



---

## La Customer satisfaction dello sportello URP - Anagrafe

La rilevazione della qualità del Servizio percepita dall'utenza all'Ufficio URP-anagrafe viene organizzata sulla base delle linee guida generali del Comune di Budrio, con l'obiettivo di garantire confrontabilità dei risultati nel tempo e con analoghe rilevazioni svolte su altri servizi dell'ente. **Il 2018 è stato l'ottavo anno di rilevazione.**

### Lo Sportello URP-anagrafe

L'Ufficio per le relazioni con il Pubblico viene introdotto per la prima volta con il D.Lgs. 29/1993, al fine di facilitare il rapporto cittadino-pubblica amministrazione.

Nasce quindi come strumento privilegiato di semplificazione e trasparenza amministrativa, che col tempo arricchisce le sue funzioni fino a diventare con il D. Lgs. 150/2000 sulla comunicazione pubblica il canale obbligatorio delle pubbliche amministrazioni per progettare e veicolare la comunicazione al cittadino.

L'Ufficio per le relazioni con il pubblico è quindi un luogo per rendere semplici le cose che il cittadino percepisce come complesse.

A Budrio (come in molti altri enti) l'URP è di più: allo sportello il cittadino ottiene già alcuni servizi fondamentali, informazioni di base, moduli e tempistica, recapiti e orari degli uffici ma può anche svolgere le pratiche anagrafiche.

Tutti gli operatori infatti sono ufficiali d'anagrafe.

L'organizzazione attuale dell'URP-anagrafe consente la registrazione a protocollo di tutte le pratiche ed istanze che l'utenza intende rivolgere al comune.

Le attività vengono gestite da cinque operatori che si alternano giornalmente tra front office e back office dei servizi erogati direttamente.

Alcuni di questi servizi, particolarmente complessi, vengono gestiti su appuntamento.

Da febbraio 2018 e fino a fine anno l'apertura al pubblico è stata la seguente:

<b>Dal lunedì al venerdì</b>	<b>giovedì</b>	<b>sabato</b>
8.00 - 13.00	15.00 - 18.00	8.30 - 11.30

### **Importanti novità del 2018: CIE, ANPR, nuovo gestionale segnalazioni**

**CIE** – Da Febbraio 2018 l’anagrafe di Budrio è stata messa in “rete” dal Ministero dell’Interno per rilasciare le nuove carte d’identità: le CIE, carte d’identità elettroniche.

La Carta d’Identità Elettronica ha l’aspetto e le caratteristiche di una carta di credito. E’ dotata di un microprocessore che memorizza le informazioni necessarie alla verifica dell’identità del titolare, compresi gli elementi biometrici come fotografia e impronta digitale. Inoltre contiene l’eventuale consenso o diniego alla donazione di organi e tessuti in caso di morte, che ogni cittadino può esprimere proprio quando chiede la carta di identità.

La Carta d’ Identità Elettronica (CIE), è l’unico strumento sicuro e completo che vale come documento d’identità e di espatrio in tutti i Paesi dell’Unione Europea e in quelli che hanno particolari intese con il nostro Paese

**ANPR** - I Servizi Demografici, anagrafe e stato civile, insieme ai tecnici informatici hanno preparato il percorso per affrontare il subentro, facendo un grosso lavoro di controllo e formazione in back office durante il primo semestre 2018.

Il Comune di Budrio il 10 luglio 2018 entra a far parte dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente, (ANPR) ossia la banca dati nazionale nella quale stanno confluendo progressivamente le anagrafi comunali.

Questo subentro nella piattaforma ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente) imprime una svolta importante in chiave di innovazione e di modernizzazione dei servizi resi ai cittadini ma anche di efficienza nella conservazione e nella sicurezza dei dati.

Prende forma l’idea della PA locale con una visione nazionale; di una pubblica amministrazione che diventa uno spazio di informazioni condivise nonché uno sportello unico al quale tutti i cittadini possono rivolgersi per richiedere i propri certificati anagrafici indipendentemente dal comune di nascita o di residenza ma purché subentrato nel sistema integrato ANPR.

In questo sistema integrato le operazioni di aggiornamento degli archivi comunali avvengono automaticamente e sono rese disponibili a tutte le amministrazioni come la motorizzazione, l’agenzia delle entrate, l’INPS ecc.

Anche il rilascio della CIE segue un procedura facilitata in quanto può essere richiesta in qualsiasi Comune aderente al sistema ANPR, che utilizza per l'emissione i dati anagrafici contenuti nella banca dati ANPR.

Sono innovazioni, queste, significative della centralità del cittadino nelle politiche dell'amministrazione alla ricerca di soluzioni sempre più efficienti e funzionali nei servizi resi ed in linea con la governance digitale.

#### ATTIVITA' DI COMPETENZA DELL'URP-ANAGRAFE

##### **SPORTELLLO URP**

Informazioni dirette e telefoniche  
Distribuzione modulistica e prodotti informativi  
Accoglimento e protocollazione istanze e documenti  
Accesso agli atti.  
Gestione diretta procedimenti inerenti: cessioni di fabbricato, dichiarazioni di ospitalità, denunce infortunio, rilascio tesserini caccia e funghi, anagrafe canina, oggetti smarriti, vidimazione registri.

##### **INFOPOINT**

Informazioni dirette e telefoniche  
Distribuzione modulistica e prodotti informativi  
Distribuzione materiali per uffici comunali (prodotto larvicida, materiale raccolta differenziata)  
Accettazione reclami e segnalazioni  
Filtro telefonico per tutti gli uffici  
Presidio degli accessi fisici agli uffici del municipio  
Mod. 730

##### **I SERVIZI URP/ANAGRAFE**

Servizi certificativi, pratiche anagrafiche e residenti all'estero (AIRE), attestazioni di residenza per i cittadini comunitari, irreperibilità e registro popolazione temporanea  
Verifica attestazioni consolari per variazioni cittadinanza, stato civile e dati propri di cittadini comunitari ed extracomunitari.  
Carte d'identità elettroniche (CIE)  
Dichiarazione di volontà per donazione organi e tessuti.  
Dichiarazioni sostitutive di atti di notorietà, autenticazione di foto e firme.  
Gestione diretta procedimenti inerenti: cessioni di fabbricato, dichiarazioni di ospitalità, denunce infortunio, rilascio tesserini caccia e funghi, anagrafe canina, oggetti smarriti, vidimazione registri.  
Rilascio contrassegni di sosta per residenti centro storico.  
Registrazione cittadini al portale Federa e gestione servizi ANPR  
Stampa e consegna tessere elettorali.  
Raccolta delle firme per referendum.  
Servizio informativo e accoglienza domande convivenze anagrafiche.

**“COMUNI-CHIAMO”** - Da luglio 2018, dopo alcuni mesi di sperimentazione, si è partiti col nuovo gestionale delle segnalazioni da parte dei cittadini: “Comuni – chiamo” ha visto, grazie alla facilità di inserimento delle segnalazioni (con possibilità di geo-localizzazione ed allegazione fotografie), un numero incrementale di domande, garantendo altresì tempi di risposta più celeri grazie al fatto che ciascun responsabile del caso risponde in autonomia senza la fase finale – prima in capo agli Affari Generali – di confezionamento risposta, firma Sindaco ed invio (cartaceo o mail). Dal punto di vista organizzativo l’URP-Anagrafe è all’interno del Settore Affari Generali – Servizio Comunicazione e Certificazione.

Dal punto di vista fisico, l’ufficio è collocato al piano terra del palazzo comunale, con accesso senza barriere architettoniche sia da Via De’ Gotti 2 che da Piazza Filopanti 11.

Per quanto riguarda il lay-out degli spazi di ricevimento del pubblico ci sono due postazioni di front office complete (anche per protocollazione) e due postazioni, una per gli appuntamenti (residenze/cambi-indirizzo/convivenze-di-fatto/attestazioni-di-soggiorno permanente cittadini comunitari) e una per la gestione delle telefonate, delle istanze via mail e altri adempimenti svolti a turno dall’operatore “Jolly”. E’ disponibile una quinta postazione separata, utilizzata per il back office puro.

Le due postazioni di front sono state attrezzate con pareti divisorie per aumentare la riservatezza in fase di accoglienza dei cittadini.

C’è una sala d’attesa spaziosa e accogliente, dove si trovano manifesti e comunicazioni, informazioni e depliants, che aiutano a capire “come muoversi” e “ a chi rivolgersi” nella P.A.; inoltre è possibile trovare modulistica per autocertificazioni, dichiarazioni sostitutive di atto notorio e segnalazioni, bandi e iniziative culturali del Comune, del Teatro Consorziabile e delle Associazioni presenti nella realtà budriese; completa il tutto l’angolo dedicato ai bambini, arredato con mobili colorati e piccoli passatempi per i più piccoli.

In sala d’attesa è presente il dispositivo per la gestione della fila “eliminacode”.

Di seguito alcuni dati di attività, in parte rivisti rispetto alle precedenti rilevazioni:

<b>Descrizione</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
persone ricevute	17755	14029	11191	14372	10715	12292
telefonate ricevute	5439	5174	4068	4725	3083	2857
documenti protocollati in entrata	6403	4850	4135	5490	4217	3417
E-mail gestite	13608	11388	10462	9712	9192	6057

Federa – iscrizioni allo sportello	326	155	90	61	69	30
autenticazioni/certificati anagrafici prodotti	2981	2987	3180	3171	3461	3815
informazioni e modulistica cittadini stranieri	1032	756	429	835	985	731
Passaporti/lasciapassare - informazioni	250	308	181	149	37	n.p.
carte d'identità rilasciate	2733	2750	2550	2644	2193	3215
Residenze e cambi indirizzo - pratiche	961	831	818	906	1318	2432
Anagrafe canina	631	590	632	1326	860	422
tesserini caccia rilasciati	105	185	188	193	162	175
Contrassegni sosta/informazioni e rilascio	403	144	112	145	83	90
Cessioni fabbricato gestite	196	114	91	72	46	13
concorsi, accesso, deposito atti, copie, vidimazioni registri, infortuni	181	346	184	164	94	31
oggetti smarriti consegnati	32	45	56	52	104	45
Segnalazioni gestite	234	292	211	274	152	167
Informazioni/modulistica sui servizi comunali	5818	3429	1427	2360	1457	800
Informazioni/moduli altri enti	218	714	590	595	960	355

Il 2018 confrontato con il dato annuale precedente evidenzia un tendenziale incremento dei seguenti indicatori: il numero di persone accedenti agli sportelli, il numero di certificati richiesti/rilasciati, l'aumento della richiesta di documenti d'identità e la crescita del numero di persone che chiedono di diventare cittadini di Budrio.

Il picco di aumento che hanno avuto le pratiche di richiesta di residenza o cambi d'indirizzo in Budrio, si porta dietro inevitabilmente l'aumento delle richieste di certificati e del rilascio delle CIE, molto richieste anche da chi si trova comunque ad avere già in mano un documento valido (vecchio modello di carta d'identità).

La diminuzione invece del dato relativo a informazioni/telefonate/email ricevute sono frutto del buon lavoro dell'Ufficio Infopoint (ex portineria posta all'entrata principale del Comune) che è un importante "filtro" e punto di riferimento dei cittadini accedenti in prima battuta ai servizi comunali.

## La rilevazione 2018

Come avvenuto anche negli anni passati la rilevazione è preceduta da una fase di comunicazione, interna ed esterna:

- viene data informazione preventiva alla Giunta Comunale;
- nel notiziario mensile “Budrio – terra e civiltà” i cittadini vengono informati sulla rilevazione in corso;
- vengono apposti cartelli informativi nella sala d’attesa URP e viene collocato in un punto evidente il box per la restituzione, precisando le modalità di restituzione dei risultati (sul sito);
- viene individuato un operatore referente per la fase di rilevazione, al quale segnalare eventuali problemi degli utenti. Il referente conserva i questionari compilati.

## Mese di rilevazione

Il mese di rilevazione della qualità dello sportello URP-anagrafe è variata negli anni fra i tre mesi autunnali, si è cercato sempre di realizzarla in un mese che risulti rappresentativo dell’anno in corso e quindi scartando sia i mesi contrassegnati da un afflusso eccessivo sia quelli in cui l’afflusso cala sensibilmente. Quest’anno il mese di Novembre ci è sembrato il mese più significativo e la rilevazione è stata fatta dal 26 novembre al 22 dicembre compreso.

## Rilevazione anno 2018

- Il campione

n= 139 =	$756*(1,96)^2*(2)^2$
	$(756-1)*(0,3)^2+(1,96)^2*(2)^2$

Per il calcolo del campione viene usata come stima di N il numero di utenti a sportello nel mese di novembre 2017 pari a 756.

La dimensione del campione è 139 unità ed il passo di campionamento (uguale ad N/n) è  $756/139= 5,43$ . Il passo per la rilevazione quest'anno è quindi di un utente ogni 6, per garantire meglio la rappresentatività.

Nota bene: il risultato ottenuto, cioè la media del giudizio (generale come di uno dei fattori di qualità) è una stima del giudizio di tutta la popolazione degli utenti con attendibilità del 95% rispetto all’intervallo di variazione  $\pm 0,3$ .

## - Il questionario

Come già anticipato quest'anno il questionario viene proposto in una versione aggiornata, che pur garantendo la comparabilità con le precedenti rilevazioni consente di approfondire alcuni fattori di qualità ad oggi impliciti: la tempestività e l'efficacia in fase di erogazione del servizio. Viene inoltre potenziata la parte inerente i nuovi canali di comunicazione (sito istituzionale, facebook).

## - I risultati

Nel periodo di riferimento (26 novembre – 22 dicembre) gli utenti diretti dello sportello sono stati 978 contro i 756 utilizzati per la stima della dimensione campionaria; quindi il campione effettivo è superiore rispetto a quella stimata. I questionari restituiti sono stati 112, con una percentuale di rappresentatività del campione pari al 11,5% e quindi ampiamente rientranti nei parametri minimi di rappresentatività stabiliti. Si rileva anche quest'anno l'assenza di rifiuti alla compilazione. Non sono stati consegnati questionari extra campione.

Le caratteristiche dei rispondenti: gli intervistati sono in leggera prevalenza di sesso femminile (53% sul totale dei questionari) e come nelle precedenti rilevazioni prevale la fascia centrale d'età (35 – 64 anni) con il 75%, in particolare gli utenti di età compresa tra 45 e 64 anni (58 su 112).

Gli utenti intervistati sono prevalentemente in condizione di occupato (79% dei 112 questionari riconsegnati).

Il 56% ha un titolo di studio di scuola secondaria superiore ed il 26 % è in possesso di laurea, e il rimanente 18% si divide fra chi ha solo il titolo elementare e chi ha la licenza media inferiore. Alcune informazioni aggiuntive: tra gli intervistati ci sono 16 non residenti percentuale pressochè invariata dagli anni precedenti.

L'8% è al primo contatto con lo sportello URP, in calo del 2% rispetto all'anno scorso, ed il 31% è utilizzatore esclusivamente per motivi di lavoro, mentre la parte restante ne usufruisce per esigenze personali o personali e di lavoro insieme. Solo 2 persone si dicono non soddisfatte della risposta fornita dal servizio.

Proseguendo l'indagine di customer satisfaction sulla consultazione del sito istituzionale, risulta che l'84% degli utenti intervistati ha consultato più o meno spesso la rete civica, mentre un 16% non l'ha mai utilizzata, valore molto in calo rispetto a quello della rilevazione precedente. La valutazione del sito è soddisfacente per il 52% del campione, risultato in calo di 16 punti percentuale rispetto allo scorso anno.

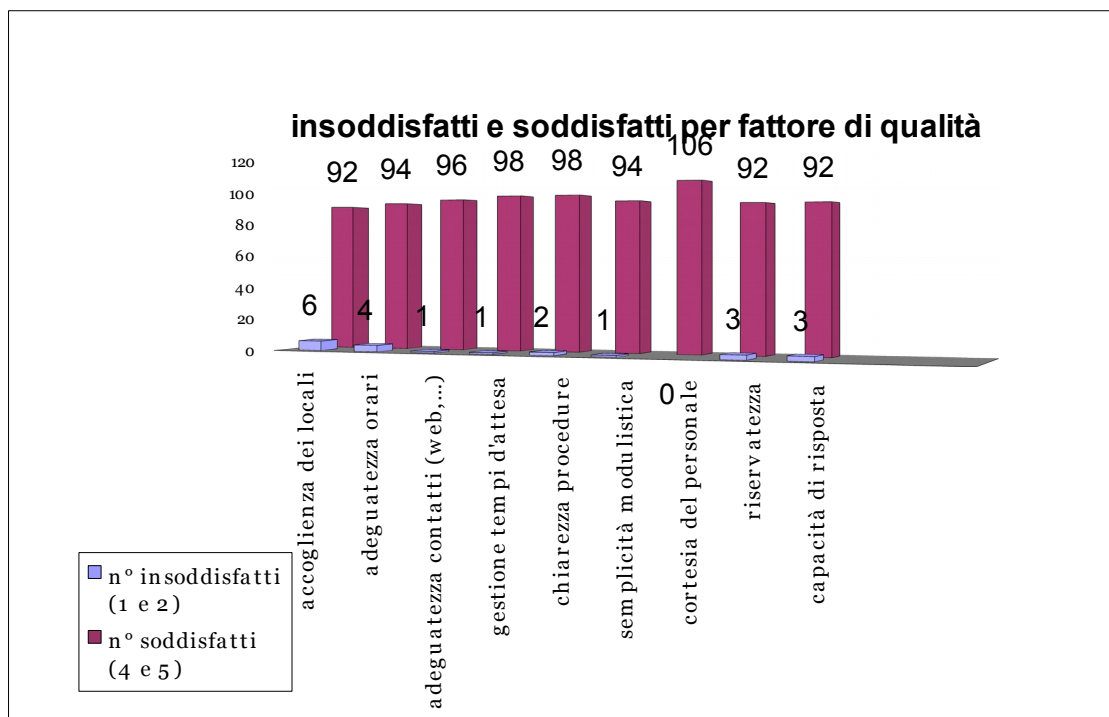
La media complessiva delle valutazioni date al servizio URP/anagrafe è di **4,56** su 5, quindi molto alta in generale negli anni, ma addirittura in crescita nel 2018; si consideri che si arriva ad una eccellenza tale che quasi il 90% degli utenti intervistati si dice molto soddisfatto del servizio.

Nel dettaglio: le dimensioni della qualità

Voto medio per dimensione della qualità

anno	accessibilità	qualità organizzativa	qualità relazionale	qualità tecnica
2015	4,17	4,29	4,68	4,55
2016	4,12	4,16	4,56	4,17
2017	3,97	4,17	4,64	4,17
2018	4,33	4,32	4,79	4,30

I dati 2018 rispetto agli anni precedenti evidenziano un'estesa percezione del miglioramento del servizio. Si noti come l'operato del personale ha una valutazione altissima sulle capacità relazionali.





Entrando nel dettaglio dei fattori di qualità, si nota che l'uso dei voti 1 e 2 per i singoli fattori è mediamente molto contenuto, quindi la differenza tra fattori sulle medie è spesso data dalla maggiore presenza di voti 3 che è comunque un voto positivo.

I fattori di qualità con il voto medio più alto sono la cortesia del personale e la completezza delle informazioni avute, con 4,79 e 4,64 su 5. Sono anche i due fattori che ottengono il maggior numero di giudizi massimi come negli anni passati (rispettivamente 106 e 103), con un'incidenza di giudizi positivi (4 e 5) che supera il 98% del campione in entrambi i casi. Un ottimo risultato, se si considera che il personale di Urp/Anagrafe è sempre in divenire, per un problema cronico di turn over del personale.

---

Anche quest'anno è stata rilevata la percezione da parte dell'utenza circa i tempi di attesa per accedere allo sportello. Solo il 4% del campione ha dichiarato di aver atteso più di 15 minuti, dato che diminuisce sensibilmente dall'anno scorso, anno in cui circa l'8 % aveva atteso di essere servito allo sportello Urp/Anagrafe.

Dalle verifiche queste risposte risultano concentrate nei questionari compilati durante le aperture del giovedì pomeriggio, che è il giorno che registra maggiore afflusso di pubblico, ma anche quello con un'apertura di 3 ore contro le 5 ore degli altri giorni.


## **Conclusioni**


L'indagine di customer satisfaction sugli utenti dell'URP ha fornito risultati interessanti: in alcuni casi ha confermato le percezioni del personale URP, in altri casi ha fatto emergere delle indicazioni significative ed utili alla predisposizione di possibili azioni di miglioramento.


Il questionario utilizzato si è dimostrato un buono strumento di rilevazione che ha consentito di realizzare diversi tipi di analisi. Inoltre, è stato accolto con favore dalla totalità delle persone intervistate che si sono rese disponibili per la compilazione.


In sintesi, le indicazioni emerse dall'indagine effettuata possono essere riassunte nell'individuazione dei seguenti punti di forza e di debolezza del servizio URP:

- Punti di forza:


 La capacità relazionale del personale dell'URP (cortesia, competenza e professionalità) è il punto di forza principale della soddisfazione dell'utenza;

 L'accessibilità al servizio, sia dal punto di vista fisico, sia da quello dell'adeguatezza dei contatti è ben apprezzata dai fruitori del Servizio;

 La gestione dei tempi di attesa ottiene sempre i giudizi più alti, si pensi che l'84% dell'utenza intervistata è completamente soddisfatta;

 Cresce l'utilizzo del sito istituzionale da parte dell'utenza (76%).

- Punti di debolezza

 Gli utenti vorrebbero comunque un orario di apertura più ampio (per quanto siano 28 le ore settimanali di apertura al pubblico), purtroppo non compatibile con il necessario fabbisogno di back-office.

Si tratta quindi di migliorare la comunicazione esterna circa la necessità di avere tempo per il back office da un lato e dall'altro di far conoscere ancora di più gli strumenti alternativi (informazioni e pratiche tramite mail/pec/servizi demografici online).

Nelle pagine seguenti si allega il modulo di rilevazione 2018.

Per il 2019 – grazie anche al confronto col Settore Risorse e Controlli – è in ultimazione un nuovo modello di rilevazione rivisto con l'inserimento di ulteriori standards qualitativi (obiettivo di PEG del Settore Affari Generali).

Si ringrazia la Dott.ssa Eva Bonaveri per il lavoro di elaborazione dati, i colleghi del Servizio URP – Anagrafe per il lavoro svolto ed i cittadini per la collaborazione.

08/11/2019

**Il Responsabile Affari Generali** – Dott. Diego Baccilieri

Gentile Signora/Signore,

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico del Comune di Budrio ritiene importante conoscere il suo giudizio sui servizi erogati. Chiediamo quindi la sua collaborazione per compilare questo breve questionario, restituendolo nell'apposito contenitore all'entrata.

I dati rilevati sono anonimi, saranno utilizzati solo per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza e saranno pubblicati in forma aggregata sul sito istituzionale del Comune di Budrio.

Il suo giudizio rispetto ai seguenti fattori è ... (barrare un solo valore)	insoddisfacente ⇔ ⇔ pienamente soddisfacente				
					
1. accoglienza dei locali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. adeguatezza degli orari di apertura al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. accessibilità dell'ufficio (segnaletica, barriere architettoniche, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. adeguatezza delle diverse modalità di contatto (telefono, web, notiziario, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. tempi di risposta alle diverse modalità di contatto (telefono, web, notiziario, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. capacità di gestione dei tempi di attesa da parte dell'ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. chiarezza delle procedure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. semplicità della modulistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. cortesia del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. attenzione alla riservatezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. capacità di risposta dell'operatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. completezza delle informazioni fornite dall'operatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. adeguatezza degli strumenti tecnici e informatici a disposizione dell'ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. tempi di conclusione delle pratiche relative alla residenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E' la prima volta che utilizza il servizio URP-Anagrafe?				SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

Lo utilizza di più per motivi di lavoro o personali?	L <input type="checkbox"/>	P <input type="checkbox"/>
E' soddisfatto della risposta ottenuta oggi allo sportello?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Oggi ha atteso più di 15 minuti prima di parlare con l'operatore?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Conosce il nuovo programma delle segnalazioni "Comuni-chiamo"?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Se sì, lo ha anche già utilizzato?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

<b>Il suo giudizio sul servizio URP – Anagrafe nel complesso è ...</b> (barrare un solo valore)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

**Alcune domande sugli altri strumenti di comunicazione del Comune ...**

Nel 2018 ha consultato il sito istituzionale del Comune di Budrio ...			spesso <input type="checkbox"/>	poco <input type="checkbox"/>	mai <input type="checkbox"/>
il suo giudizio sul sito istituzionale del Comune di Budrio in una scala da 1 a 5 è ...	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Nel 2018 ha consultato la pagina Facebook del Comune di Budrio ...			spesso <input type="checkbox"/>	poco <input type="checkbox"/>	mai <input type="checkbox"/>

... e un po' di informazioni

<b>Residente nel Comune di Budrio</b>			SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
<b>Sesso</b>			M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	
<b>Età</b>	fino a 24 anni <input type="checkbox"/>	25 - 34 anni <input type="checkbox"/>	35 - 44 anni <input type="checkbox"/>	45 - 64 anni <input type="checkbox"/>	65 anni e più <input type="checkbox"/>
<b>Titolo di studio</b>		Licenza elementare o media <input type="checkbox"/>	Diploma di scuola superiore <input type="checkbox"/>	Laurea <input type="checkbox"/>	
<b>Condizione lavorativa</b>	altra condizione <input type="checkbox"/>	disoccupato/ in cerca di occupazione <input type="checkbox"/>	lavoratore dipendente <input type="checkbox"/>	lavoratore autonomo/ imprenditore <input type="checkbox"/>	pensionato <input type="checkbox"/>
<b>Utilizzo del WEB</b>	Non lo utilizzo <input type="checkbox"/>	Guardo indirizzi, orari, telefoni <input type="checkbox"/>	Cerco modulistica e informaz., ho un'email <input type="checkbox"/>	Contatto, prenota, pago, sono sui social, iscriz. Federa <input type="checkbox"/>	

*Il Comune di Budrio pubblicherà appena possibile una sintesi dei risultati sul sito istituzionale [www.comune.budrio.bo.it](http://www.comune.budrio.bo.it). La rilevazione sarà ripetuta con cadenza annuale.*

*La ringraziamo per la cortese collaborazione.*