



Direzione Generale della Funzione Pubblica
Comunicazione Interna ed Esterna

RILEVAZIONE STATISTICA 2023

Monitoraggio della qualità dei servizi della Pubblica Amministrazione



Sommario

Introduzione.....	3
Struttura del questionario	4
Profilazione socio-demografica utenza.....	6
Valutazione complessiva	7
Domande a risposta sì o no	12
Indice di gradimento specifico di ogni Ufficio	15
Centro Uffici Palazzina Lato Mare	15
Ufficio Stato Civile, Servizi Demografici ed Elettorali.....	16
Ufficio Tributario.....	17
Palazzo Ex Ufficio Tecnico Via Piana 42 Città	18
Ufficio Pianificazione Territoriale e per l'Edilizia.....	19
Ufficio del Catasto e Cartografia.....	20
Ufficio Politiche Attive del Lavoro.....	21
Ufficio Registro Automezzi - URAT	22
Confronto dati 2022-2023	23



Introduzione

La presente analisi intende descrivere l'indice di gradimento da parte dell'utenza circa i servizi offerti dagli Uffici della PA nel periodo gennaio-dicembre 2023.

Il monitoraggio è stato effettuato tramite un questionario di valutazione con domande a risposta multipla, compilabile digitalmente su appositi totem installati inizio anno 2023 nelle seguenti strutture:

- Centro Uffici Palazzina Lato Mare in Via 28 luglio, 1, Borgo Maggiore, per gli uffici:
 - **Ufficio Stato Civile, Servizi Demografici ed Elettorali**
 - **Ufficio Attività Economiche**
 - **Ufficio Tributario**
 - **Ufficio del Registro e Conservatoria**
- Centro Uffici Palazzina Piccola Lato Monte, Borgo Maggiore, per l'ufficio:
 - **Ufficio del Personale**
- Palazzo Ex Ufficio Tecnico in Via Piana 42, Città, per gli uffici:
 - **Ufficio Pianificazione Territoriale e per l'Edilizia**
 - **Ufficio del Catasto e Cartografia**
 - **Ufficio Risorse Ambientali ed Agricole**
 - **Servizio Protezione Civile**
 - **Ufficio Prevenzione Ambiente e Vigilanza del Territorio**
- **Ufficio Politiche Attive del Lavoro**
- **Ufficio Registro Automezzi e Trasporti**

All'interno delle strutture con più piani è stato disposto nelle bacheche un qr code da scansionare per la compilazione del questionario dal proprio device mobile.

Il medesimo questionario è stato altresì reso disponibile per la compilazione, sul sito www.gov.sm nella sezione "La PA risponde", nella sottosezione "Segnalazioni, suggerimenti e questionario online".



Struttura del questionario

Il questionario è composto da 16 domande divise in 7 categorie:

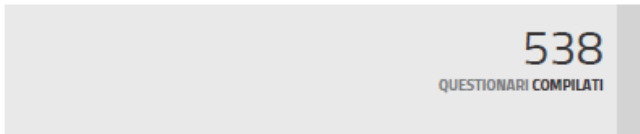
CORTESIA
<input type="radio"/> Come valuta la cortesia e disponibilità degli operatori?
PROFESSIONALITÀ
<input type="radio"/> Come valuta la competenza e professionalità degli operatori?
INFORMAZIONI RICEVUTE
<input type="radio"/> Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni fornite allo sportello?
<input type="radio"/> Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni fornite a mezzo telefono?
SERVIZIO
<input type="radio"/> Come valuta complessivamente il livello dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione (PA)?
<input type="radio"/> Ritieni utile una estensione degli orari di apertura al pubblico degli uffici per l'intera giornata dal lunedì al giovedì?
<input type="radio"/> Ha utilizzato il servizio di prenotazione appuntamenti BookPA?
RISPETTO DELLE TEMPISTICHE
<input type="radio"/> Come valuta i tempi di risposta della PA alle sue istanze?
COMUNICAZIONE
<input type="radio"/> Come valuta le innovazioni introdotte nella PA negli ultimi anni? (firma elettronica, raccomandata elettronica, servizi on-line, modulistica)
<input type="radio"/> Ha già utilizzato il nuovo sito web www.gov.sm ?
<input checked="" type="radio"/> Lo trova di facile navigazione?
<input checked="" type="radio"/> Ritieni che questa innovazione debba essere mantenuta a prescindere dall'emergenza sanitaria?
<input type="radio"/> I servizi on-line accessibili tramite il Portale dell'Amministrazione, sono facilmente consultabili e fruibili
<input type="radio"/> Ha mai effettuato una segnalazione formale in merito a disservizi/suggerimenti relativi all'attività dell'Amministrazione tramite i canali istituzionali (URP o PA Aperta)?



KPI e indicatori di sintesi generali

Il questionario è stato compilato da 538 utenti con una valutazione media complessiva di 3.2 punti su 4. I KPI mostrano un alto indice di gradimento, in particolare per PROFESSIONALITÀ, CORTESIA e INFORMAZIONI RICEVUTE. Mentre il RISPETTO DELLE TEMPISTICHE risulta essere la categoria con il riscontro più debole.

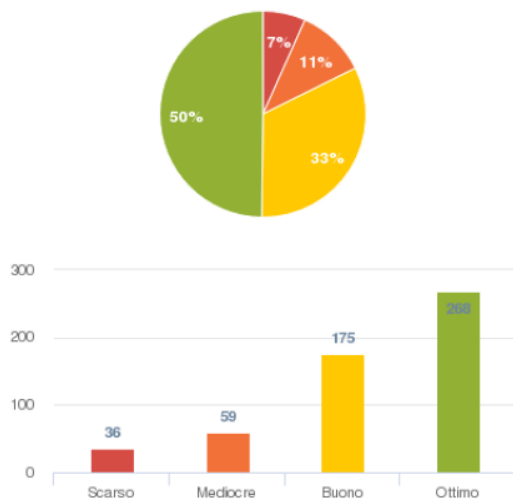
Principali KPI



Media Valutazioni

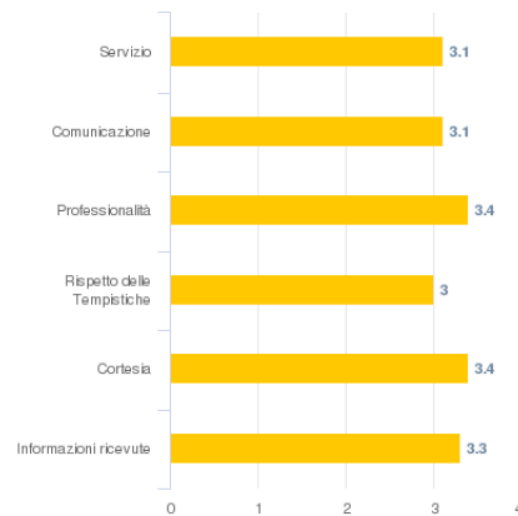


Valutazione Generale



RISPOSTA	VALORI	PERCENTUALE
Scarso	36	6,7%
Mediocre	59	11,0%
Buono	175	32,5%
Ottimo	268	49,8%

Valutazione Categorie

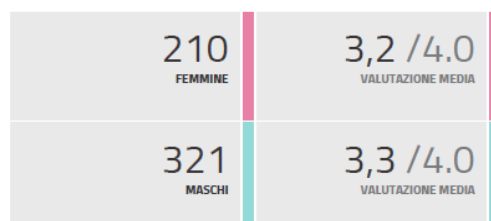
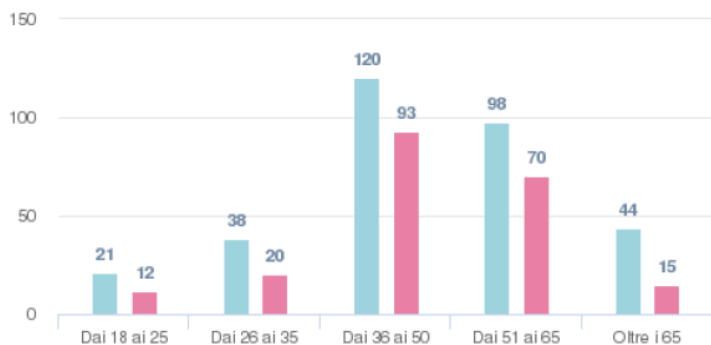


CATEGORIA	MEDIA
SERVIZIO	3,1/4.0
COMUNICAZIONE	3,1/4.0
PROFESSIONALITÀ	3,4/4.0
RISPETTO DELLE TEMPISTICHE	3/4.0
CORTESIA	3,4/4.0
INFORMAZIONI RICEVUTE	3,3/4.0

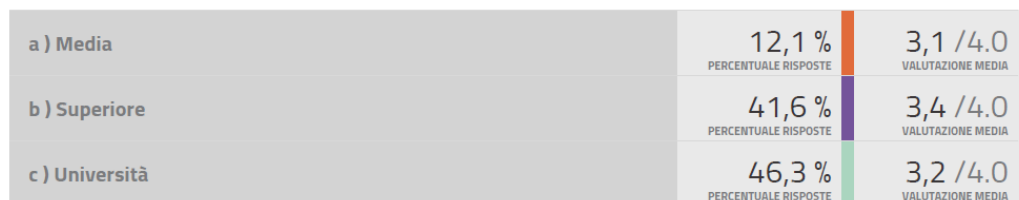
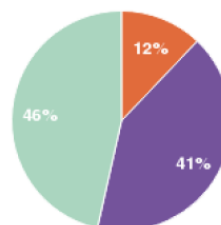
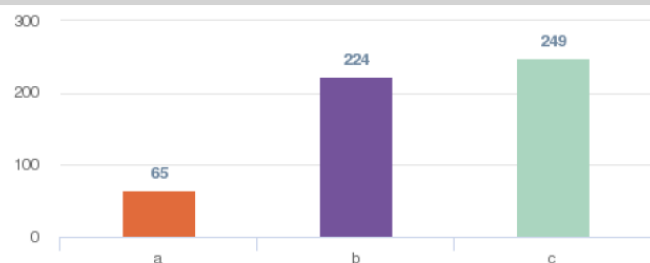
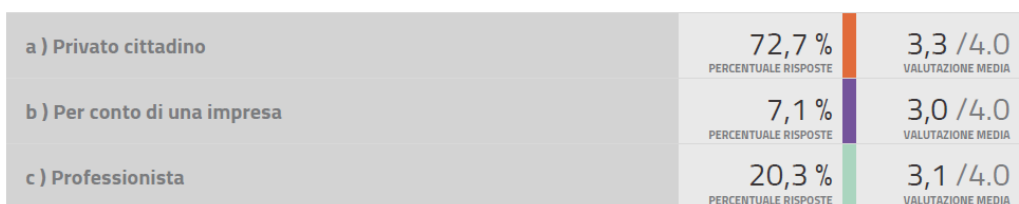
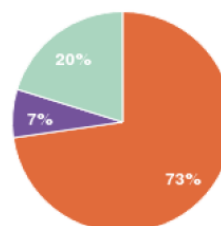
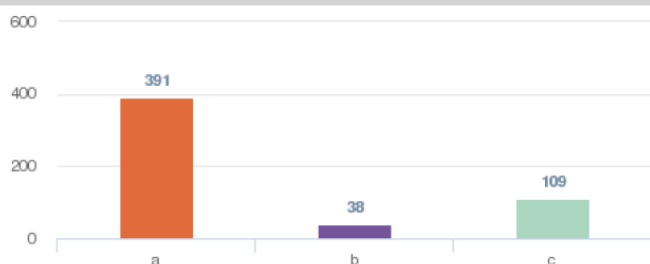


Profilazione socio-demografica utenza

I questionari sono stati compilati da 321 uomini, 210 donne e 7 non specificati, la maggioranza con un'età compresa tra i 36 e i 50 anni.



L'utenza che ha partecipato al progetto, è risultata essere per oltre il 70% privato cittadino, con un grado d'istruzione universitario per il 46,3%.



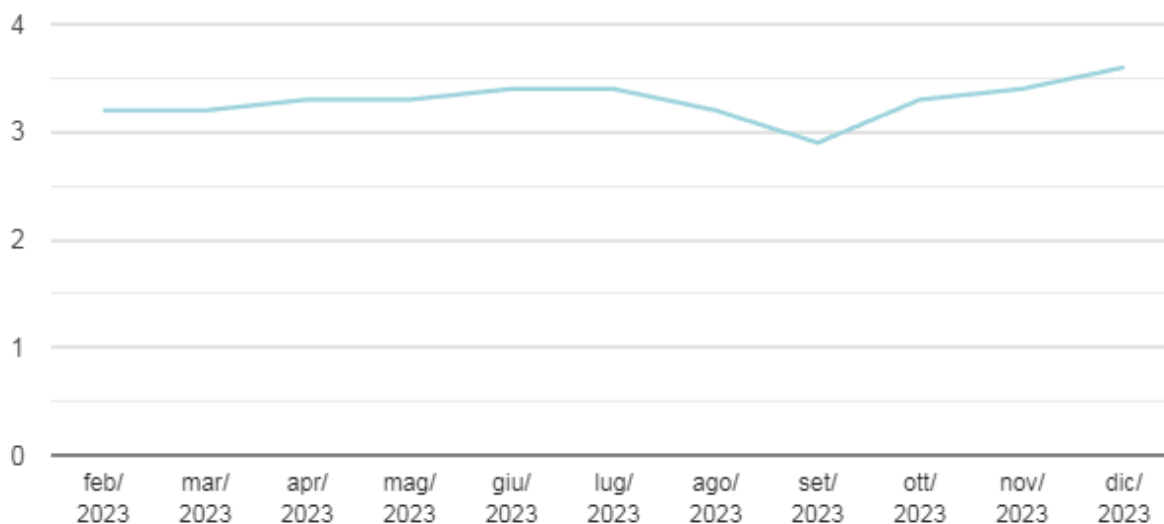


Valutazione complessiva

È riportata di seguito una prima analisi dei dati per categoria. I risultati dell'indagine riportano una percentuale di risposta maggiore per la valutazione "ottimo" per tutte le categorie:

	Scarso	Mediocre	Buono	Ottimo	
CATEGORIA Cortesia	8,9 %	5,6 %	20,8 %	64,7 %	3,4 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Professionalità	8,6 %	5,8 %	22,9 %	62,8 %	3,4 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Informazioni ricevute	8,3 %	8,1 %	24,3 %	59,3 %	3,3 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Rispetto delle Tempistiche	12,3 %	15,2 %	29,0 %	43,5 %	3,0 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Servizio	10,2 %	13,2 %	34,2 %	42,4 %	3,1 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Comunicazione	12,6 %	13,6 %	29,4 %	44,4 %	3,1 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA

Si può notare l'andamento generale nel tempo circa l'indice di gradimento:





Di seguito sono riportate le percentuali delle valutazioni per singola categoria con il numero di pareri per ciascun opzione di risposta.

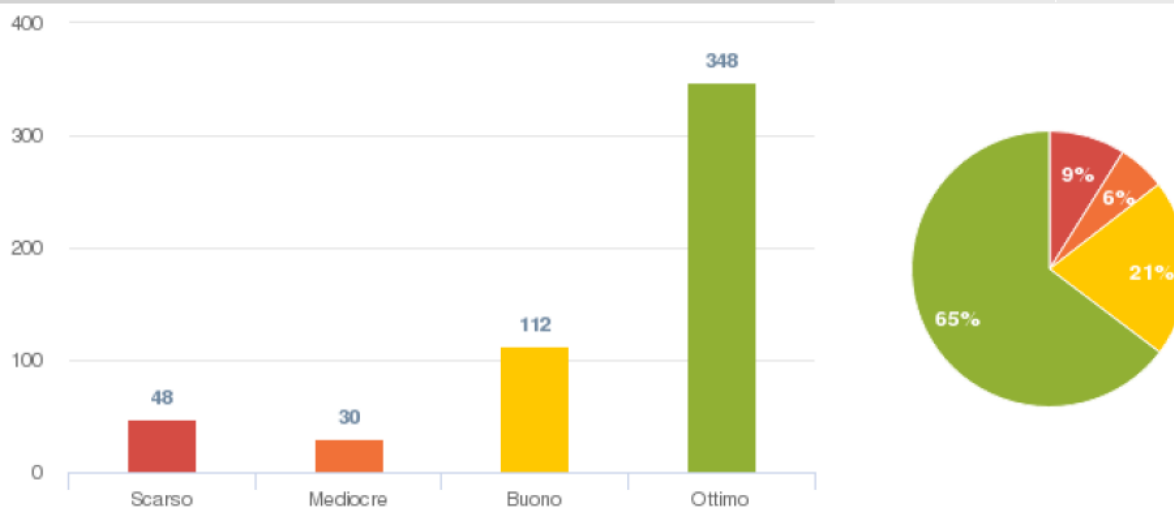
Cortesia

3,4/4.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO
Come valuta la cortesia e disponibilità degli operatori?

3,4/4.0
VALUTAZIONE MEDIA

538
NUMERO RISPOSTE



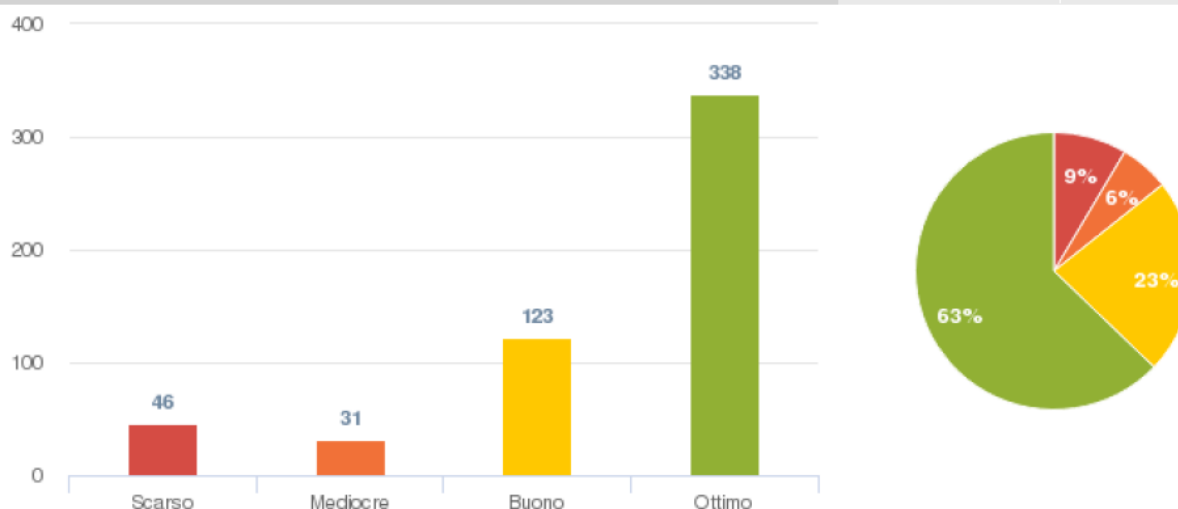
Professionalità

3,4/4.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO
Come valuta la competenza e professionalità degli operatori?

3,4/4.0
VALUTAZIONE MEDIA

538
NUMERO RISPOSTE





Informazioni ricevute

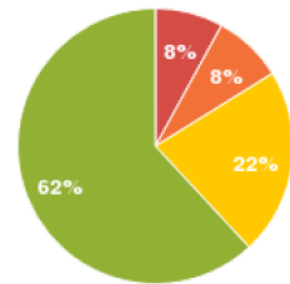
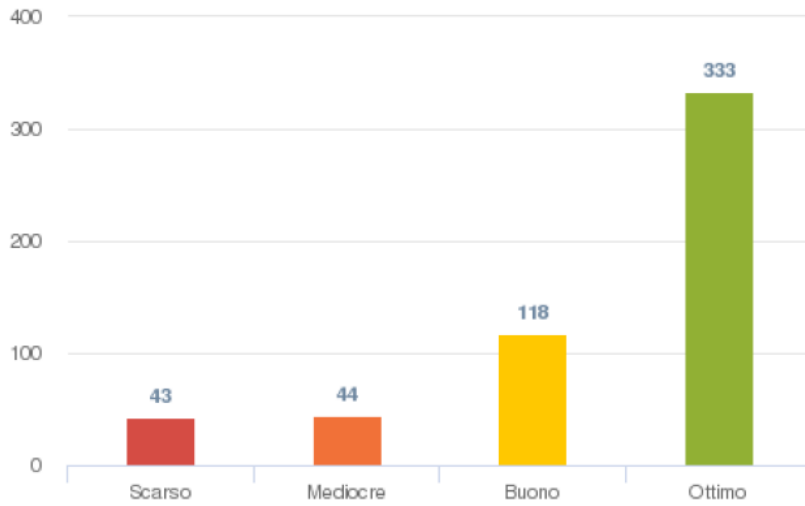
3,3/4.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni fornite allo sportello?

3,4/4.0
VALUTAZIONE MEDIA

538
NUMERO RISPOSTE

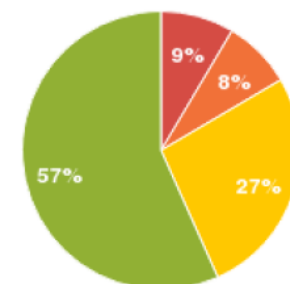
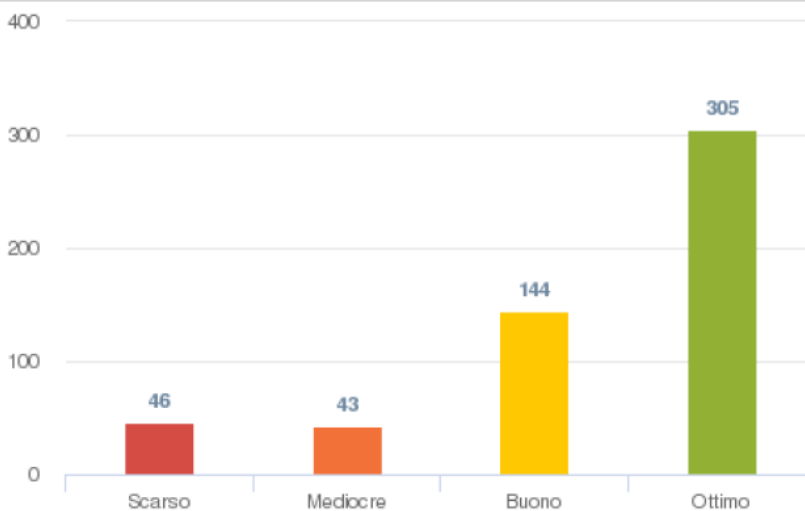


DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni fornite a mezzo telefono?

3,3/4.0
VALUTAZIONE MEDIA

538
NUMERO RISPOSTE





Rispetto delle Tempistiche

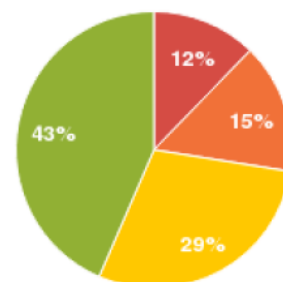
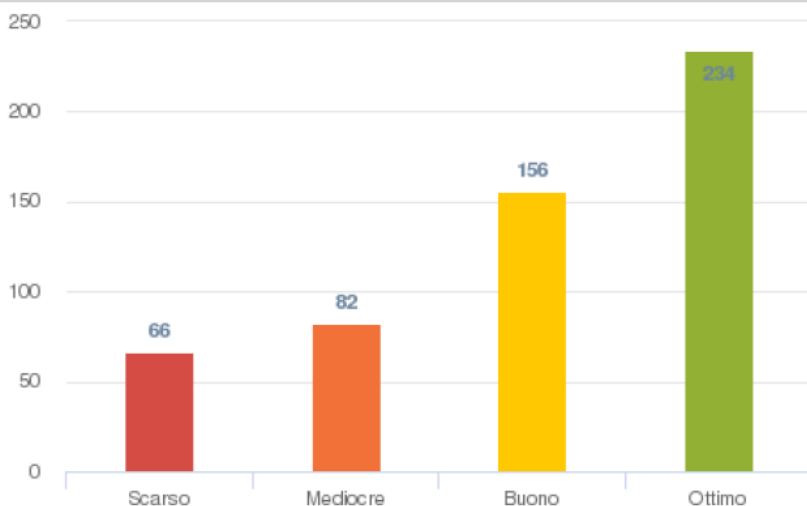
3,0/4.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta i tempi di risposta della PA alle sue istanze?

3,0/4.0
VALUTAZIONE MEDIA

538
NUMERO RISPOSTE



Servizio

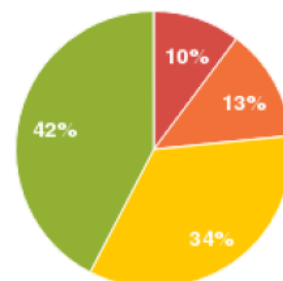
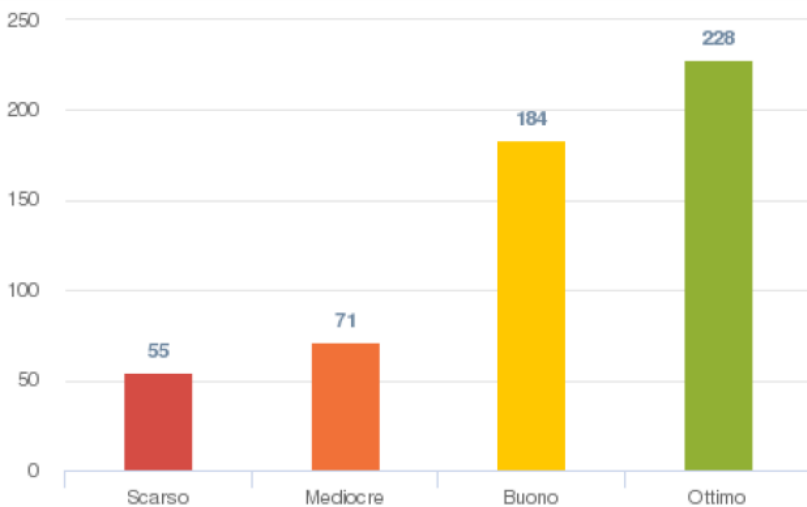
3,1/4.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta complessivamente il livello dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione (PA)?

3,1/4.0
VALUTAZIONE MEDIA

538
NUMERO RISPOSTE





Comunicazione

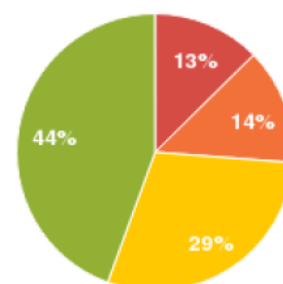
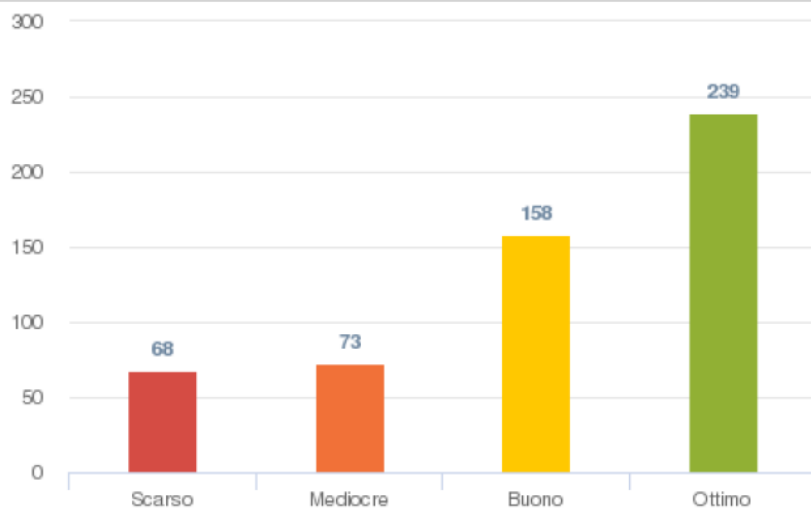
3,1/4.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta le innovazioni introdotte nella PA negli ultimi anni?
(firma elettronica, raccomandata elettronica, servizi on-line, modulistica)

3,1/4.0
VALUTAZIONE MEDIA

538
NUMERO RISPOSTE



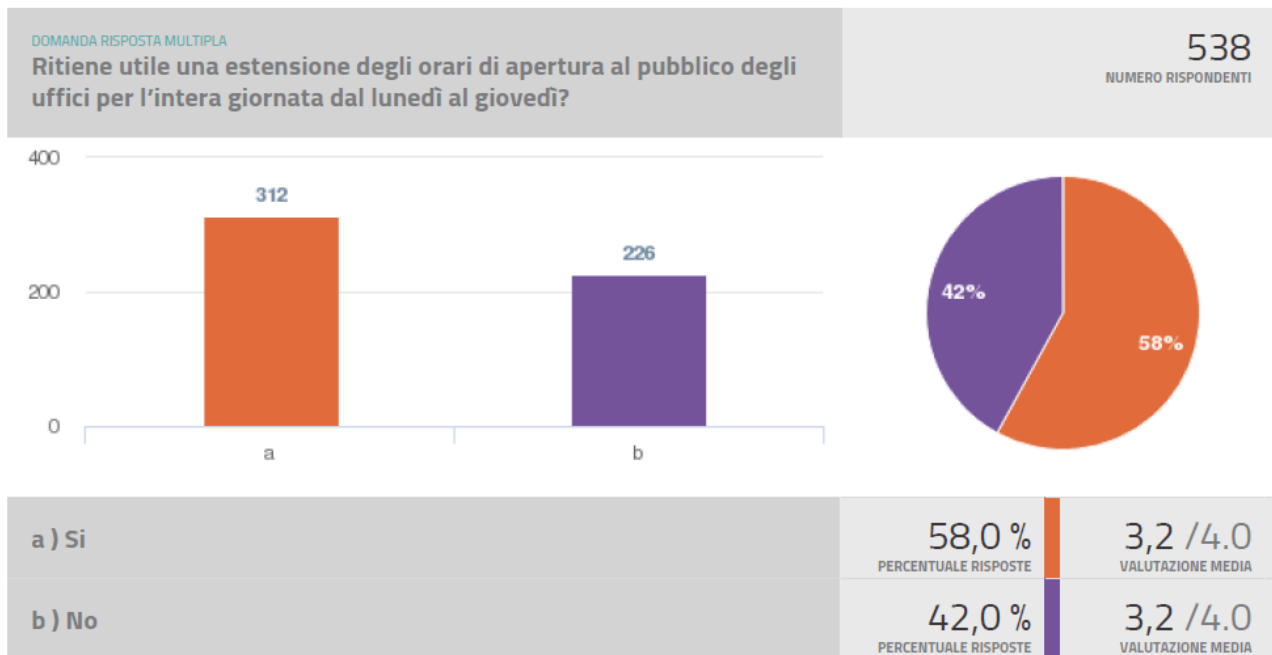
Le risposte alle domande manifestano una valutazione in prevalenza buona e ottima. Si tratta di un risultato molto positivo, ma che comunque lascia spazio ad interventi migliorativi per rispondere alle aspettative ancora insoddisfatte di parte dell'utenza, in modo particolare per quanto concerne il rispetto delle tempistiche e le innovazioni in ambito digitale.



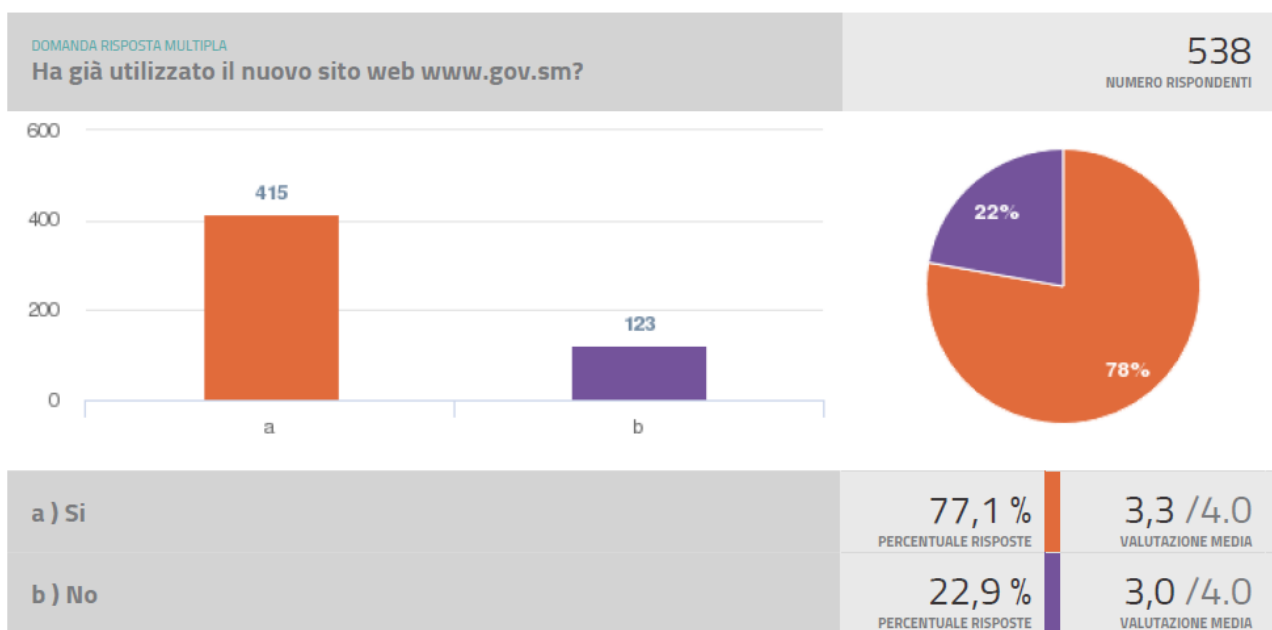
Domande a risposta sì o no

In aggiunta ai quesiti inerenti la valutazione dell'efficacia ed efficienza del servizio erogato, il questionario proponeva ulteriori domande volte a misurare il consenso all'eventuale estensione degli orari di apertura degli uffici al pubblico e ad indagare sull'utilizzo dei servizi online.

Alla domanda se si ritenga utile un'estensione degli orari di apertura al pubblico per l'intera giornata dal lunedì al giovedì, il 58 % ha risposto sì e il 42 % ha risposto no.

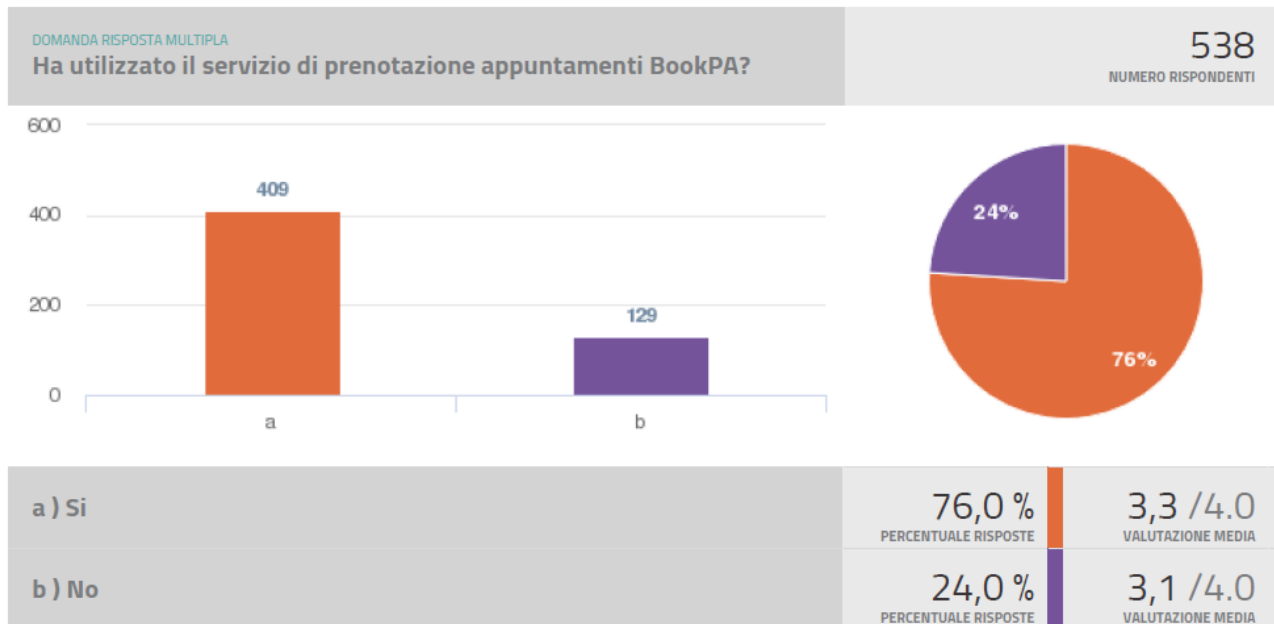


Alla domanda se si sia già utilizzato il sito gov.sm, il 77,1 % ha risposto sì e il 22,9% ha risposto no. Di coloro che hanno risposto di aver già utilizzato il sito, il 74 % lo trova di facile navigazione.



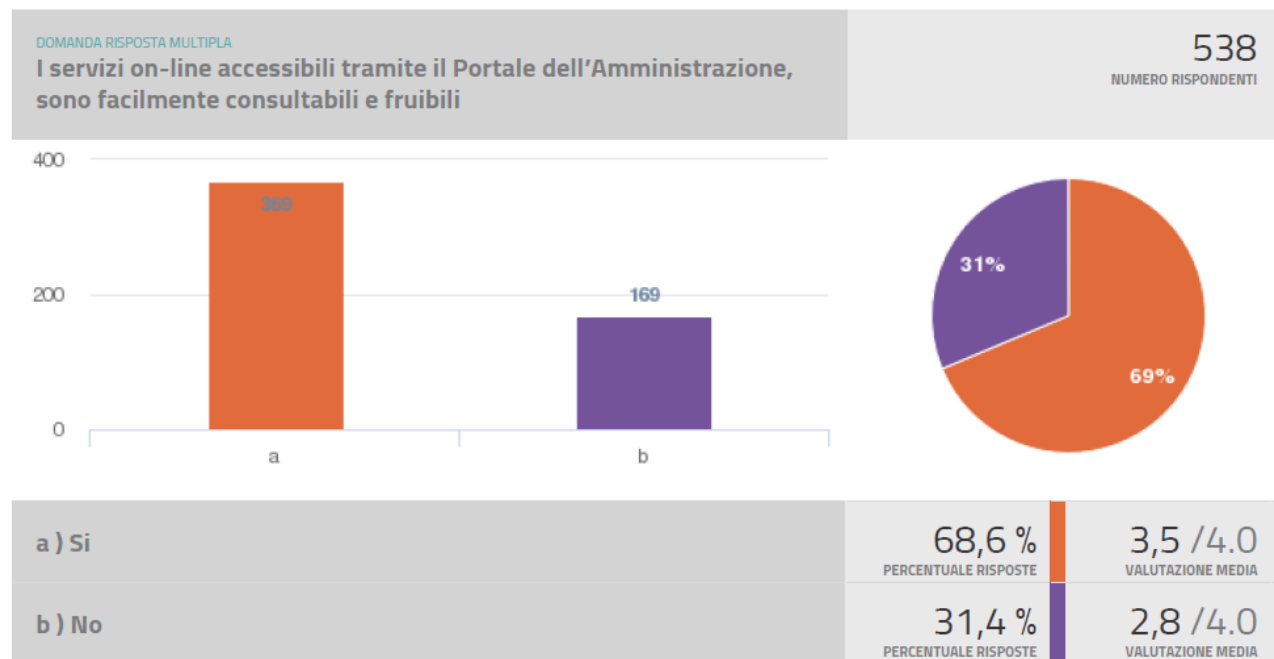


Alla domanda se si sia già utilizzato il servizio di prenotazione appuntamenti BookPA, il 76 % ha risposto sì e il 24 % ha risposto no. Di coloro che hanno risposto di aver utilizzato il servizio BookPA, il 77% ritiene che tale servizio debba essere mantenuto a prescindere dai periodi di emergenza sanitaria.



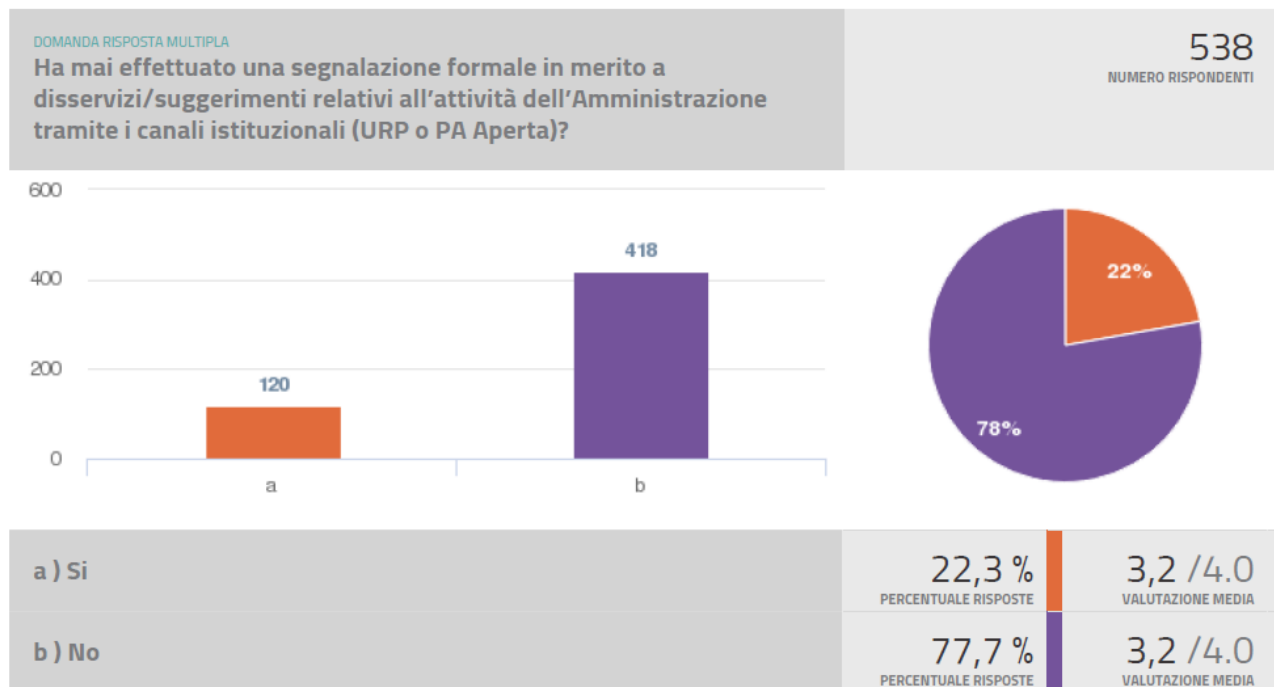
Il 68,4% degli intervistati ritiene inoltre che i servizi on-line accessibili tramite il Portale dell'Amministrazione siano facilmente consultabili e fruibili. Tale risultato lascia spazio ad un ampio margine di miglioramento.

La Pubblica Amministrazione, a questo proposito, è impegnata costantemente in attività di ottimizzazione e semplificazione delle procedure per rendere, attraverso la digitalizzazione, i servizi più facili e accessibili all'utente.





Solo il 22,3% degli intervistati ha effettuato una segnalazione formale in merito a disservizi o suggerimenti relativi all'attività dell'Amministrazione tramite i canali istituzionali (URP o PA aperta).



La Pubblica Amministrazione invita la cittadinanza a segnalare le inadempienze e a comunicare le proprie osservazioni in ottica di miglioramento continuo.

Le segnalazioni possono avvenire attraverso più canali:

- scrivendo un'e-mail all'indirizzo paaperta@pa.sm;
- compilando un form online sul sito di gov.sm, nella sezione "La PA risponde", nella sottosezione "Segnalazioni, suggerimenti e questionario online";
- recandosi all'URP presso la Direzione Generale della Funzione Pubblica.



Indice di gradimento specifico di ogni Ufficio

L'Ufficio con il maggior numero di adesioni alla valutazione è stato l'Ufficio Registro Automezzi (110), seguito dall'Ufficio Pianificazione Territoriale per l'Edilizia (69) e dall'Ufficio Politiche Attive del Lavoro (61). Per gli uffici riportati nella tabella sottostante non è stato possibile procedere ad una valutazione rilevante delle prestazioni in quanto il numero di partecipanti, non superiore a 10 per Ufficio, non rappresenta un campione significativo.

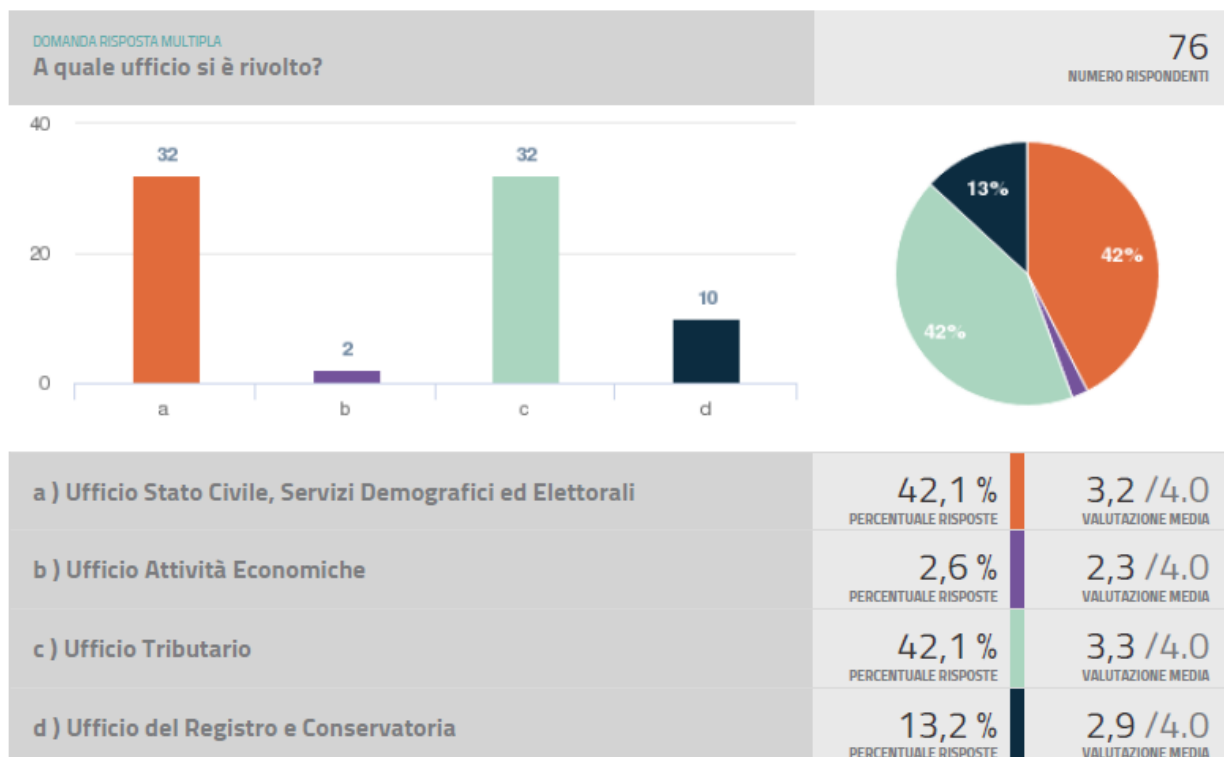
Ufficio	N.Utente/i
Ufficio del Registro e Conservatoria,	10
Ufficio Prevenzione Ambiente e Vigilanza del Territorio	9
Servizio Protezione Civile	3
Ufficio del Personale	3
Ufficio Attività Economiche	2
Ufficio Gestione Risorse Ambientali ed Agricole	1

Centro Uffici Palazzina Lato Mare

Nel centro è presente un unico totem sulla quale è possibile compilare il questionario per gli uffici in esso localizzati. Complessivamente, il questionario è stato compilato da 126 utenti (54 uomini, 71 donne, 1 non specificato).

Dei partecipanti, 76 hanno indicato l'Ufficio presso il quale hanno usufruito del servizio.

- 42,1 % Ufficio Stato Civile, Servizi Demografici ed Elettorali
- 2,6 % Ufficio Attività Economiche
- 42,1 % Ufficio Tributario
- 13,2 % Ufficio del Registro e Conservatoria





Ufficio Stato Civile, Servizi Demografici ed Elettorali

Il questionario è stato compilato da 32 utenti (16 uomini e 16 donne).

L'utenza che ha compilato il questionario è così profilata:

- 12,5 % grado di istruzione media
- 34,4 % grado di istruzione superiore
- 53,1 % grado di istruzione universitario

Inoltre:

- 84,4 % privato cittadino
- 3,1 % per conto di un'impresa
- 12,5 % professionista

Su una scala da 1 a 4, la media dell'indice di gradimento è stata pari a 3,2.

	Scarso	Mediocre	Buono	Ottimo	
CATEGORIA Cortesia	15,6 %	6,3 %	15,6 %	62,5 %	3,3 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Professionalità	15,6 %	9,4 %	12,5 %	62,5 %	3,2 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Informazioni ricevute	14,1 %	6,3 %	23,4 %	56,3 %	3,2 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Rispetto delle Tempistiche	12,5 %	6,3 %	21,9 %	59,4 %	3,3 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Servizio	12,5 %	6,3 %	25,0 %	56,3 %	3,3 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Comunicazione	12,5 %	9,4 %	25,0 %	53,1 %	3,2 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA



Ufficio Tributario

Il questionario è stato compilato da 32 utenti (13 uomini e 18 donne).

L'utenza che ha compilato il questionario è così profilata:

- 6,2 % grado di istruzione medio
- 40,6 % grado di istruzione superiore
- 53,1 % grado di istruzione universitario

Inoltre:

- 65,6 % privato cittadino
- 21,9 % per conto di un'impresa
- 12,5 % professionista

Su una scala da 1 a 4, la media dell'indice di gradimento è stata pari a 3,3.

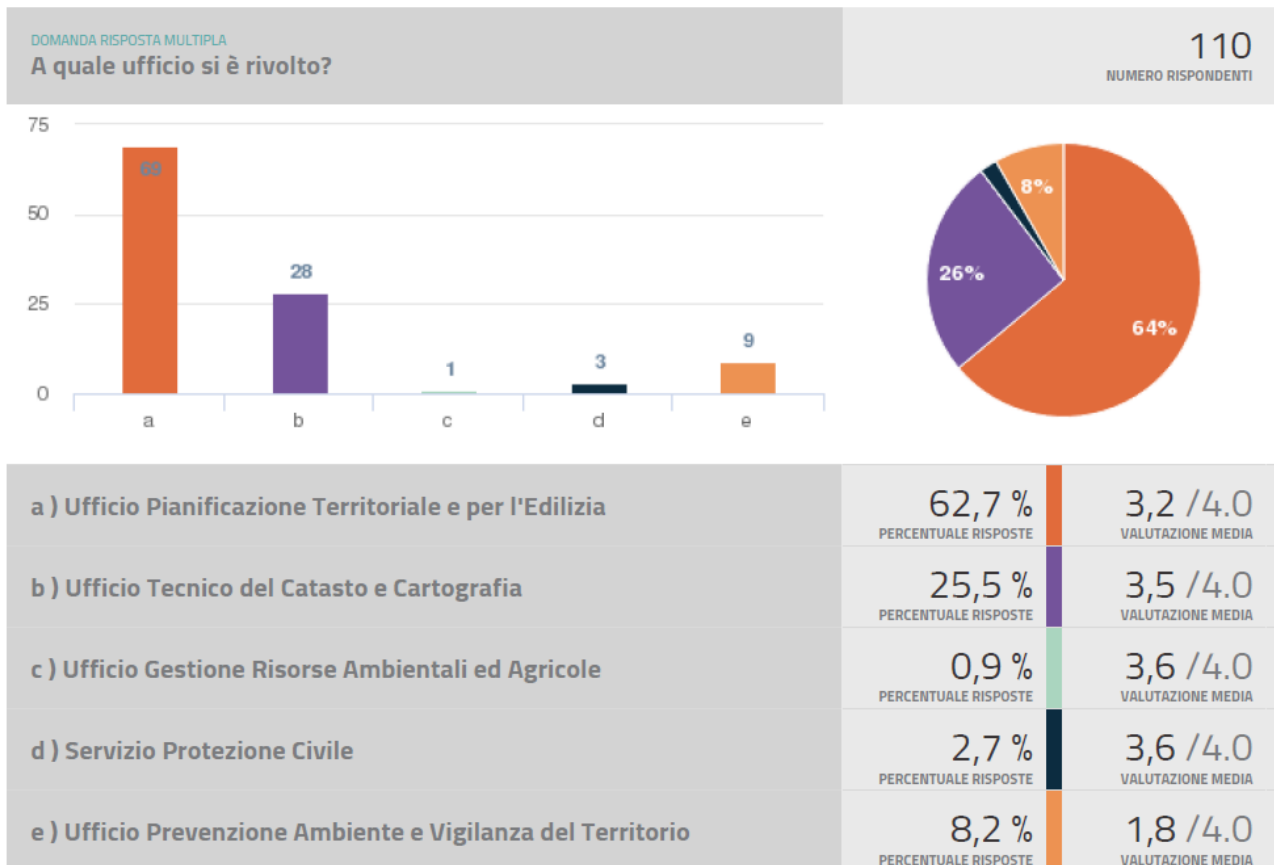
	Scarso	Mediocre	Buono	Ottimo	
CATEGORIA Cortesia	12,5 %	0 %	12,5 %	75,0 %	3,5 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Professionalità	12,5 %	6,3 %	6,3 %	75,0 %	3,4 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Informazioni ricevute	9,4 %	7,8 %	14,1 %	68,8 %	3,4 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Rispetto delle Tempistiche	12,5 %	15,6 %	15,6 %	56,3 %	3,2 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Servizio	15,6 %	9,4 %	18,8 %	56,3 %	3,2 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Comunicazione	12,5 %	15,6 %	15,6 %	56,3 %	3,2 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA



Palazzo Ex Ufficio Tecnico Via Piana 42 Città

Il questionario è stato compilato da 110 utenti (71 uomini, 38 donne, 1 non specificato), con la seguente distribuzione:

- 62,7 % Ufficio Pianificazione Territoriale e per l'Edilizia
- 25,5 % Ufficio del Catasto e Cartografia
- 0,9 % Ufficio Risorse Ambientali ed Agricole
- 2,7% Servizio Protezione Civile
- 8,2% Ufficio Prevenzione Ambiente e Vigilanza del Territorio





Ufficio Pianificazione Territoriale e per l'Edilizia

Il questionario è stato compilato da 69 utenti (43 uomini e 25 donne).

L'utenza che ha compilato il questionario è così profilata:

- 8,7 % grado di istruzione medio
- 40,6 % grado di istruzione superiore
- 50,7 % grado di istruzione universitario

Inoltre:

- 36,2 % privato cittadino
- 1,4 % per conto di un'impresa
- 62,3 % professionista

Su una scala da 1 a 4, la media dell'indice di gradimento è stata pari a 3,2.

	Scarso	Mediocre	Buono	Ottimo	
CATEGORIA Cortesia	10,1 %	1,4 %	26,1 %	62,3 %	3,4 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Professionalità	8,7 %	2,9 %	29,0 %	59,4 %	3,4 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Informazioni ricevute	7,2 %	9,4 %	31,9 %	51,4 %	3,3 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Rispetto delle Tempistiche	15,9 %	14,5 %	34,8 %	34,8 %	2,9 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Servizio	10,1 %	21,7 %	34,8 %	33,3 %	2,9 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Comunicazione	10,1 %	17,4 %	37,7 %	34,8 %	3,0 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA



Ufficio del Catasto e Cartografia

Il questionario è stato compilato da 28 utenti (21 uomini e 7 donne).

L'utenza che ha compilato il questionario è così profilata:

- 46,4 % grado di istruzione superiore
- 53,6 % grado di istruzione universitario

Inoltre:

- 51,1 % privato cittadino
- 3,6 % per conto di un'impresa
- 39,3 % professionista

Su una scala da 1 a 4, la media dell'indice di gradimento è stata pari a 3,5.

	Scarso	Mediocre	Buono	Ottimo	
CATEGORIA Cortesia	3,6 %	0 %	10,7 %	85,7 %	3,8 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Professionalità	0 %	3,6 %	14,3 %	82,1 %	3,8 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Informazioni ricevute	1,8 %	5,4 %	25,0 %	67,9 %	3,6 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Rispetto delle Tempistiche	3,6 %	17,9 %	35,7 %	42,9 %	3,2 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Servizio	0 %	14,3 %	39,3 %	46,4 %	3,3 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Comunicazione	7,1 %	17,9 %	25,0 %	50,0 %	3,2 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA



Ufficio Politiche Attive del Lavoro

Il questionario è stato compilato da 61 utenti (33 uomini e 26 donne).

L'utenza che ha compilato il questionario è così profilata:

- 20% grado di istruzione media
- 38,3% grado di istruzione superiore
- 41,7% grado di istruzione universitario.

Inoltre:

- 61,7% privato cittadino
- 20% per conto di un'impresa
- 18,3% professionista.

Su una scala da 1 a 4, la media dell'indice di gradimento è stata pari a 2,9.

	Scarso	Mediocre	Buono	Ottimo	
CATEGORIA Cortesia	11,5 %	14,8 %	24,6 %	49,2 %	3,1 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Professionalità	11,5 %	9,8 %	27,9 %	50,8 %	3,2 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Informazioni ricevute	12,3 %	6,6 %	25,4 %	55,7 %	3,2 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Rispetto delle Tempistiche	32,8 %	14,8 %	16,4 %	36,1 %	2,6 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Servizio	21,3 %	9,8 %	34,4 %	34,4 %	2,8 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Comunicazione	37,7 %	9,8 %	19,7 %	32,8 %	2,5 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA



Ufficio Registro Automezzi - URAT

Il questionario è stato compilato da 238 utenti (151 uomini e 71 donne).

L'utenza che ha compilato il questionario è così profilata:

- 13 % grado di istruzione media
- 43,7 % grado di istruzione superiore
- 43,3 % grado di istruzione universitario.

Inoltre:

- 87,8 % privato cittadino
- 3,4 % per conto di un'impresa
- 8,8 % professionista.

Su una scala da 1 a 4, la media dell'indice di gradimento è stata pari a 3,4.

	Scarso	Mediocre	Buono	Ottimo	
CATEGORIA Cortesia	5,0 %	3,4 %	21,8 %	69,7 %	3,6 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Professionalità	4,6 %	3,8 %	23,9 %	67,6 %	3,5 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Informazioni ricevute	4,2 %	8,2 %	23,1 %	64,5 %	3,5 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Rispetto delle Tempistiche	5,5 %	14,7 %	33,2 %	46,6 %	3,2 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Servizio	5,9 %	11,3 %	37,8 %	45,0 %	3,2 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Comunicazione	6,7 %	13,4 %	31,1 %	48,7 %	3,2 /4.0 VALUTAZIONE MEDIA



Confronto dati 2022-2023

L'indagine condotta nel 2022 ha visto **720** compilazioni a fronte delle **538** di questo 2023.
La profilazione dell'utenza è così caratterizzata per i due anni:

Profilo utente	2022	2023
Privato cittadino	44,90%	72,70%
Impresa	13,10%	7,10%
Professionista	15,50%	20,30%
Nessuna risposta	26,50%	

Istruzione	2022	2023
Media	8,70%	12,10%
Superiore	38,30%	41,60%
Universitaria	27,10%	46,30%
Nessuna risposta	25,90%	

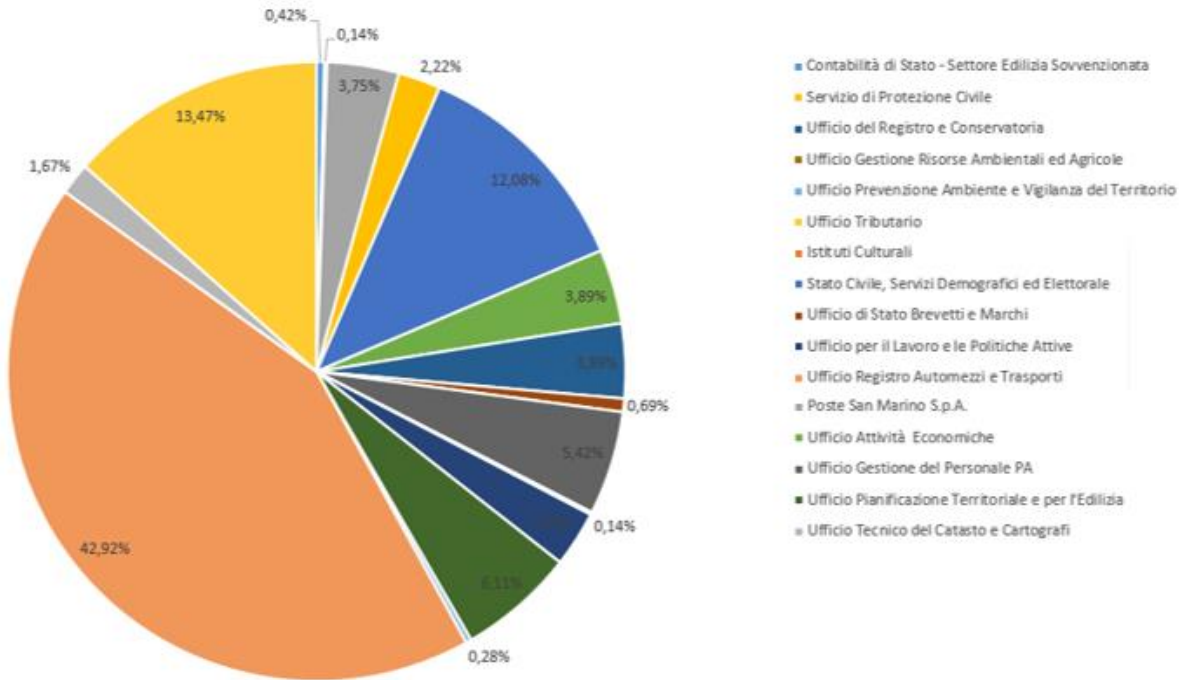
Nella tabella di seguito riportata, sono elencati gli uffici coinvolti rispettivamente nell'indagine 2022 e 2023. Nel 2022 il monitoraggio è avvenuto mediante un questionario cartaceo o compilabile online. Nel 2023, come precisato nell'introduzione, la compilazione del questionario è stata proposta su dei totem appositamente localizzati nelle seguenti palazzine: Centro Uffici Palazzina Lato Mare e Lato Monte a Borgo Maggiore, Palazzo in Via Piana 42 in Città, Ufficio Politiche Attive del Lavoro e Ufficio Registro Automezzi e Trasporti.

2022	2023
<ul style="list-style-type: none">● Contabilità di Stato - Settore Edilizia Sovvenzionata● Istituti Culturali● Poste San Marino S.p.A.● Servizio di Protezione Civile● Stato Civile, Servizi Demografici ed Elettorale● Ufficio Attività Economiche● Ufficio del Registro e Conservatoria● Ufficio di Stato Brevetti e Marchi● Ufficio Gestione del Personale PA● Ufficio Gestione Risorse Ambientali ed Agricole● Ufficio per il Lavoro e le Politiche Attive● Ufficio Pianificazione Territoriale e per l'Edilizia● Ufficio Prevenzione Ambiente e Vigilanza del Territorio● Ufficio Registro Automezzi e Trasporti● Ufficio Tecnico del Catasto e Cartografi● Ufficio Tributario	<ul style="list-style-type: none">● Ufficio Stato Civile, Servizi Demografici ed Elettorali● Ufficio Attività Economiche● Ufficio Tributario● Ufficio del Registro e Conservatoria● Ufficio del Personale● Ufficio Pianificazione Territoriale e per l'Edilizia● Ufficio del Catasto e Cartografia● Ufficio Risorse Ambientali ed Agricole● Servizio Protezione Civile● Ufficio Prevenzione Ambiente e Vigilanza del Territorio● Ufficio Politiche Attive del Lavoro● Ufficio Registro Automezzi e Trasporti

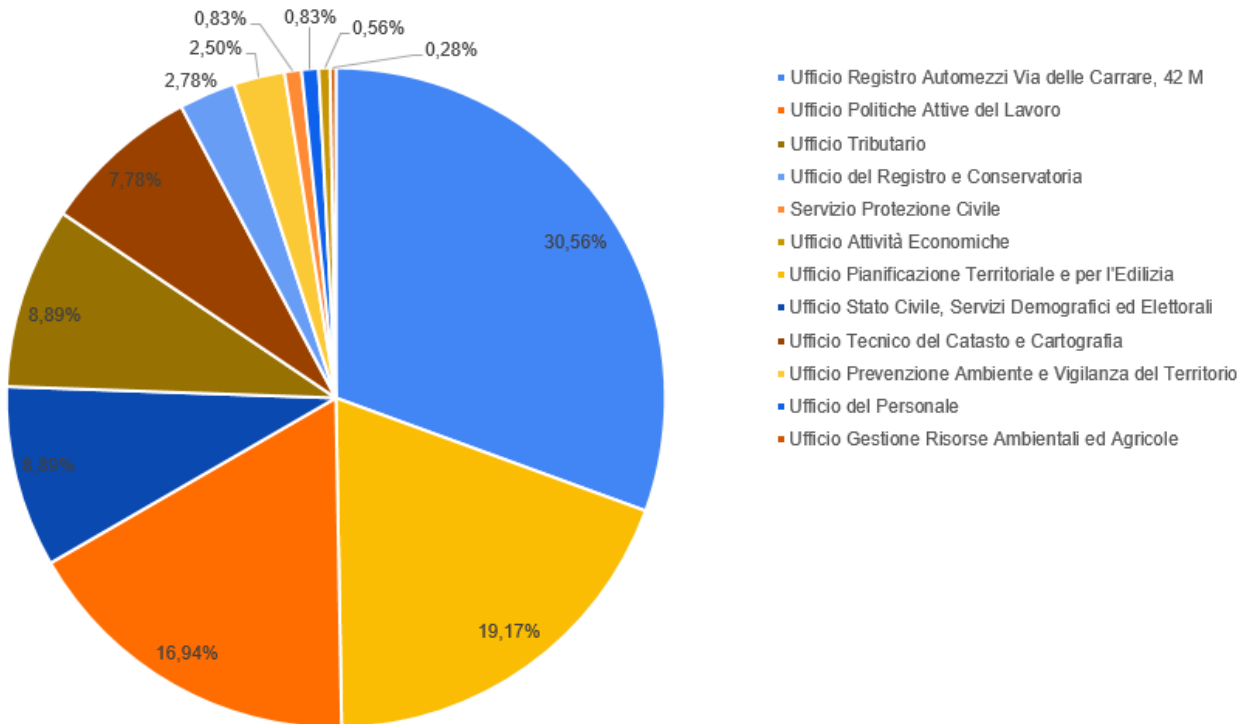


Si riportano di seguito le % di compilazione del questionario per i vari uffici coinvolti.

Anno 2022



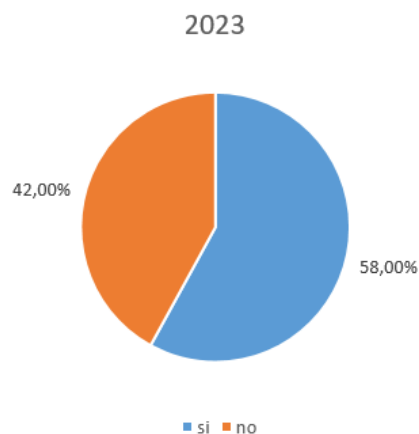
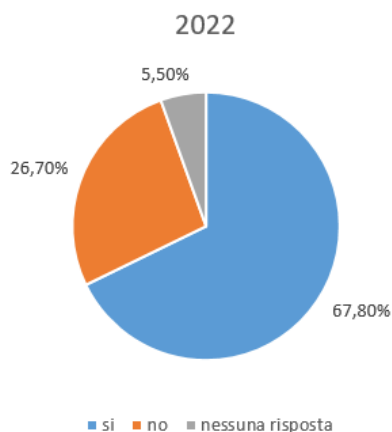
Anno 2023¹



¹ Tale grafico considera le compilazioni avvenute dal 24 marzo, data in cui è stato aggiornato il questionario presso il Centro Uffici in Via 28 Luglio, con l'integrazione dell'indicazione dell'Ufficio erogatore del servizio.



In entrambi i questionari, particolare attenzione è stata rivolta a tematiche oggetto di interesse per l'utenza. In particolare, per quanto riguarda la proposta di estensione degli orari di apertura al pubblico degli uffici per l'intera giornata dal lunedì al giovedì, oltre il 50% dell'utenza, sia nel 2022 che nel 2023, ha espresso consenso.



Si riportano di seguito le tabelle con le % delle rilevazioni nel 2022 e 2023:

Hai mai utilizzato il servizio di prenotazione BOOKPA?	2022	2023
Si	67,50%	76%
No	16,94%	24%
Nessuna risposta	9,86%	

Hai mai utilizzato gov.sm?	2022	2023
Si	72,22%	77,10%
No	18,19%	22,90%
Nessuna risposta	9,58%	

Lo trova di facile navigazione?	2022	2023
Si	53,33%	74%
No	24,31%	26%
Nessuna risposta	19,31%	

I servizi online sono facilmente consultabili e fruibili?	2022	2023
Si	66,70%	68,60%
No	24,10%	31,40%
Nessuna risposta	9,2%	