

REPORT DI SINTESI RELATIVO AL CUSTOMER SATISFACTION SPORTELLO INFORMATIVO IMMIGRATI 2011

Lo sportello informativo per immigrati è attivo presso il Comune di Monte Argentario dal 2001.

L'attività viene svolta presso gli uffici "Servizi Sociali" a Porto S. Stefano ma anche presso altre quattro Amm.ni Comunali: Orbetello, Manciano, Magliano in Toscana e Calpabio.

La responsabile, Tatjana Jevtic, svolge numerosi incarichi.

Se ne elencano i principali:

- supporto informativo agli immigrati;
- disbrigo pratiche di rinnovo permessi/carte di soggiorno;
- ricongiungimenti familiari;
- richieste di cittadinanza italiana;
- informazioni e relative pratiche per la richiesta del visto per turismo e/o visita.

Nel corso del 2011 sono stata espletate 105 pratiche tra le quali:

- 84 rinnovi/richieste permessi o carte di soggiorno (59 rinnovi di permessi di soggiorno e 25 carte di soggiorno);
- 18 ricongiungimenti familiari;
- 3 pratiche di richieste cittadinanza italiana.

Al fine della valutazione del servizio dal 01/09/2011 è stato distribuito agli utenti uno specifico questionario anonimo. Nello stampato venivano richieste informazioni personali con riguardo al paese di provenienza, al sesso e alla fascia d'età nonché il livello di gradimento del servizio con la possibilità di inserire eventuali osservazioni e suggerimenti. Per maggiore chiarezza, il questionario viene allegato alla presente relazione.

Il numero dei questionari compilati è 32.

Il campione che ne scaturisce è composto da utenti provenienti da 11 paesi diversi ed in particolare:

PAESE DI PROVENIENZA	NUMERO FRUITORI SERVIZIO
MOLDAVIA	10
UCRAINA	5
ROMANIA	4
TUNISIA	3
SRI LANKA	2
BRASILE	2
INDIA	2
CUBA	1
GERMANIA	1
GEORGIA	1
ALGERIA	1
TOTALE	32

Il 68,75% degli immigrati che si sono rivolti allo sportello è di sesso femminile.

L'età del campione risulta appartenente prevalentemente (72%) alle classi di età 18-30 (10 individui) e 31-45 (13 individui) mentre soltanto 9 utenti hanno un'età superiore ai 46 anni. Incrociando i dati è possibile ricavare che i soggetti di sesso maschile provengono da paesi stranieri più diversificati (comunitari ed extra-comunitari) rispetto ai soggetti di sesso femminile, provenienti prevalentemente da paesi dell'est europeo. Donne e uomini sono equamente distribuiti nelle classi di età (come già detto prevalentemente giovani o giovanissimi).

Il 100% del campione ha espresso livelli di soddisfazione pari ad "ottimo", sia per quanto concerne la cortesia e la competenza del personale sia per l'accoglienza degli ambienti.

Non sono, inoltre, stati specificati aspetti da migliorare.