

Servizi demografici e territoriali 2024

Le interviste sono state effettuate con metodo CATI. Sono stati intervistati 1.000 cittadini nel mese di dicembre 2024. Di seguito i principali risultati:

- I servizi offerti dall'Ufficio Anagrafe sono conosciuti dall'87,1% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 54,5% (47,4% dell'intera popolazione) ne ha usufruito nell'ultimo anno.
- I servizi offerti dall'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) sono conosciuti dal 49,5% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 52,2% (25,8% dell'intera popolazione) ne ha usufruito nell'ultimo anno.
- I servizi offerti dai Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono conosciuti dal 73,1% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 54,9% (40,1% 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 (39,1%) e il rilascio di certificati (18,5%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (37,9%).
- I giudizi sugli aspetti relativi al personale dei PAD risultano positivi (competenza 75,5% e cortesia 76,3%); le valutazioni più critiche sono per il tempo di attesa (59,3% di positivi) e per giorni e orari di apertura (62,0% di positivi).
- L'81,7% degli utenti del Parterre (12,4% dell'intera popolazione) è a conoscenza della possibilità di poter prenotare online l'appuntamento per la CIE, nonostante l'abbia utilizzata il 61,3% (9,3% di tutta la popolazione).
- Il 66,7% della popolazione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- Il 65,2% della popolazione è a conoscenza dei servizi offerti dall'Ufficio di Stato Civile. Fra coloro che li conoscono il 30,5% (pari al 19,9% dell'intera popolazione) se ne è avvalso nell'ultimo anno. La valutazione è risultata nel complesso buona.
- Il 38,1% della popolazione è a conoscenza della possibilità di ordinare telefonicamente alcuni certificati di Stato Civile; il 29,2% di essi (pari all'11,1% dell'intera popolazione) ha usufruito di questo servizio valutandolo positivamente.
- Il 69,6% della popolazione sa che è possibile espletare alcuni servizi di anagrafe e stato civile online. Di questi, il 38,2% (pari al 26,6% dell'intera popolazione) ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno e lo ha valutato positivamente nella maggioranza dei casi (87,2%).

- Il 47,9% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di ritirare certificati presso alcuni punti decentrati. Il 37,8% di essi, pari al 18,1% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato molto positivamente.
- Il 66,8% della popolazione conosce i servizi offerti dall'Ufficio Elettorale; di questi il 49,1% (pari al 32,8% dell'intera popolazione) li ha utilizzati durante l'ultima consultazione elettorale e ne è rimasto soddisfatto.
- Complessivamente il 75,7% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi demografici di cui ha usufruito, il 19,2% ne ha dato una valutazione sufficiente e il 3,7% non positiva.
- Il 30,6 % ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 60,0% lo ha valutato in linea con quanto si aspettava e il 4,8% è rimasto deluso.

Rapporto completo disponibile

https://www.comune.firenze.it/system/files/2025-05/Bollettino_maggio2025.pdf