

Rubano, 08 febbraio 2021

Spett.le

Segretario Comunale - RGQE  
SEDE

**OGGETTO: Relazione su risultati della rilevazione sulla soddisfazione degli utenti del PuntoSi e del sito web comunale, anno 2020**

La soddisfazione degli utenti che si rivolgono al PuntoSi viene rilevata attraverso un totem elettronico per la gestione delle code di accesso ai servizi dello Sportello Polifunzionale installato a marzo 2019. Questo totem nel 2020 ha gestito 8 diverse code di accesso: informazioni generali, protocollo/pagamenti, ritiro documenti pronti, servizi anagrafici, variazione/cambio di residenza, altri servizi, CIE - carte identità elettroniche prenotati, CIE – carte identità elettroniche non prenotati, ed è collegato a dei tablet posizionati sopra le diverse scrivanie che hanno una doppia funzione: una come indicatore del numero servito dallo sportello e una di rilevazione del gradimento del servizio. Dopo la chiamata sul tablet infatti compaiono 5 emoticons e con un semplice tocco il cittadino può esprimere 5 diversi giudizi (eccellente, ottimo, buono, scadente, scarso).

Il gestionale collegato al nuovo totem permette di elaborare i dati di gradimento raccolti da due diversi punti di vista: uno relativo all'attività complessiva del PuntoSi e uno più analitico legato al livello di gradimento delle diverse code di accesso.

Nei mesi di emergenza sanitaria Covid-19 gli accessi allo sportello polifunzionale sono stati limitati alle sole attività indifferibili e urgenti, mentre dal mese di maggio 2020 è ripresa l'apertura al pubblico con accesso su appuntamento, modalità che è proseguita fino a dicembre 2020 e continua a proseguire.

Da gennaio a dicembre 2020 i giudizi espressi sono stati 715 su 7.323 accessi registrati dal totem che rappresentano il 9,76% degli utenti registrati.

Si rileva un maggior riscontro dato dagli utenti rispetto alle indagini effettuate negli ultimi anni (voti espressi nel 2017 n. 80, nel 2018 n. 30, nel 2019 n. 467) nonostante le limitazioni di accesso allo sportello polifunzionale nel corso del 2020 a causa dell'emergenza sanitaria.

Unità organizzativa responsabile: **Area Servizi Demografici - Puntosi**  
Responsabile del procedimento: **Antonella Maniero**

Apertura al pubblico: Lunedì, Mercoledì e Venerdì 8.30 – 13.00 Martedì e Giovedì 8.30 – 18.00

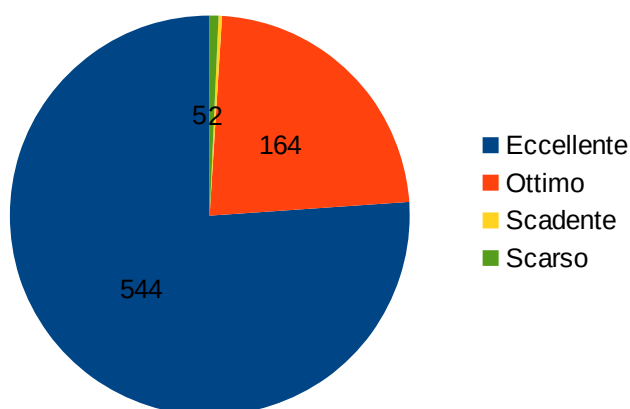
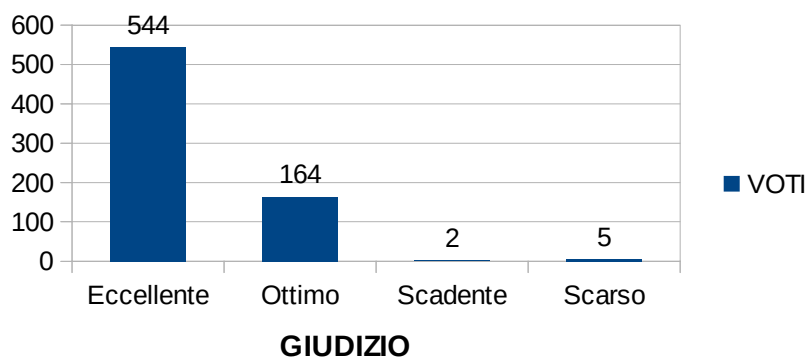


Via A. Rossi, 11 • 35030 Rubano • Padova • Tel. 049 8739222 • Fax 049 8739245  
PEC: rubano.pd@cert.ip-veneto.net • E-mail: [puntosi@rubano.it](mailto:puntosi@rubano.it) • sito internet: [www.rubano.it](http://www.rubano.it)  
C.F. 80009970288 • P.Iva 01740610280 • C.U.U. UF8F8C • CODICE ISTAT 28072

Di seguito i risultati registrati:

**Valutazione complessiva sui servizi o informazione ricevute al PuntoSi**

GIUDIZIO	N. VOTI	PERCENTUALE
Eccellente	544	76,08%
Ottimo	164	22,94%
Scadente	2	0,28%
Scarso	5	0,70%



Unità organizzativa responsabile: **Area Servizi Demografici - Puntosi**  
Responsabile del procedimento: **Antonella Maniero**

Apertura al pubblico: Lunedì, Mercoledì e Venerdì 8.30 – 13.00 Martedì e Giovedì 8.30 – 18.00



Via A. Rossi, 11 • 35030 Rubano • Padova • Tel. 049 8739222 • Fax 049 8739245  
PEC: rubano.pd@cert.ip-veneto.net • E-mail: [puntosi@rubano.it](mailto:puntosi@rubano.it) • sito internet: [www.rubano.it](http://www.rubano.it)  
C.F. 80009970288 • P.Iva 01740610280 • C.U.U. UF8F8C • CODICE ISTAT 28072

**Valutazione analitica sulle diverse code di accesso**

CODE	GIUDIZIO	N. VOTI
ALTRI SERVIZI	Eccellente	97
	Ottimo	46
CIE – CARTE IDENTITA' ELETTRONICHE NON PRENOTATI	Eccellente	16
	Ottimo	20
	Scarso	1
CIE – CARTE IDENTITA' ELETTRONICHE PRENOTATI	Eccellente	163
	Ottimo	22
	Scarso	3
INFORMAZIONI GENERALI	Eccellente	32
	Ottimo	7
	Scarso	1
PROTOCOLLO/PAGAMENTI	Eccellente	28
	Ottimo	6
RITIRO DOCUMENTI PRONTI	Eccellente	80
	Ottimo	27
	Scadente	2
SERVIZI ANAGRAFICI	Eccellente	95
	Ottimo	24
VARIAZIONE/CAMBIO RESIDENZA	Eccellente	33
	Ottimo	12

Unità organizzativa responsabile: **Area Servizi Demografici - Puntosi**  
Responsabile del procedimento: **Antonella Maniero**

Apertura al pubblico: Lunedì, Mercoledì e Venerdì 8.30 – 13.00 Martedì e Giovedì 8.30 – 18.00



Via A. Rossi, 11 • 35030 Rubano • Padova • Tel. 049 8739222 • Fax 049 8739245  
PEC: rubano.pd@cert.ip-veneto.net • E-mail: [puntosi@rubano.it](mailto:puntosi@rubano.it) • sito internet: [www.rubano.it](http://www.rubano.it)  
C.F. 80009970288 • P.Iva 01740610280 • C.U.U. UF8F8C • CODICE ISTAT 28072

Rispetto ai giudizi negativi espressi dagli utenti, si evidenzia che, il fatto che la rilevazione sia effettuata in forma anonima attraverso un sistema di emoticons, non permette di contestualizzare il giudizio espresso e di fare approfondimenti in merito alle motivazioni di tali giudizi.

E' possibile tuttavia individuare a quali code di accesso appartengono i voti negativi emersi e cioè:

- CIE – CARTE IDENTITA' ELETTRONICHE NON PRENOTATI: 1 scarso
- CIE – CARTE IDENTITA' ELETTRONICHE PRENOTATI: 3 scarso
- INFORMAZIONI GENERALI: 1 scarso
- RITIRO DOCUMENTI PRONTI: 2 scadente

Dei 7 voti negativi emersi 6 sono al procedimento relativo alle Carte d'identità elettroniche dove molto spesso il malcontento dell'utente è legato, non al servizio ricevuto in senso stretto dall'operatore, ma alle disposizione normative che l'operatore deve applicare e che non sono comprese dall'utente.

Per esempio: il pagamento dovuto per la carta d'identità elettronica (€ 22,00) è molto più elevato rispetto alla precedente carta di identità cartacea (€ 5,45); il ritiro dei documenti pronti, in prevalenza riguardanti la carta d'identità elettronica, prevede un impegno del Ministero ad inviarli in tempo utile per la consegna all'utente entro 7 giorni, ma tale termine alle volte è disatteso.

E' importante tenr presente anche il numero complessivo delle carte d'identità elettroniche rilasciate che per l'anno 2020 è: 1643.

Si considerano quindi questi voti negativi principalmente legati a giudizi espressi dal cittadino non tanto sul servizio ricevuto, e quindi sull'attività dell'operatore, ma più su disposizioni normative non favorevoli all'utente, il quale non ha scelta e subisce la disposizione normativa.

Si evidenzia comunque come nel complesso le valutazioni positive espresse rappresentino il 99,02% dei voti totali (n. 715), mentre quelle negative rappresentano lo 0,98% (n. 7).

Unità organizzativa responsabile: **Area Servizi Demografici - Puntosi**  
Responsabile del procedimento: **Antonella Maniero**

Apertura al pubblico: Lunedì, Mercoledì e Venerdì 8.30 – 13.00 Martedì e Giovedì 8.30 – 18.00



Via A. Rossi, 11 • 35030 Rubano • Padova • Tel. 049 8739222 • Fax 049 8739245  
PEC: rubano.pd@cert.ip-veneto.net • E-mail: [puntosi@rubano.it](mailto:puntosi@rubano.it) • sito internet: [www.rubano.it](http://www.rubano.it)  
C.F. 80009970288 • P.Iva 01740610280 • C.U.U. UF8F8C • CODICE ISTAT 28072

\* \* \* \* \*

Nel 2020 è continuata anche l'indagine permanente sulla soddisfazione degli utilizzatori del **sito internet istituzionale del Comune**.

In calce a tutte le pagine informative del sito [www.rubano.it](http://www.rubano.it) (escluse le “notizie”, le pagine delle associazioni, le schede personali dipendenti/amministratori) sono state pubblicate due domande, con opzione di risposta “SI” o “NO”:

- Questa pagina ti è stata utile?
- Hai trovato facilmente l'informazione che cercavi?

I risultati del sondaggio estratti dal sito internet e relativi al **periodo 01/01/2020 - 31/12/2020** evidenziano i seguenti risultati:

	Questa pagina ti è stata utile ?	Hai trovato facilmente l'informazione che cercavi ?
<b>SI</b>	194	175
<b>NO</b>	123	142
Percentuale SI	61	55
Percentuale NO	39	45

I visitatori del sito comunale hanno espresso la propria valutazione su 110 delle 420 pagine valutabili: per 38 di esse la valutazione è stata espressa da tre o più visitatori mentre nei rimanenti casi la risposta al questionario è stata data solo da uno o due utenti al massimo.

Le pagine con maggior numero di valutazioni (da tre voti in su) sono state:

- PuntoSi, 22 risposte;
- Servizi demografici e cimiteriali, 13 risposte;
- Servizi online del Comune di Rubano, 12 risposte;

Unità organizzativa responsabile: **Area Servizi Demografici - Puntosi**  
Responsabile del procedimento: **Antonella Maniero**

Apertura al pubblico: Lunedì, Mercoledì e Venerdì 8.30 – 13.00 Martedì e Giovedì 8.30 – 18.00



Via A. Rossi, 11 • 35030 Rubano • Padova • Tel. 049 8739222 • Fax 049 8739245  
PEC: [rubano.pd@cert.ip-veneto.net](mailto:rubano.pd@cert.ip-veneto.net) • E-mail: [puntosi@rubano.it](mailto:puntosi@rubano.it) • sito internet: [www.rubano.it](http://www.rubano.it)  
C.F. 80009970288 • P.Iva 01740610280 • C.U.U. UF8F8C • CODICE ISTAT 28072

- Imposta Municipale Propria, 11 risposte;
- Dichiarazione di residenza e cambio di abitazione, 10 risposte;
- Trasporti pubblici, 10 risposte;
- Conosci territorio vie di comunicazione, 9 risposte;
- Carta di identità elettroniche, 8 risposte.

Distinti Saluti.

Il Capo Area Servizi Demografici -Puntosi  
Viero dott.ssa Barbara  
(Firmato digitalmente)

Unità organizzativa responsabile: **Area Servizi Demografici - Puntosi**  
Responsabile del procedimento: **Antonella Maniero**

Apertura al pubblico: Lunedì, Mercoledì e Venerdì 8.30 – 13.00 Martedì e Giovedì 8.30 – 18.00



Via A. Rossi, 11 • 35030 Rubano • Padova • Tel. 049 8739222 • Fax 049 8739245  
PEC: rubano.pd@cert.ip-veneto.net • E-mail: [puntosi@rubano.it](mailto:puntosi@rubano.it) • sito internet: [www.rubano.it](http://www.rubano.it)  
C.F. 80009970288 • P.Iva 01740610280 • C.U.U. UF8F8C • CODICE ISTAT 28072