



COMUNE DI
GENOVA

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

Uffici Anagrafe, Elettorale e Stato Civile, Corso Torino n.11



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2017

“Un servizio per tutti i cittadini del mondo”

*Accesso ai servizi demografici per gli stranieri: quali opportunità
di miglioramento?*

DATI ISTAT

Al 1° gennaio 2018 si stima che la popolazione ammonti a 60 milioni 494 mila residenti, quasi 100 mila in meno sull'anno precedente (-1,6 per mille).

Nel 2017 si conteggiano 464 mila nascite, nuovo minimo storico e il 2% in meno rispetto al 2016, quando se ne ebbero 473 mila. I decessi sono 647 mila, 31 mila in più del 2016 (+5,1%). In rapporto al numero di residenti, nel 2017 sono deceduti 10,7 individui ogni mille abitanti, contro i 10,1 del 2016. Il saldo naturale nel 2017 è negativo (-183 mila) e registra un minimo storico.

Il saldo migratorio con l'estero, positivo per 184 mila unità, registra un consistente incremento sull'anno precedente, quando risultò pari a +144 mila. Aumentano le immigrazioni, pari a 337 mila (+12%) mentre diminuiscono le emigrazioni, 153 mila (-2,6%). Le iscrizioni dall'estero di individui di nazionalità straniera sono 292 mila (+10,9% sul 2016) mentre i rientri in patria di italiani sono 45 mila (+19,9%).

Solo 40 mila emigrazioni per l'estero, sulle complessive 153 mila, coinvolgono cittadini stranieri (-5% sul 2016) contro 112 mila cancellazioni di cittadini italiani, in leggera diminuzione (-1,8%).

Nonostante un livello inferiore di nascite, il numero medio di figli per donna (1,34) risulta invariato rispetto all'anno precedente. L'età media al parto sale a 31,8 anni.

Non si rilevano variazioni significative sulla speranza di vita alla nascita; 80,6 anni per gli uomini e 84,9 anni per le donne. Il gap di sopravvivenza tra donne e uomini scende a 4,3 anni.





Comune di
Genova

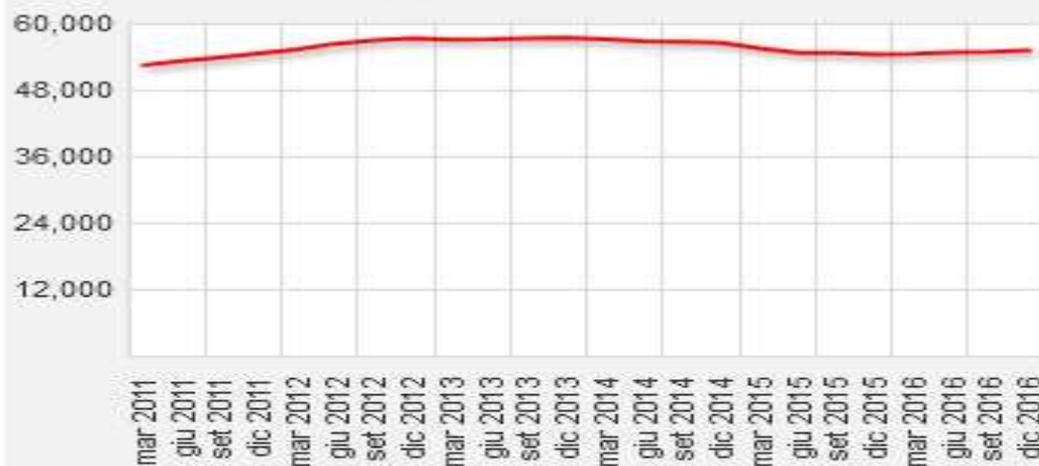


Popolazione	dic 2016	583601	
Stranieri residenti	dic 2016	55071	

>> **Popolazione**

>> **Stranieri residenti**

Stranieri residenti



Stranieri residenti nel Comune di Genova

Il fenomeno immigratorio italiano, iniziato più di 30 anni fa, negli ultimi anni ha assunto proporzioni e caratteristiche tali da essere considerato un aspetto strutturale della realtà sociale nazionale. I dati confermano un trend di costante crescita che ha portato la popolazione immigrata a circa il 9% della popolazione italiana.

Gli stranieri che risiedono in tutto il territorio italiano, e non solo nei grandi centri urbani, hanno necessità di accedere in modo continuativo ai servizi erogati dagli sportelli comunali.

Purtroppo avviene, non raramente, che gli operatori di sportello rimarchino forti difficoltà nel comunicare con gli stranieri immigrati; si rivela complesso comunicare in lingua italiana una serie di concetti di tipo giuridico ed amministrativo.

In particolare, gli sportelli dei Servizi Demografici degli enti locali, si trovano a volte in difficoltà a gestire colloqui con moltitudini sempre più numerose di cittadini stranieri.

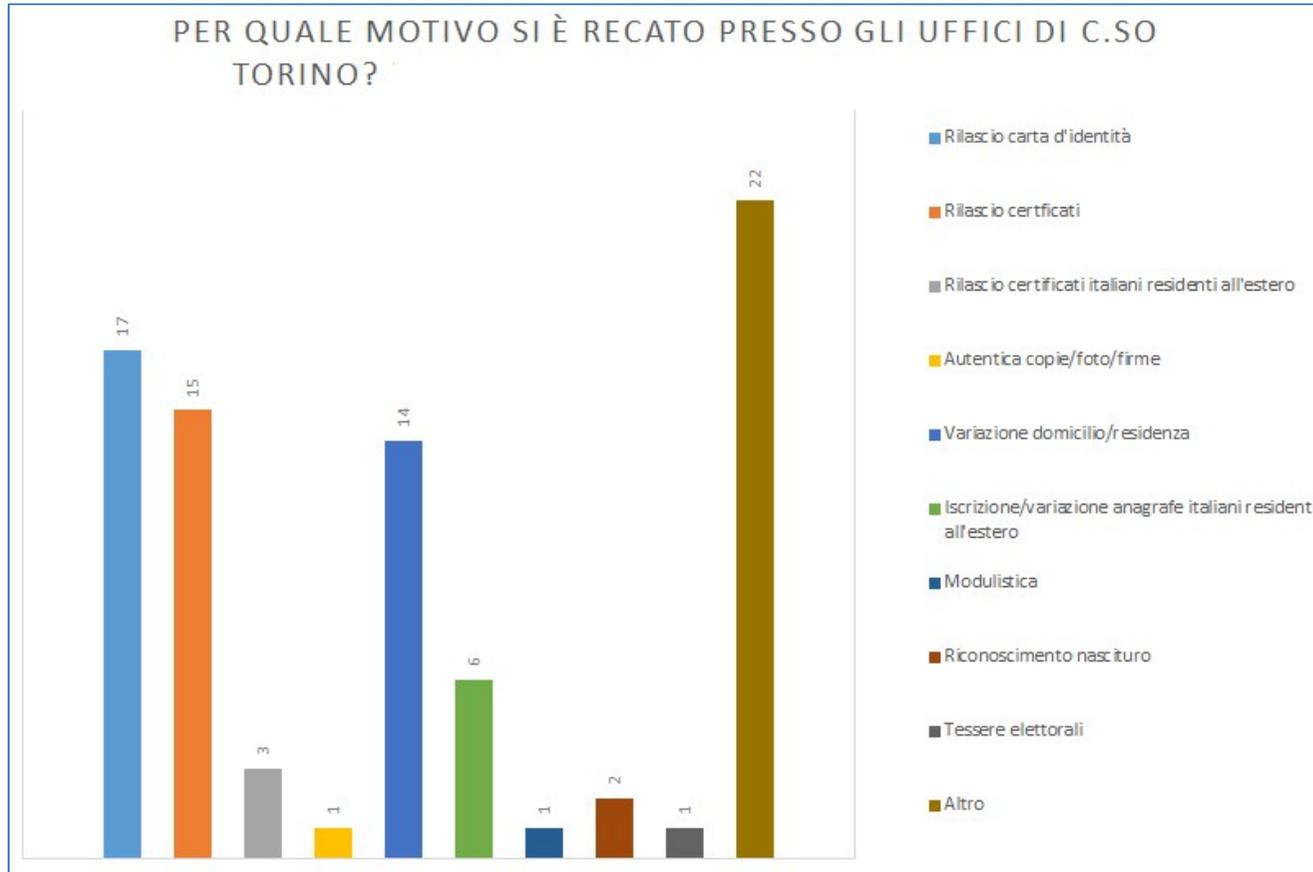
Questi problemi, che riguardano tutti gli uffici comunali, comportano il dilatamento dei tempi di attesa per tutti gli utenti e, a volte, l'intasamento delle attività di sportello.

Nel periodo dal 06 dicembre 2017 al 23 gennaio 2018, presso la sede degli uffici demografici di corso Torino, si sono svolti due incontri (focus group): uno esterno, con la partecipazione di cittadini stranieri, durante il quale è stato distribuito un questionario per rilevare la soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati, ed uno con il personale interno al servizio.

L'argomento dell'indagine, nello specifico, ha riguardato la conoscenza, da parte dei cittadini, sull'erogazione di molti documenti che vengono emessi non solo in Corso Torino ma anche nelle sedi municipali.

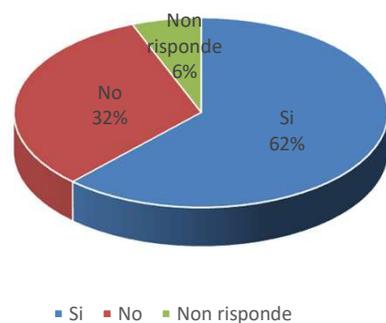
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

ANALISI DELLE RISPOSTE RELATIVE AI QUESTIONARI SOMMINISTRATI IN FORMA CARTACEA (risposte multiple)



Rilascio carta d'identità	17
Rilascio certificati	15
Rilascio certificati italiani residenti all'estero	3
Autentica copie/foto/firme	1
Variazione domicilio/residenza	14
Iscrizione/variazione anagrafe italiani residenti all'estero	6
Modulistica	1
Riconoscimento nascita	2
Tessere elettorali	1
Altro	22

Sa che i servizi sopra elencati si possono richiedere anche presso gli uffici comunali presenti sul territorio?



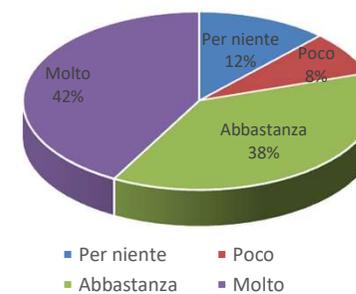
SI	31
No	16
Non risponde	3

Perchè si è rivolto in C.so Torino?



Lavoro qui vicino	7
E' comodo ai mezzi pubblici	7
Qui ho tutte le risposte in modo immediato	15
Altro	20
Non risponde	1

Le informazioni fornite dal numeratore, presente all'ingresso di C.so Torino, sono risultate comprensibili?



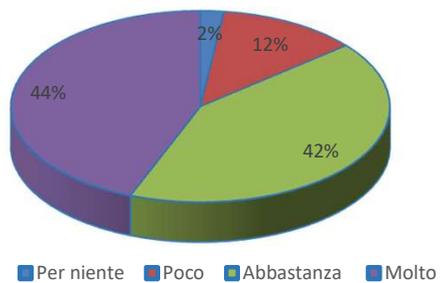
Per niente	6
Poco	4
Abbastanza	19
Molto	21

Le informazioni fornite dal numeratore, presente all'ingresso di C.so Torino, sono risultate utili per avere le indicazioni necessarie?



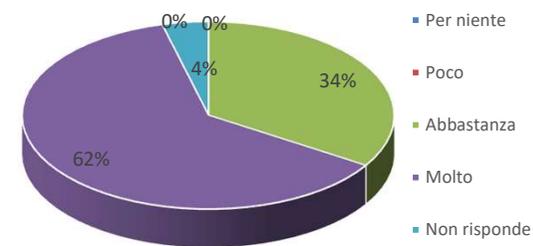
Per niente	6
Poco	3
Abbastanza	20
Molto	15
Non risponde	6

Rispetto al servizio ricevuto, quanto è soddisfatto rispetto ai tempi di attesa?



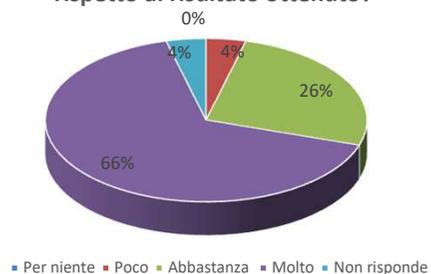
Per niente	1
Poco	6
Abbastanza	21
Molto	22

Rispetto al servizio ricevuto allo sportello, quanto è soddisfatto rispetto a cortesia?



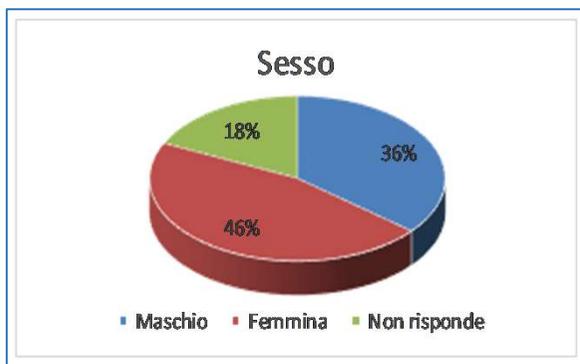
Per niente	0
Poco	0
Abbastanza	17
Molto	31
Non risponde	2

Rispetto al servizio ricevuto allo sportello, quanto è soddisfatto rispetto al risultato ottenuto?

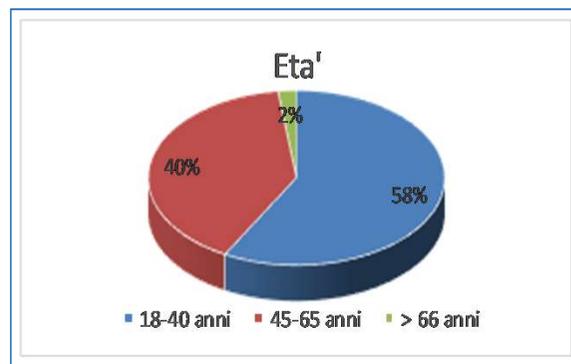


Per niente	0
Poco	2
Abbastanza	13
Molto	33
Non risponde	2

DATI PERSONALI DEI PARTECIPANTI ALL'INDAGINE



Maschio	18
Femmina	23
Non risponde	9



18-40 anni	29
45-65 anni	20
> 66 anni	1



Italiana	19
Comunitaria	17
Extracomunitaria	12
Non risponde	2

ANALISI DELLE RISPOSTE

I questionari cartacei sono stati compilati da **50** utenti stranieri che si sono recati presso gli uffici (tra i quali qualcuno ha già ottenuto la cittadinanza italiana).

Si evidenzia come ancora molti cittadini si rechino presso gli uffici comunali per l'acquisizione di certificati/documenti che possono essere erogati anche on line e molti si rechino in corso Torino pur essendo a conoscenza che presso gli uffici anagrafici dei singoli municipi si possano ottenere i medesimi certificati.

Il 62% degli intervistati è a conoscenza che è possibile richiedere i certificati negli uffici municipali, ma si reca in Corso Torino perché, per il 30 %, qui ha tutte le risposte.

Le informazioni fornite dal numeratore sono risultate:

- molto comprensibili 42%
- abbastanza comprensibili 38%
- abbastanza utili per le informazioni necessarie 40%
- molto utili per avere le informazioni necessarie 30%.

Rispetto al servizio ricevuto allo sportello la soddisfazione è stata la seguente:

- tempi di attesa (molto soddisfatti 44%, abbastanza soddisfatti 42 %)
- cortesia (molto 62%, abbastanza 34%)
- risultato ottenuto (molto 66%, abbastanza 28%).

L'utenza intervistata è in prevalenza femminile, di età compresa fra 18 e 40 anni, ed è per il 38% comunitaria, per il 24% extracomunitaria e per il 34% è composta da cittadini già italiani.

FOCUS GROUP

Il 6 dicembre 2017 ed il 23 gennaio 2018, presso la sede degli uffici demografici di corso Torino, si sono svolti due incontri (focus group) per analizzare le criticità che si riscontrano nell'erogazione dei servizi agli utenti stranieri e raccogliere suggerimenti migliorativi.

Al primo incontro hanno partecipato 14 cittadini stranieri comunitari ed extracomunitari , al secondo 13 addetti all'erogazione dei servizi demografici.

Criticità:

- Difficoltà in merito alla comprensione della complessità degli iter burocratici previsti, in quanto nei Paesi d'origine le procedure possono essere assai diverse dalle nostre;
- Criticità nella comprensione delle diverse lingue in assenza di mediatori culturali o accompagnatori in grado di favorire il dialogo;
- Carenze nella fase di prima accoglienza: difficoltà nell'individuazione degli Uffici di riferimento e della modulistica corretta (cartellonistica solo in lingua Italiana, totem numeratore non troppo funzionale);
- Errata trascrizione dei dati anagrafici dovuti alla mancanza della corrispondente lettera/simbolo nei programmi informatici in uso;
- Tempi lunghi per divorzi, separazioni e cittadinanza.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Il funzionario preposto ha comunicato, nel corso dell'incontro, di aver già superato le criticità relative ai tempi di attesa per divorzi/separazioni /cittadinanza/matrimoni grazie ad una riorganizzazione interna.

Al problema relativo alla corretta trascrizione di lettere/simboli è stata trovata una idonea soluzione informatica.

La Direzione Civici si pone come obiettivo quello di valutare la possibilità di:

- migliorare gli strumenti di comunicazione (cartellonistica, opuscoli informativi) ;
- avvalersi dei mediatori culturali ;
- realizzare progetti scuola/lavoro per agevolare l'erogazione dei servizi;
- tradurre la modulistica utilizzata più frequentemente nelle lingue più diffuse (inglese, francese, spagnolo);
- tradurre nelle più diffuse lingue straniere le pagine del sito internet.