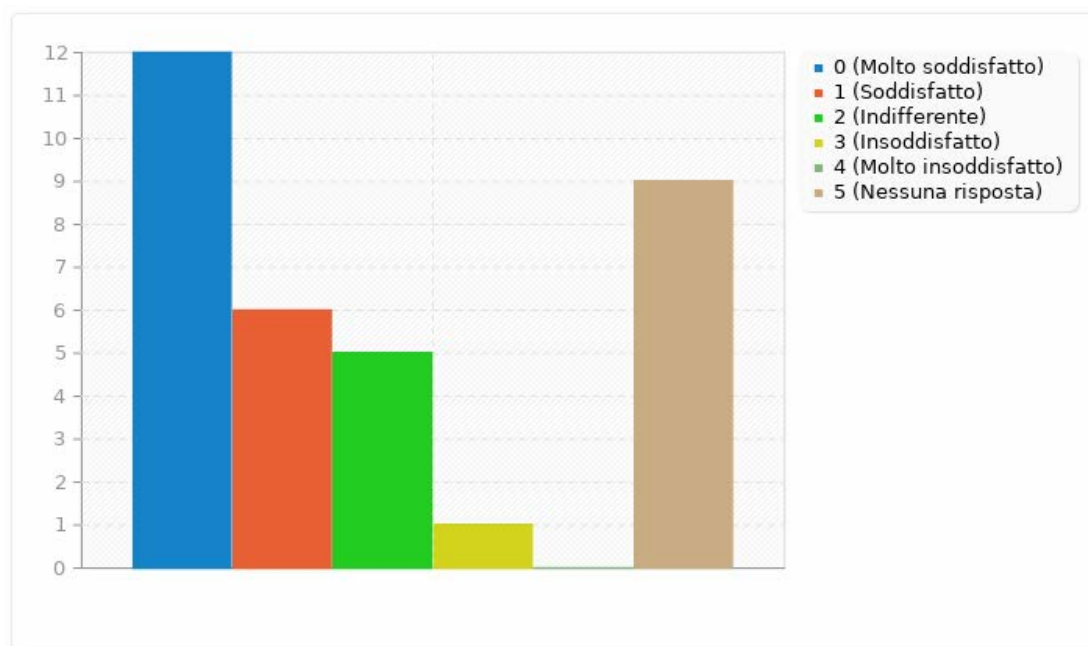
Riepilogo per G01Q03(SQ004)[Privacy e Riservatezza]

Rispetto agli uffici comunali potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Molto soddisfatto (AO01)	12	36.36%
Soddisfatto (AO02)	6	18.18%
Indifferente (AO03)	5	15.15%
Insoddisfatto (AO04)	1	3.03%
Molto insoddisfatto (AO05)	0	0.00%
Nessuna risposta	9	27.27%

Riepilogo per G01Q03(SQ004)[Privacy e Riservatezza]

Rispetto agli uffici comunali potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?



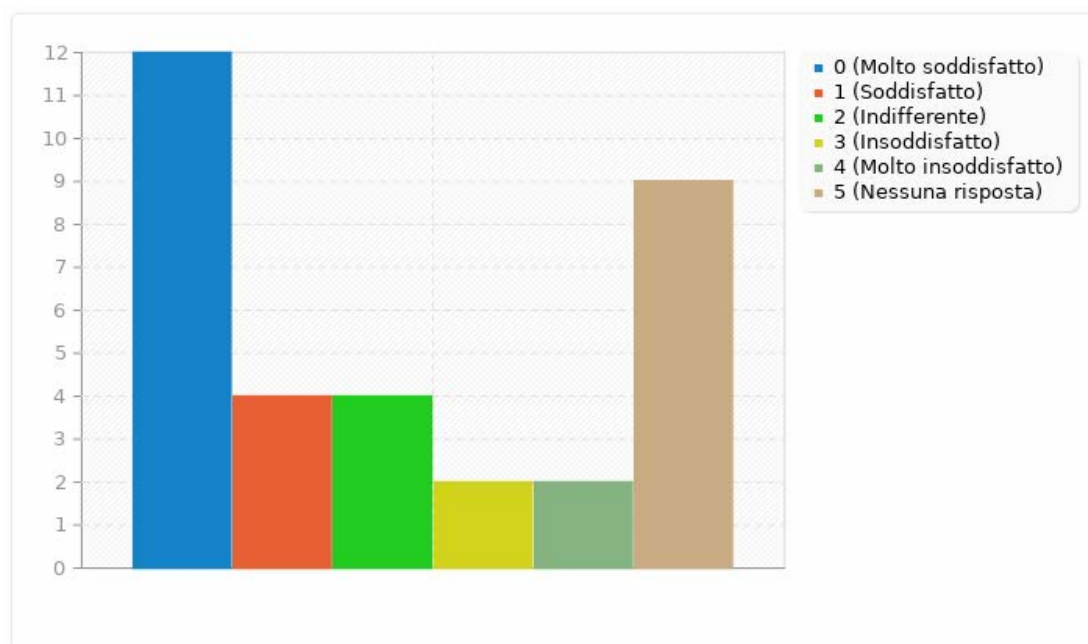
Riepilogo per G01Q04(SQ001)[Approccio all'utenza, cortesia ed empatia]

Rispetto al personale impiegato nel servizio, indichi il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Molto soddisfatto (AO01)	12	36.36%
Soddisfatto (AO02)	4	12.12%
Indifferente (AO03)	4	12.12%
Insoddisfatto (AO04)	2	6.06%
Molto insoddisfatto (AO05)	2	6.06%
Nessuna risposta	9	27.27%

Riepilogo per G01Q04(SQ001)[Approccio all'utenza, cortesia ed empatia]

Rispetto al personale impiegato nel servizio, indichi il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?



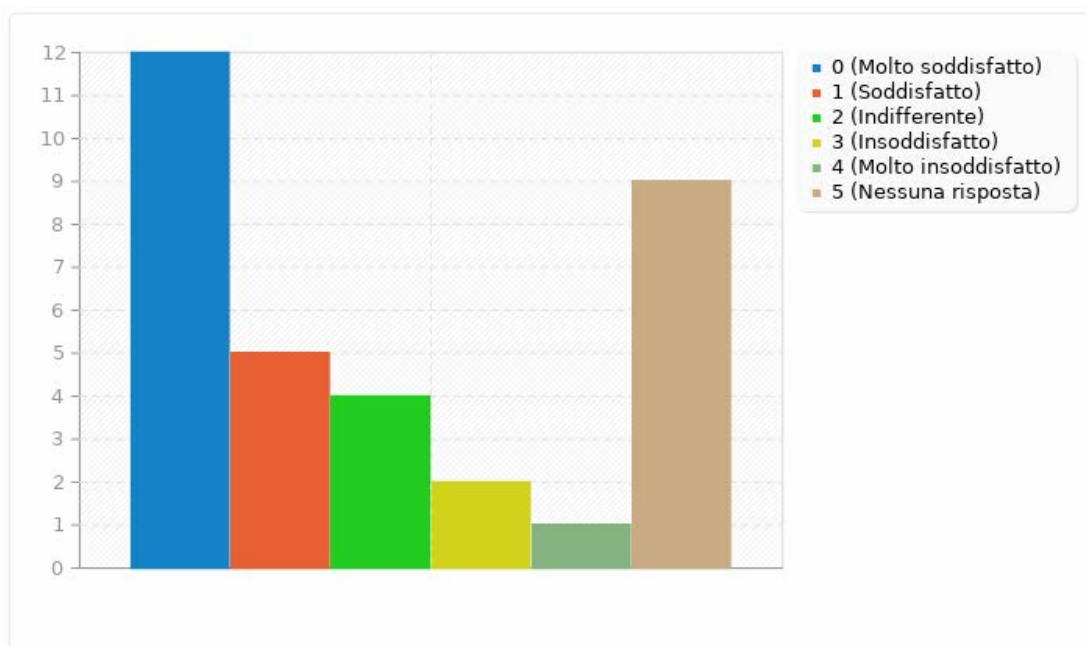
Riepilogo per G01Q04(SQ002)[Professionalità e competenza]

Rispetto al personale impiegato nel servizio, indichi il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Molto soddisfatto (AO01)	12	36.36%
Soddisfatto (AO02)	5	15.15%
Indifferente (AO03)	4	12.12%
Insoddisfatto (AO04)	2	6.06%
Molto insoddisfatto (AO05)	1	3.03%
Nessuna risposta	9	27.27%

Riepilogo per G01Q04(SQ002)[Professionalità e competenza]

Rispetto al personale impiegato nel servizio, indichi il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?



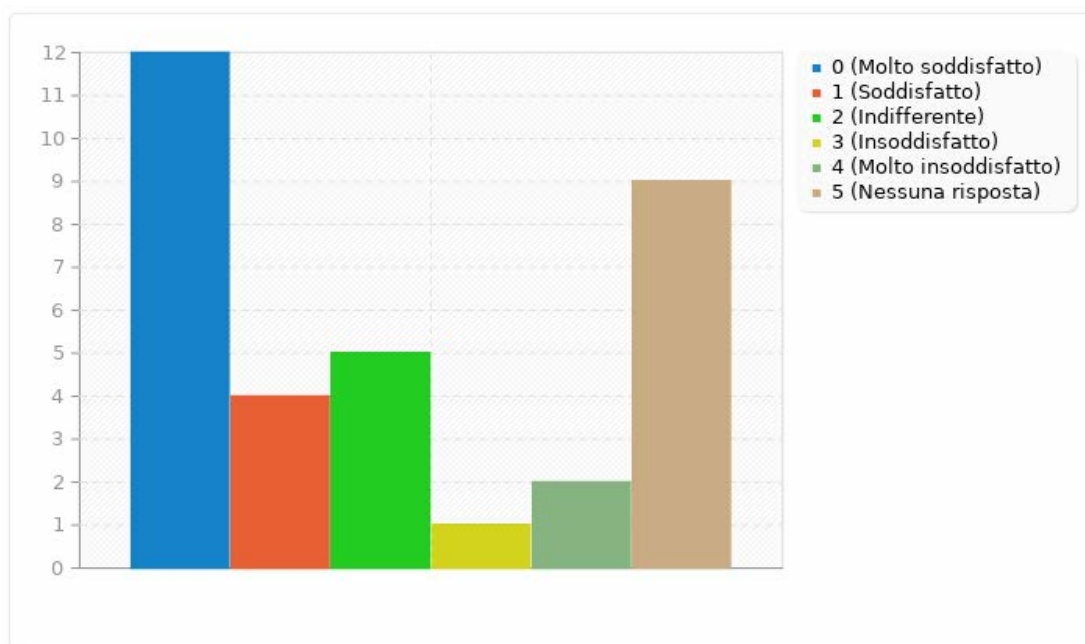
Riepilogo per G01Q04(SQ003)[Risoluzione problematiche]

Rispetto al personale impiegato nel servizio, indichi il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Molto soddisfatto (AO01)	12	36.36%
Soddisfatto (AO02)	4	12.12%
Indifferente (AO03)	5	15.15%
Insoddisfatto (AO04)	1	3.03%
Molto insoddisfatto (AO05)	2	6.06%
Nessuna risposta	9	27.27%

Riepilogo per G01Q04(SQ003)[Risoluzione problematiche]

Rispetto al personale impiegato nel servizio, indichi il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?



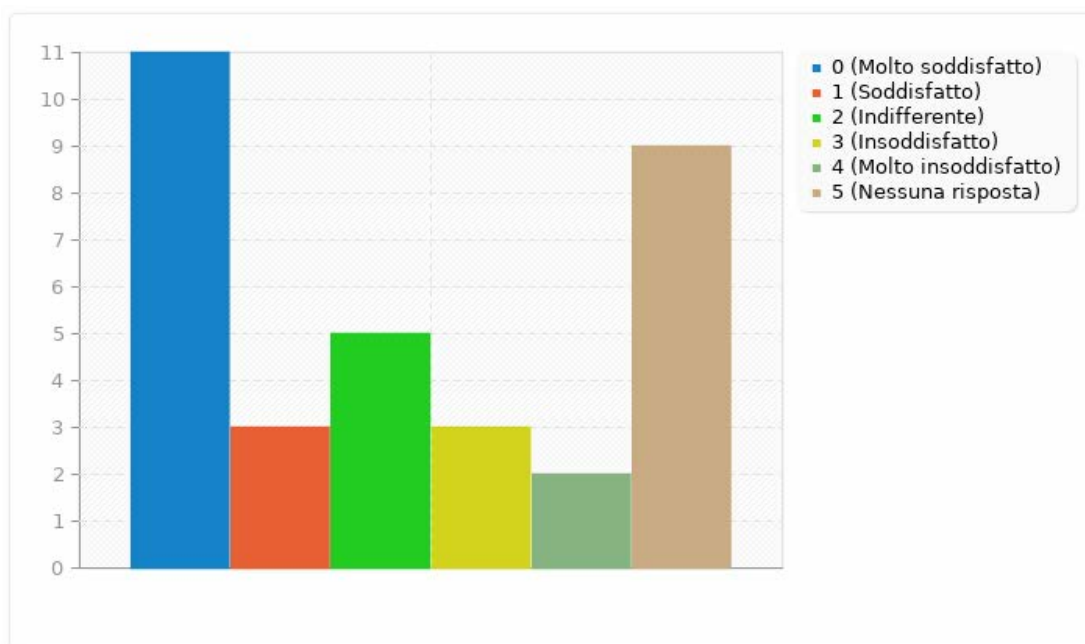
Riepilogo per G01Q04(SQ004)[Tempi di risposta]

Rispetto al personale impiegato nel servizio, indichi il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Molto soddisfatto (AO01)	11	33.33%
Soddisfatto (AO02)	3	9.09%
Indifferente (AO03)	5	15.15%
Insoddisfatto (AO04)	3	9.09%
Molto insoddisfatto (AO05)	2	6.06%
Nessuna risposta	9	27.27%

Riepilogo per G01Q04(SQ004)[Tempi di risposta]

Rispetto al personale impiegato nel servizio, indichi il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?



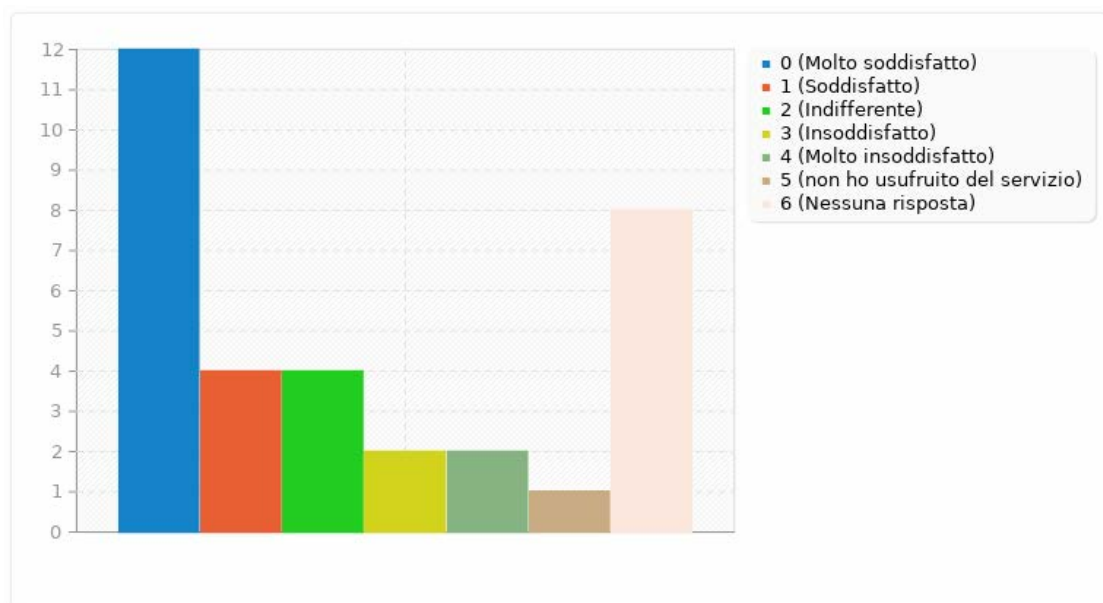
Riepilogo per G01Q11(SQ001)[Rilascio carta d'identità e certificati]

Rispetto al servizio di rilascio CIE e certificati anagrafici, potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Molto soddisfatto (AO01)	12	36.36%
Soddisfatto (AO02)	4	12.12%
Indifferente (AO03)	4	12.12%
Insoddisfatto (AO04)	2	6.06%
Molto insoddisfatto (AO05)	2	6.06%
non ho usufruito del servizio (AO06)	1	3.03%
Nessuna risposta	8	24.24%

Riepilogo per G01Q11(SQ001)[Rilascio carta d'identità e certificati]

Rispetto al servizio di rilascio CIE e certificati anagrafici, potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?



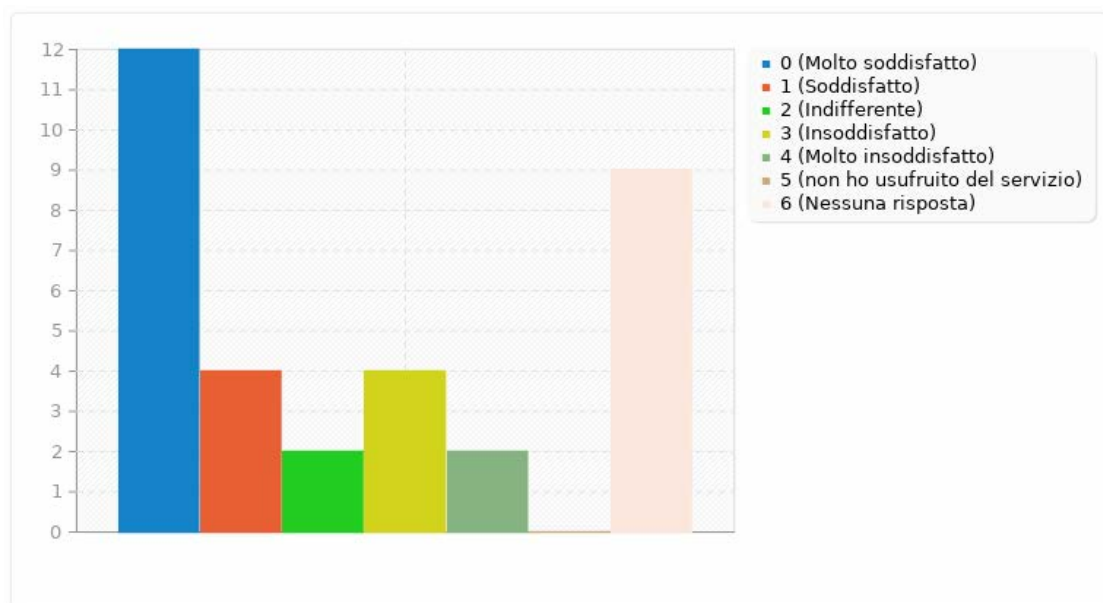
Riepilogo per G01Q11(SQ002)[Rinnovo carta d'identità scaduta]

Rispetto al servizio di rilascio CIE e certificati anagrafici, potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Molto soddisfatto (AO01)	12	36.36%
Soddisfatto (AO02)	4	12.12%
Indifferente (AO03)	2	6.06%
Insoddisfatto (AO04)	4	12.12%
Molto insoddisfatto (AO05)	2	6.06%
non ho usufruito del servizio (AO06)	0	0.00%
Nessuna risposta	9	27.27%

Riepilogo per G01Q11(SQ002)[Rinnovo carta d'identità scaduta]

Rispetto al servizio di rilascio CIE e certificati anagrafici, potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?



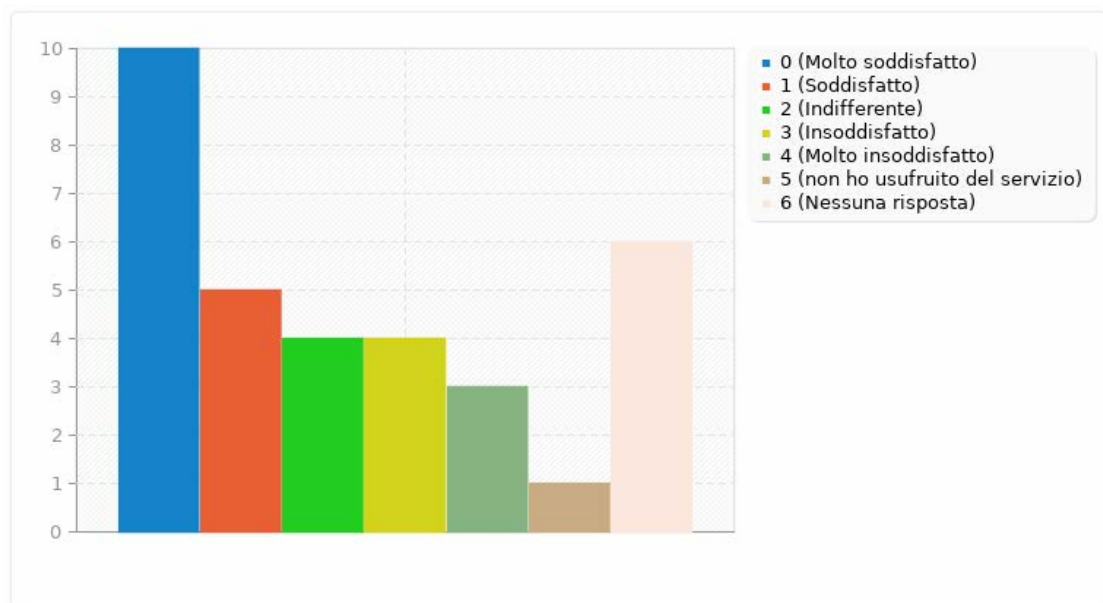
Riepilogo per G01Q11(SQ003)[Rilascio carta d'identità con appuntamento (dal sito internet)]

Rispetto al servizio di rilascio CIE e certificati anagrafici, potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Molto soddisfatto (AO01)	10	30.30%
Soddisfatto (AO02)	5	15.15%
Indifferente (AO03)	4	12.12%
Insoddisfatto (AO04)	4	12.12%
Molto insoddisfatto (AO05)	3	9.09%
non ho usufruito del servizio (AO06)	1	3.03%
Nessuna risposta	6	18.18%

Riepilogo per G01Q11(SQ003)[Rilascio carta d'identità con appuntamento (dal sito internet)]

Rispetto al servizio di rilascio CIE e certificati anagrafici, potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?



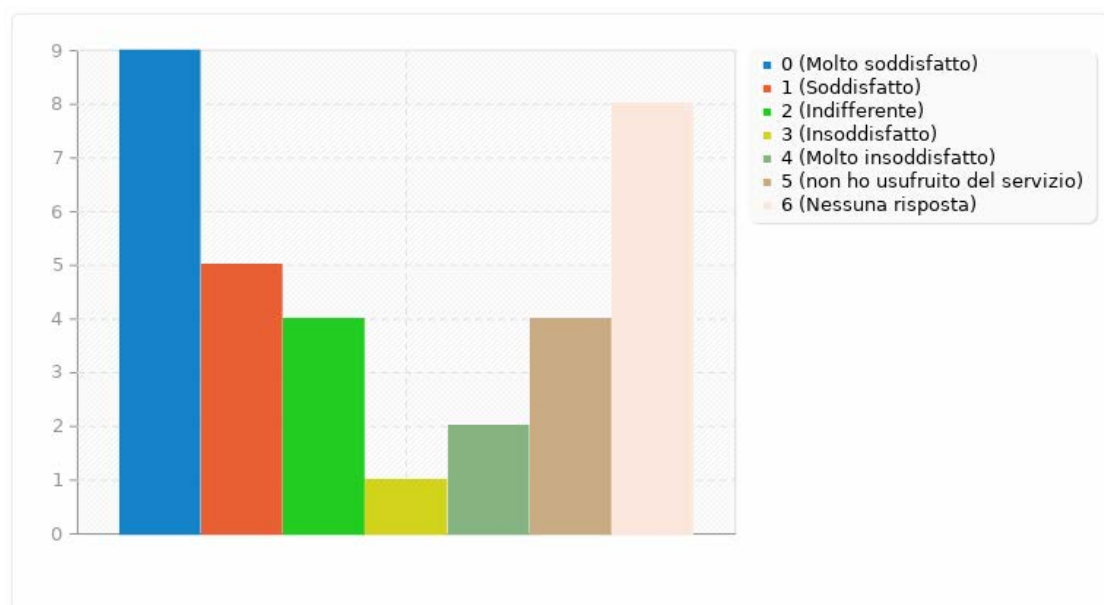
Riepilogo per G01Q11(SQ004)[Rilascio carta d'identità senza appuntamento (casi specifici)]

Rispetto al servizio di rilascio CIE e certificati anagrafici, potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Molto soddisfatto (AO01)	9	27.27%
Soddisfatto (AO02)	5	15.15%
Indifferente (AO03)	4	12.12%
Insoddisfatto (AO04)	1	3.03%
Molto insoddisfatto (AO05)	2	6.06%
non ho usufruito del servizio (AO06)	4	12.12%
Nessuna risposta	8	24.24%

Riepilogo per G01Q11(SQ004)[Rilascio carta d'identità senza appuntamento (casi specifici)]

Rispetto al servizio di rilascio CIE e certificati anagrafici, potrebbe indicare il Suo livello di gradimento per ciascuno degli aspetti individuati?



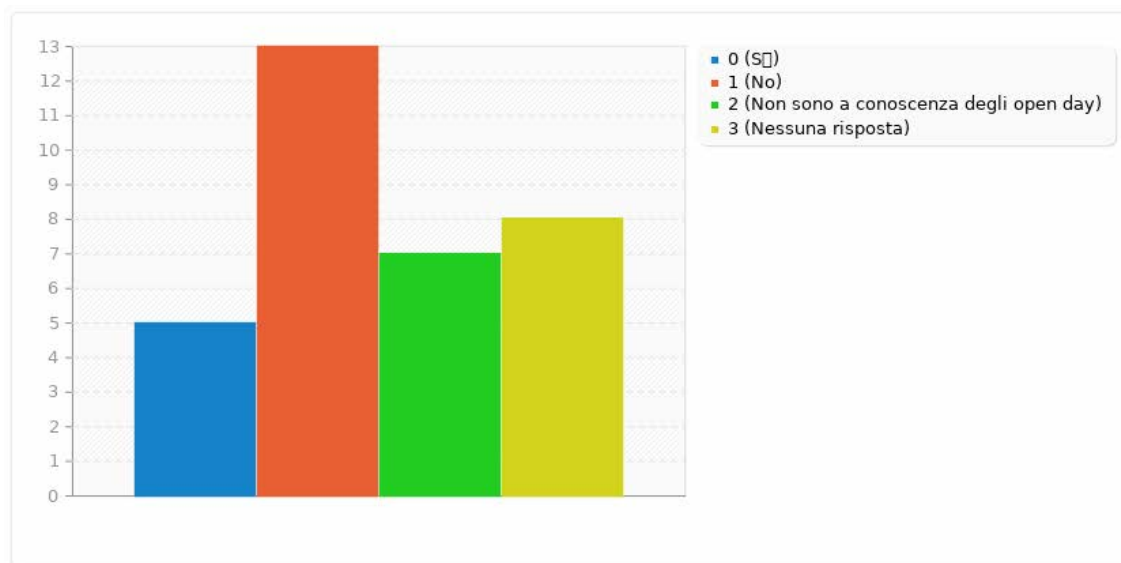
Riepilogo per G01Q12

Ha partecipato agli "Open day" del Comune di Guidonia Montecelio per il rilascio di carta d'identità elettronica nei giorni di sabato e domenica?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì (AO01)	5	15.15%
No (AO02)	13	39.39%
Non sono a conoscenza degli open day (AO03)	7	21.21%
Nessuna risposta	8	24.24%

Riepilogo per G01Q12

Ha partecipato agli "Open day" del Comune di Guidonia Montecelio per il rilascio di carta d'identità elettronica nei giorni di sabato e domenica?



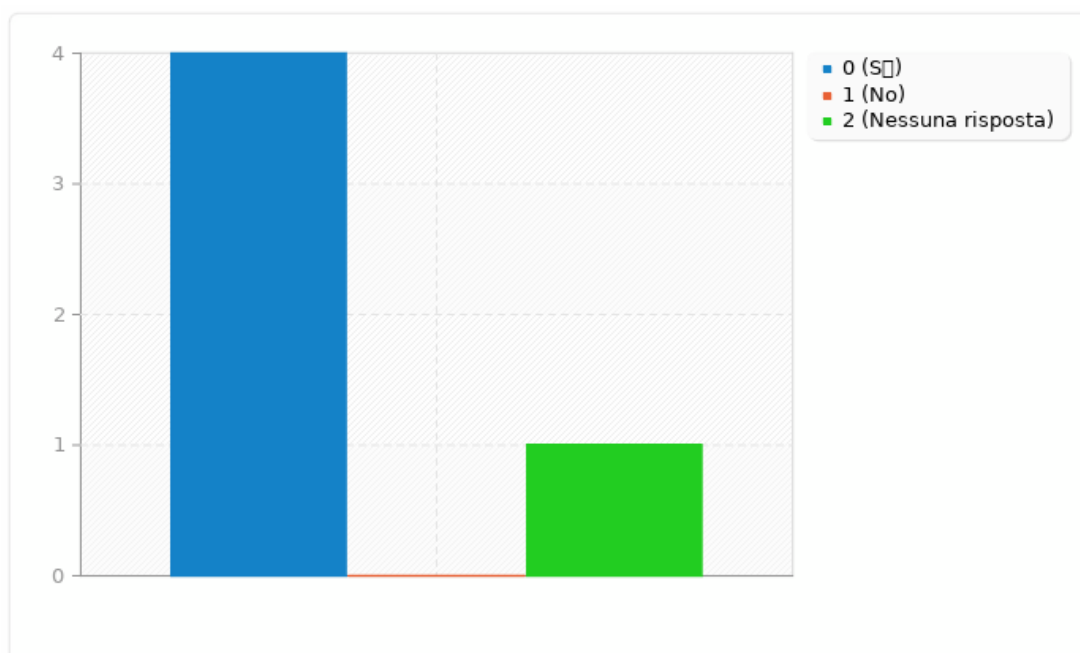
Riepilogo per G01Q13

Si ritiene soddisfatto del servizio offerto attraverso gli open day?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì (Y)	4	80.00%
No (N)	0	0.00%
Nessuna risposta	1	20.00%

Riepilogo per G01Q13

Si ritiene soddisfatto del servizio offerto attraverso gli open day?



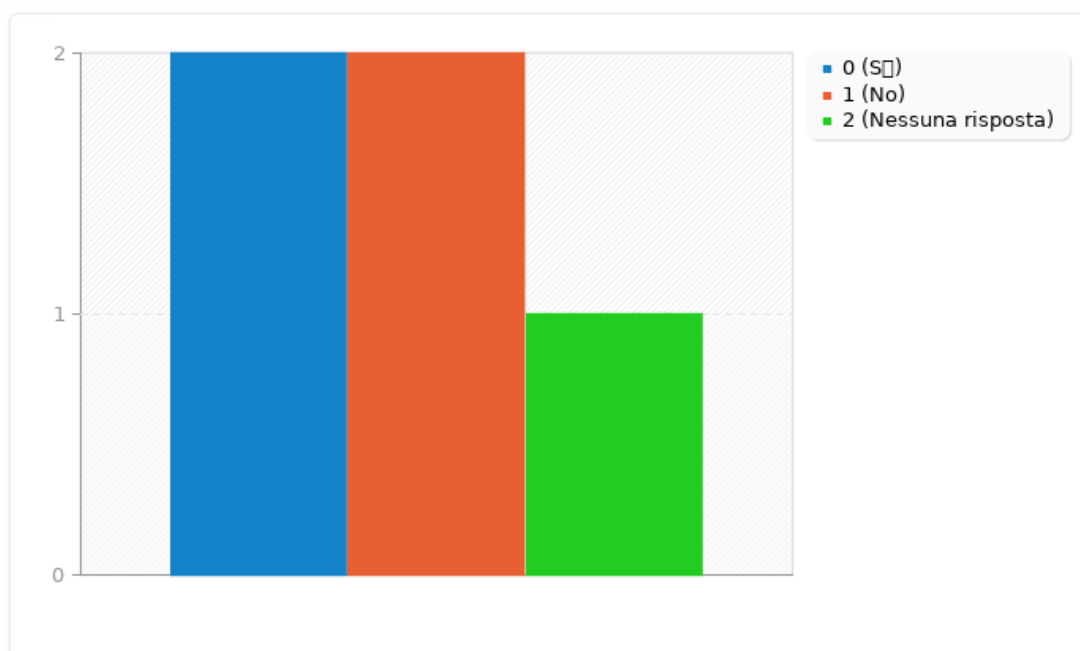
Riepilogo per G01Q14

Ritiene sia utile il servizio di "open day" offerto ai cittadini nel weekend?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì (Y)	2	40.00%
No (N)	2	40.00%
Nessuna risposta	1	20.00%

Riepilogo per G01Q14

Ritiene sia utile il servizio di "open day" offerto ai cittadini nel weekend?



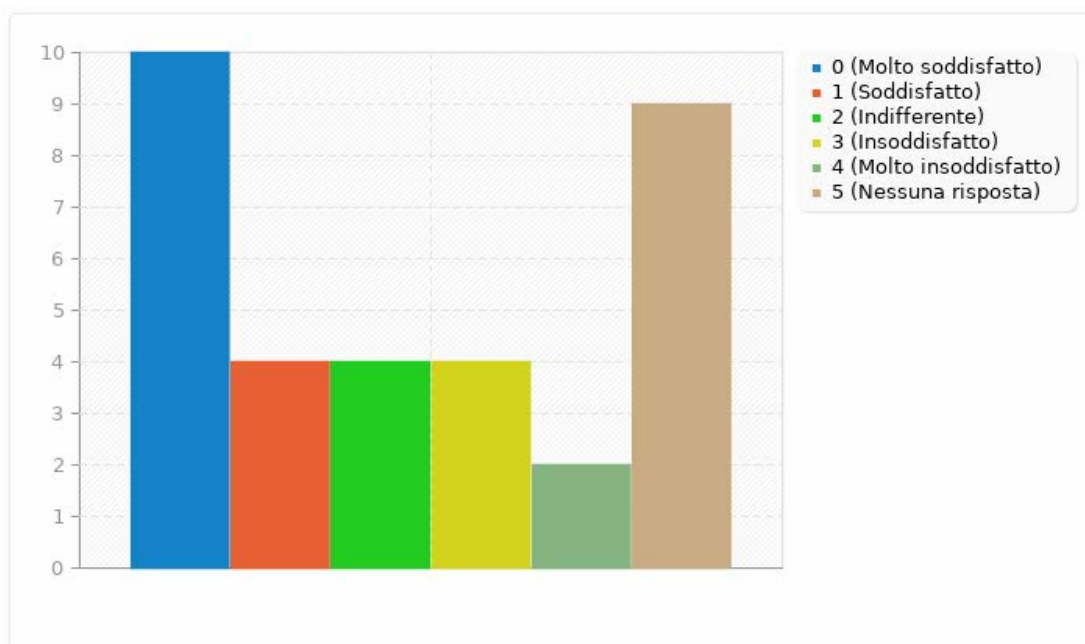
Riepilogo per G01Q05

Nel complesso, quanto può ritenersi soddisfatto del servizio erogato?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Molto soddisfatto (AO01)	10	30.30%
Soddisfatto (AO02)	4	12.12%
Indifferente (AO03)	4	12.12%
Insoddisfatto (AO04)	4	12.12%
Molto insoddisfatto (AO05)	2	6.06%
Nessuna risposta	9	27.27%

Riepilogo per G01Q05

Nel complesso, quanto può ritenersi soddisfatto del servizio erogato?



Riepilogo per G01Q06

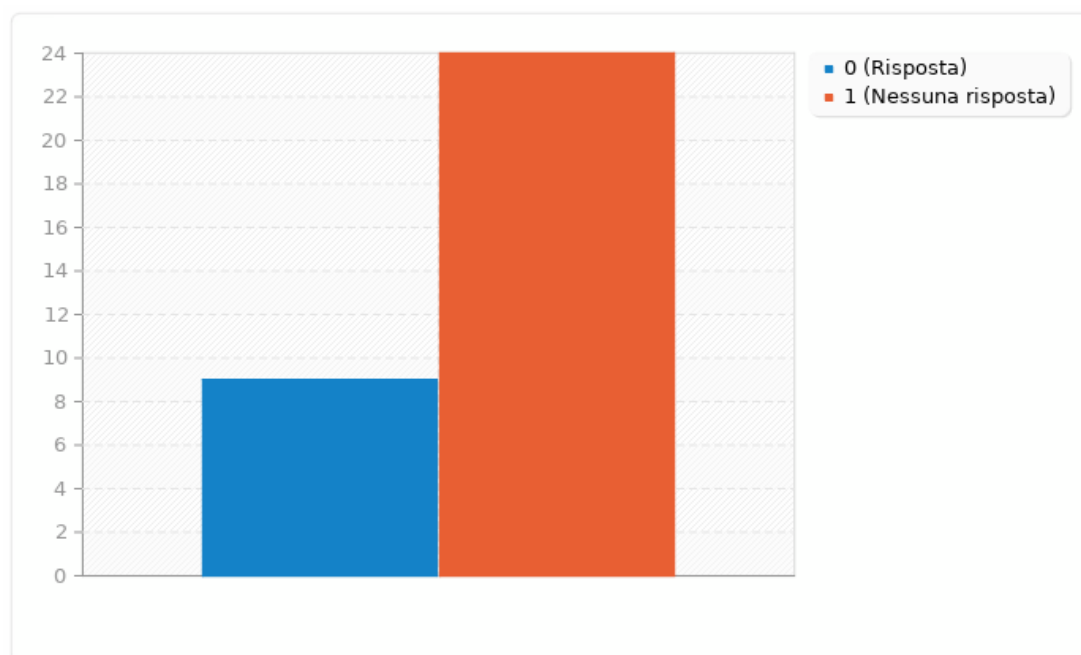
EVENTUALI PROBLEMATICHE RISCONTRATE E/O SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO OGGETTO DI INDAGINE:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Risposta	9	27.27%
Nessuna risposta	24	72.73%

ID	Risposta
30	i tempi sono troppo lunghi...quasi più di un anno per una CIE...file di attesa spesso sotto il freddo...
32	E' IMPOSSIBILE RIUSCIRE A COMPRENDERE COME EFFETTUARE IL PAGAMENTO ANTICIPATO ONLINE DELL'IMPORTO DOVUTO PER IL RINNOVO DELLA CIE. CLICCANDO SU PAGA CON PAGOPA SI APRE UN FORM DOVE NON E' PRESENTE LA VOCE PAGAMENTO DIRITTI CARTA D'IDENTITA' ELETTRONICA. MI DITE COSA DEVO FARE?
37	Carta d'identità
38	Carta d'identità elettronica
39	Carta d'identità elettronica rinnovo
40	andate a cagare
58	Salve , vorrei fare un appunto più che positivo sull'ufficio anagrafe che si presso il c.c Tiburtino in quanto trovo che sia ubicato in una posizione strategica , spostarlo sarebbe una vera sciocchezza (specie se in mancanza di alternative valide). Inoltre è l'unica delegazione dove si può attendere il proprio turno al riparo dalle intemperie , e ciò è oltremodo comodo soprattutto in presenza di persone con fragilità . Colgo l'occasione per fare presente anche che l'ufficio URP si chiama così perchè è un UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO e , in quanto tale , dovrebbe fare da filtro(o banalmente quando necessario svolgere semplicemente il proprio lavoro) facilitando il lavoro di altri uffici non rimandando in giro gli utenti come successo più volte sia a me che ai miei conoscenti . Cordiali saluti
59	Mi è stato detto che la prenotazione effettuata sul sito del ministero non era presente in comune e mi è stata fatta una cortesia a farmi il documento. Tutto questo dopo un'attesa di sei mesi dal giorno dell'appuntamento. Inoltre ho richiesto di ritirare il documento in comune ma tale opzione (nonostante disponibile sul sito del ministero) mi è stata negata. Sono stato obbligato dall'operatore a ricevere la carta di identità a casa poiché dicono non essere previsto dalla procedura.
63	DIFFICOLTA' NELLA GESTIONE DELLE INFORMAZIONI PRIVATE DOVUTA ALLA MALA DISPOSIZIONE DEGLI SPORTELLI. SOLO PARTE DEL PERSONALE RISULTA DISPONIBILE E DI AIUTO

Riepilogo per G01Q06

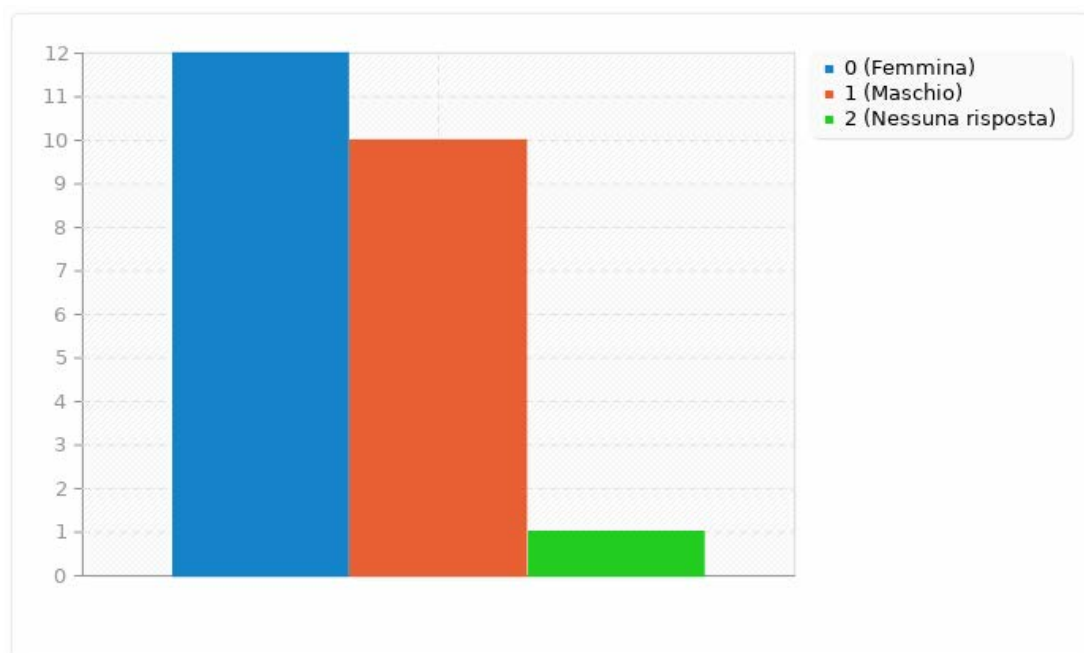
EVENTUALI PROBLEMATICHE RISCONTRATE E/O SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO OGGETTO DI INDAGINE:



Riepilogo per G02Q07

Risposta	Conteggio	Percentuale
Femmina (F)	12	52.17%
Maschio (M)	10	43.48%
Nessuna risposta	1	4.35%

Riepilogo per G02Q07



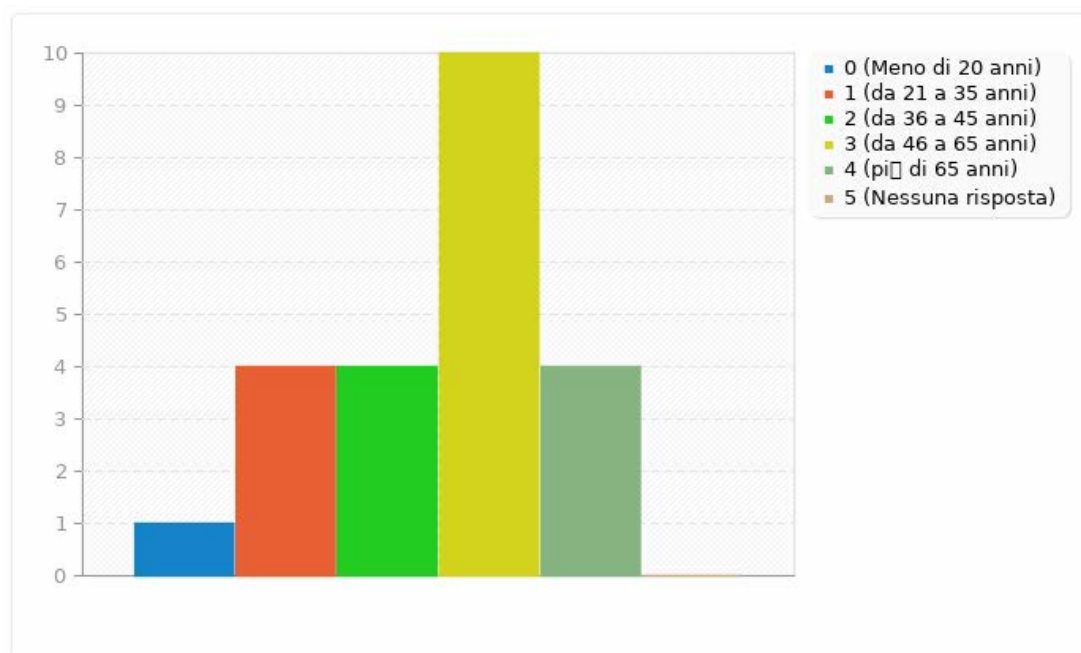
Riepilogo per G01Q08

Età

Risposta	Conteggio	Percentuale
Meno di 20 anni (AO01)	1	4.35%
da 21 a 35 anni (AO02)	4	17.39%
da 36 a 45 anni (AO03)	4	17.39%
da 46 a 65 anni (AO04)	10	43.48%
più di 65 anni (AO05)	4	17.39%
Nessuna risposta	0	0.00%

Riepilogo per G01Q08

Età



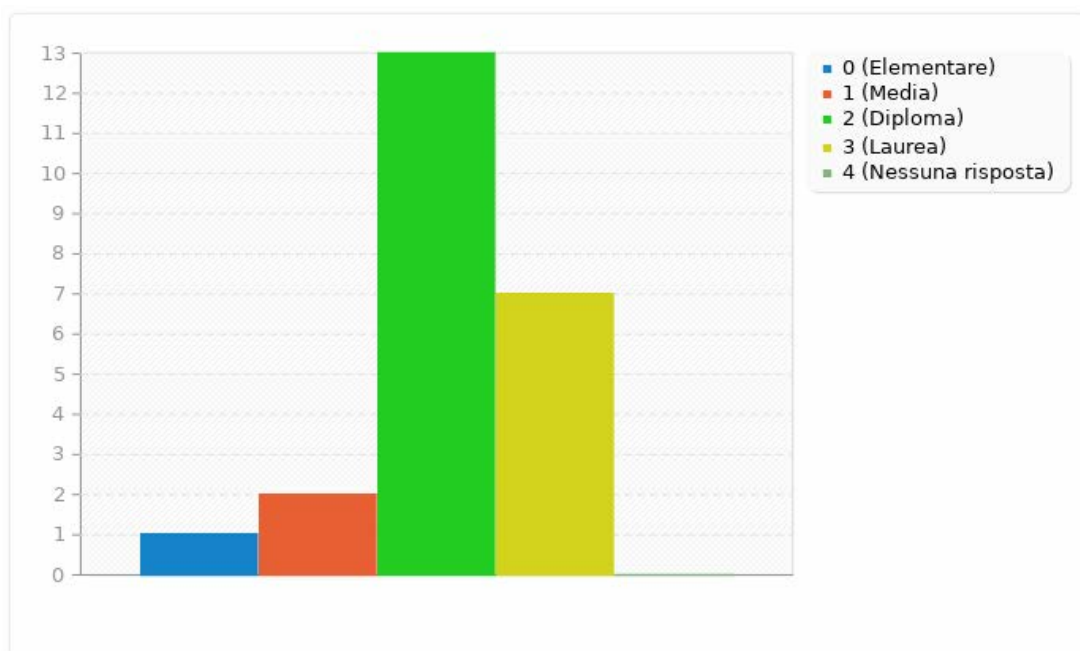
Riepilogo per G02Q09

Titolo di studio

Risposta	Conteggio	Percentuale
Elementare (AO01)	1	4.35%
Media (AO02)	2	8.70%
Diploma (AO03)	13	56.52%
Laurea (AO04)	7	30.43%
Nessuna risposta	0	0.00%

Riepilogo per G02Q09

Titolo di studio



Riepilogo per G02Q10

Professione

Risposta	Conteggio	Percentuale
Pensionato/a (AO01)	3	13.04%
Casalinga (AO02)	4	17.39%
Lavoratore dipendente (AO03)	11	47.83%
Lavoratore autonomo (AO04)	0	0.00%
Studente (AO05)	2	8.70%
Disoccupato (AO06)	2	8.70%
(AO07)	0	0.00%
Altro	1	4.35%
Nessuna risposta	0	0.00%

ID	Risposta
----	----------

Riepilogo per G02Q10

Professione

