

## Gradimento Servizi demografici 2023

Le interviste sono state effettuate con metodo CATI. Sono stati intervistati 1.000 cittadini nel mese di dicembre 2023. Di seguito i principali risultati:

- I servizi offerti dai Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono conosciuti dal 86,5% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 61,7% (53,3% dell'intera popolazione) ne ha usufruito nell'ultimo anno.
- Le attività principali dei PAD sono state il rilascio e/o il rinnovo del documento d'identità (46,8%) e il rilascio di certificati (17,3%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (38,6%).
- I giudizi sugli aspetti relativi al personale dei PAD risultano positivi (competenza 76,0% e cortesia 73,5%); le valutazioni più critiche sono per il tempo di attesa (54,5% di positivi) e per giorni e orari di apertura (56,3% di positivi).
- Il 61,2% della popolazione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- Il 50,6% della popolazione dichiara di non aver sentito parlare dell'App Ufirst (ex Qurami), il 30,0% la conosce ma non l'ha utilizzata e il 19,4% l'ha utilizzata.
- Il 70,5% della popolazione è a conoscenza dei servizi offerti dall'Ufficio di Stato Civile. Fra coloro che li conoscono il 32,0% (pari al 22,5% dell'intera popolazione) se ne è avvalso nell'ultimo anno. La valutazione è risultata nel complesso buona.
- Il 48,2% della popolazione è a conoscenza della possibilità di richiedere telefonicamente alcuni dei servizi dell'Ufficio di Stato Civile; il 14,8% di essi (pari al 7,1% dell'intera popolazione) ha usufruito di questo servizio valutandolo positivamente.
- Il 68,7% della popolazione sa che è possibile espletare alcuni servizi di anagrafe e stato civile online. Di questi, il 21,8% (pari al 15,0% dell'intera popolazione) ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno e lo ha valutato positivamente nella maggioranza dei casi (83,0%).
- Il 48,3% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di ritirare certificati presso alcuni punti decentrati. Il 23,1% di essi, pari al 11,2% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente.
- Il 60,4% della popolazione conosce i servizi offerti dall'Ufficio Elettorale; di questi il 38,7% (pari al 23,3% dell'intera popolazione) li ha utilizzati durante l'ultima consultazione elettorale e ne è rimasto soddisfatto.
- Complessivamente il 70,6% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi demografici di cui ha usufruito, il 23,5% ne ha dato una valutazione sufficiente e il 5,7% non positiva.
- Il 28,6% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 62,1% lo ha valutato in linea con quanto si aspettava e l'8,2% è rimasto deluso.