

# INDAGINE SUL CARICO AMMINISTRATIVO PER I CITTADINI QUESTIONARIO

L'Istituto Nazionale di Statistica – ISTAT sta svolgendo un'indagine statistica prevista dal Programma Statistico Nazionale per conto della Presidenza del Consiglio (Codice PSN: PCM-00044). L'indagine ha lo scopo di conoscere la percezione e la valutazione dei cittadini rispetto al rapporto con la pubblica amministrazione e alle misure di semplificazione adottate, anche nell'ambito delle riforme previste dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

- 1 Negli ultimi 3 anni ha avuto occasione di recarsi presso un ufficio pubblico o comunque svolgere una pratica, ad esempio per iscrivere un figlio a scuola, richiedere la pensione, cambiare residenza, scegliere/cambiare il medico di famiglia accedere a un beneficio economico per cui è stato necessario fruire dei servizi della Pubblica Amministrazione?**

1. Sì, me ne sono occupato/a personalmente	<input type="checkbox"/>	<i>Proseguire con il questionario</i>
2. Sì, se n'è occupata una persona della mia famiglia per mio conto (es. coniuge, figlio, genitore, altro parente stretto)	<input type="checkbox"/>	<i>Chiedere di parlare con la persona che se ne è occupata/fissare appuntamento</i>
3. Sì, se n'è occupato esclusivamente un intermediario (es. Agenzia privata, CAF, commercialista, altro professionista)	<input type="checkbox"/>	<i>Chiudere</i>
4. No, non ho avuto occasione di rivolgermi a uffici pubblici	<input type="checkbox"/>	<i>Chiudere</i>

- 2 (Se cod1 a D1) Più nello specifico, in quali dei seguenti eventi della vita ha avuto occasione di fruire dei servizi della Pubblica Amministrazione negli ultimi 3 anni?**

*L'intervistatore è tenuto ad ottenere riscontro positivo per **almeno 1 evento**, altrimenti l'intervista è conclusa come non utile (fuori campo osservazione). Gli eventi verranno proposti in modo "dinamico" al fine di coprire tutte le tipologie di eventi.*

1. Evento 1 - Utilizzare i servizi anagrafici	<input type="checkbox"/>
2. Evento 2 - Sposarsi e unirsi civilmente	<input type="checkbox"/>
3. Evento 3 - Avere un figlio	<input type="checkbox"/>
4. Evento 4 – Mandare un figlio a scuola	<input type="checkbox"/>
5. Evento 5 - Ristrutturare la propria casa e/o regolarizzare interventi edilizi	<input type="checkbox"/>
6. Evento 6 - Ottenere documenti e effettuare pagamenti per il proprio mezzo di trasporto	<input type="checkbox"/>
7. Evento 7 - Aprire e/o chiudere un'attività lavorativa autonoma	<input type="checkbox"/>
8. Evento 8 - Ricorrere all'assistenza sanitaria	<input type="checkbox"/>
9. Evento 9 - Accedere a un beneficio economico o a un sostegno	<input type="checkbox"/>
10. Evento 10 - Perdere una persona cara	<input type="checkbox"/>
11. Evento 11 - Presentare un reclamo o una richiesta di accesso agli atti	<input type="checkbox"/>
12. Evento 12 - Vendere, acquistare o affittare un bene immobile	<input type="checkbox"/>
13. Evento 13 - Cercare un impegno mediante servizi pubblici per il reclutamento	<input type="checkbox"/>

14. Evento 14 – Prendere con sé un animale domestico	<input type="checkbox"/>
15. Evento 15 – Assumere un collaboratore domestico	<input type="checkbox"/>

### 3 Genere intervistato:

1. Uomo	<input type="checkbox"/>
2. Donna	<input type="checkbox"/>
3. Altro	<input type="checkbox"/>

### 4 Può indicare la sua età (in anni compiuti)?

N. anni /\_/\_/ [min: ≥ 18 anni]  
 Preferisce non rispondere 99

### 5 Qual è il suo ultimo titolo di studio conseguito?

1. Nessun titolo/Licenza elementare	<input type="checkbox"/>
2. Licenza media	<input type="checkbox"/>
3. Diploma di qualifica professionale di scuola secondaria superiore di 2-3 anni che non permette l'iscrizione all'Università	<input type="checkbox"/>
4. Diploma di istruzione secondaria superiore di 4-5 anni che permette l'iscrizione all'Università	<input type="checkbox"/>
5. Laurea triennale	<input type="checkbox"/>
6. Laurea magistrale o a ciclo unico	<input type="checkbox"/>
7. Post-laurea (dottorato, master, etc.)	<input type="checkbox"/>

Preferisce non rispondere 99 /\_/\_

### 6 Qual è la sua condizione professionale attuale? Lei è...

1. Occupato/a (lavoratore dipendente o autonomo)	<input type="checkbox"/>
2. Disoccupato/a	<input type="checkbox"/>
3. Studente/ssa	<input type="checkbox"/>
4. Pensionato/a	<input type="checkbox"/>
5. Altro (Specificare _____)	<input type="checkbox"/>

Preferisce non rispondere 99 /\_/\_

### 7 (Se cod.1 a D6) E qual è la sua posizione lavorativa attuale?

1. Dirigente	<input type="checkbox"/>
2. Imprenditore	<input type="checkbox"/>
3. Lavoratore autonomo	<input type="checkbox"/>
4. Libero professionista	<input type="checkbox"/>
5. Quadro	<input type="checkbox"/>
6. Lavoratore dipendente	<input type="checkbox"/>
7. Operaio	<input type="checkbox"/>
8. Apprendista o tirocinante	<input type="checkbox"/>

9. Collaboratore familiare	<input type="checkbox"/>
10. Altro (Specificare _____)	<input type="checkbox"/>

Preferisce non rispondere

99 /\_/\_

**8 È a conoscenza delle seguenti riforme introdotte negli ultimi tre anni per migliorare i servizi e le procedure della Pubblica Amministrazione?**

	Sì	No
1. Interventi per realizzare nuove assunzioni e introdurre nuove competenze nelle amministrazioni pubbliche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Attivazione di un Portale unico per i concorsi e il reclutamento del personale delle Pubbliche Amministrazioni (denominato INPA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Interventi di riduzione dei tempi e di semplificazione delle “pratiche” amministrative che coinvolgono cittadini e imprese	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Allargamento dell'offerta dei servizi on line e digitalizzati nelle Pubbliche Amministrazioni (es. pagamenti tramite PagoPA, utilizzo dello SPID per fruire di servizi, consultazione dell'app IO, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**9 Qual è il suo giudizio rispetto all'esperienza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione nel triennio 2023-2025? Esprima un voto da 1 a 10, dove 1 significa meno soddisfatto e 10 molto soddisfatto per i seguenti aspetti che ora le leggerò:**

	Voto 1-10
1. Chiarezza delle informazioni fornite al cittadino per accedere al servizio o ottenere un atto o un documento ( <i>nota per intervistatore: ad esempio reperimento dell'informazione</i> )	_
2. Semplicità della modulistica e dei dati da presentare per fruire del servizio o per ottenere un atto o un documento ( <i>nota per intervistatore: ad esempio modulistica semplice ed immediata, numero di passaggi richiesti al cittadino</i> )	_
3. Tempi di risposta dell'amministrazione ( <i>nota per intervistatore: ad esempio dall'avvio della richiesta fino all'ottenimento del servizio</i> )	_
4. Competenza del personale coinvolto nel fornire supporto nelle diverse fasi del rapporto con le amministrazioni pubbliche	_
5. Trasparenza del percorso svolto per accedere a un servizio o ottenere un atto o un documento	_

Ripetere la domanda D10 per gli eventi indicati in D2

**10 In relazione all'evento (far comparire "Evento" citato in D2) per quali delle seguenti procedure/pratiche si è relazionato con la Pubblica Amministrazione (ad es. Ministero, Regione, Comune, ASL, Inps, Motorizzazione, Scuola, Agenzia delle Entrate, Camera di commercio e altra amministrazione)? (Far comparire solo le procedure per il tipo di evento citato)**

<b>Evento n. 1</b>	<b><u>Utilizzare i servizi anagrafici</u></b>
Procedura 1.1	Richiedere o rinnovare la carta di identità
Procedura 1.2	Richiedere il cambio di residenza
Procedura 1.3	Richiedere lo stato di famiglia o altri certificati anagrafici (ad esclusione di quelli per sposarsi o unirsi civilmente)
Procedura 1.4	Chiedere o aggiornare la tessera elettorale
<b>Evento n. 2</b>	<b><u>Sposarsi, unirsi civilmente, separarsi/divorziare</u></b>
Procedura 2.1	Richiedere le pubblicazioni per sposarsi o costituire un'unione civile
Procedura 2.2	Chiedere un estratto dell'atto di matrimonio
Procedura 2.3	Chiedere l'atto di matrimonio
Procedura 2.4	Chiedere di sposarsi in comune diverso dal proprio
Procedura 2.5	Separarsi
Procedura 2.6	Divorziare
<b>Evento n. 3</b>	<b><u>Avere un figlio</u></b>
Procedura 3.1	Registrazione della dichiarazione di nascita
Procedura 3.2	Richiedere il codice fiscale del neonato o della neonata
Procedura 3.3	Iscrivere il neonato o la neonata ai servizi sanitari
Procedura 3.4	Scegliere il pediatra
Procedura 3.5	Richiedere l'assegno unico
Procedura 3.6	Adottare un minore
Procedura 3.7	Richiedere un contributo economico
<b>Evento n. 4</b>	<b><u>Mandare un figlio al nido e/o a scuola</u></b>
Procedura 4.1	Iscrivere il bambino o la bambina al nido
Procedura 4.2	Iscrivere il bambino o la bambina alla scuola materna
Procedura 4.3	Iscrivere il bambino o la bambina alla scuola elementare
Procedura 4.4	Iscrivere il bambino o la bambina alla scuola media
Procedura 4.5	Iscrivere il ragazzo o la ragazza alla scuola superiore
Procedura 4.6	Pagare tasse e contributi scolastici o chiedere l'esonero
Procedura 4.7	Richiedere esenzioni e/o agevolazioni per mensa scolastica o acquisto libri scolastici
Procedura 4.8	Iscrivere il figlio o la figlia al servizio di mensa
Procedura 4.9	Iscrivere il figlio o la figlia al servizio di trasporto scolastico
<b>Evento n. 5</b>	<b><u>Ristrutturare la propria casa e/o regolarizzare interventi edilizi</u></b>
Procedura 5.1	Presentare una comunicazione per svolgere lavori in casa (Cila, Cil, SCIA), inclusi lavori di efficientamento energetico e/o la realizzazione di impianti di fonti rinnovabili domestiche

Procedura 5.2	Ottenere il certificato di agibilità della casa
Procedura 5.3	Presentare una richiesta di sanatoria
<b>Evento n. 6</b>	<b><u>Ottenere documenti e effettuare pagamenti per il proprio mezzo di trasporto</u></b>
Procedura 6.1	Richiedere i documenti per poter circolare con il veicolo o motoveicolo
Procedura 6.2	Registrare un passaggio di proprietà del veicolo o motoveicolo
Procedura 6.3	Registrare la proprietà di una imbarcazione
Procedura 6.4	Pagare una multa
Procedura 6.5	Richiedere i documenti di circolazione in caso di furto o smarrimento
Procedura 6.6	Cambiare residenza sul documento di circolazione del veicolo
<b>Evento n. 7</b>	<b><u>Aprire o chiudere un'attività lavorativa autonoma</u></b>
Procedura 7.1	Aprire una partita IVA
Procedura 7.2	Chiedere un contributo per avviare un progetto
Procedura 7.3	Presentare una domanda di pensione di anzianità o di vecchiaia come lavoratore autonomo
Procedura 7.4	Presentare una domanda di pensione anticipata
Procedura 7.5	Chiudere una partita IVA
<b>Evento n. 8</b>	<b><u>Ricorrere all'assistenza sanitaria</u></b>
Procedura 8.1	Scegliere o cambiare il medico di base
Procedura 8.2	Prenotare una vista in un ospedale
Procedura 8.3	Prenotare l'appuntamento per fare un vaccino
Procedura 8.4	Ottenere il certificato vaccinale
Procedura 8.5	Prenotare un controllo gratuito
<b>Evento n. 9</b>	<b><u>Accedere a un beneficio economico o a un sostegno</u></b>
Procedura 9.1	Chiedere un sostegno al reddito o altro sussidio
Procedura 9.2	Chiedere l'assistenza domiciliare
Procedura 9.3	Chiedere la pensione di invalidità
Procedura 9.4	Chiedere un sussidio per malattia o per altre ragioni
Procedura 9.5	Riscattare i contributi della laurea
Procedura 9.6	Chiedere una borsa di studio
Procedura 9.7	Chiedere un contributo per partecipare ad un campo estivo
Procedura 9.8	Chiedere un contributo per fare un corso di lingua in Italia o all'estero
<b>Evento n. 10</b>	<b><u>Perdere una persona cara</u></b>
Procedura 10.1	Richiedere il certificato di decesso o l'atto di morte
Procedura 10.2	Chiedere il permesso per la cremazione
Procedura 10.3	Chiedere il permesso per la tumulazione
Procedura 10.4	Presentare i documenti per l'eredità
Procedura 10.5	Comprare un loculo o uno spazio al cimitero
Procedura 10.6	Chiedere la reversibilità della pensione
<b>Evento n. 11</b>	<b><u>Presentare un reclamo, una segnalazione, una richiesta di accesso agli atti, fare una denuncia</u></b>
Procedura 11.1	Fare un reclamo
Procedura 11.2	Fare accesso agli atti
Procedura 11.3	Fare accesso civico
Procedura 11.4	Ricorrere al difensore civico
Procedura 11.5	Fare una segnalazione whistleblowing
Procedura 11.6	Fare una denuncia di furto, di smarrimento o altro

<b>Evento n. 12</b>	<b><u>Vendere, acquistare o affittare un bene immobile</u></b>
Procedura 12.1	Richiedere i titoli edilizi necessari (ad esempio il certificato di agibilità, il permesso a costruire o altro) a vendere un immobile
Procedura 12.2	Richiedere i documenti relativi allo stato catastale necessari a vendere un immobile
Procedura 12.3	Richiedere i documenti catastali per ottenere un mutuo per acquistare una casa
Procedura 12.4	Richiedere i titoli edilizi (ad esempio il certificato di agibilità, il permesso a costruire o altro) e catastali necessari ad affittare un immobile
Procedura 12.5	Registrare il contratto di affitto
<b>Evento n. 13</b>	<b><u>Cercare un impiego mediante servizi pubblici di reclutamento o mediante concorso pubblico</u></b>
Procedura 13.1	Presentare la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro
Procedura 13.2	Iscriversi a un centro per l'impiego
Procedura 13.3	Ottenere l'attestazione dello stato di disoccupazione
Procedura 13.4	Chiedere l'indennità di disoccupazione
Procedura 13.5	Iscriversi a un corso di formazione o specializzazione regionale o provinciale
Procedura 13.6	Iscriversi a un corso di laurea o a un master universitario
Procedura 13.7	Candidarsi a un concorso pubblico
<b>Evento n. 14</b>	<b><u>Prendere con sé un animale domestico</u></b>
Procedura 14.1	Adottare un animale
Procedura 14.2	Registrare l'animale all'anagrafe degli animali da affezione- (da compagnia)
Procedura 14.3	Vaccinare l'animale domestico
Procedura 14.4	Iscrivere il cane al Registro dei cani morsicatori in presenza di alcuni eventi
Procedura 14.5	Ottenere il patentino per i proprietari di cani morsicatori
Procedura 14.6	Denunciare la scomparsa del proprio animale
<b>Evento n. 15</b>	<b><u>Avviare o terminare un rapporto di lavoro con un collaboratore domestico</u></b>
Procedura 15.1	Assumere un collaboratore domestico
Procedura 15.2	Assumere un lavoratore extracomunitario non ancora in Italia
Procedura 15.3	Versare i contributi per un collaboratore domestico
Procedura 15.4	Modificare l'accordo di lavoro con un collaboratore domestico
Procedura 15.5	Terminare il rapporto di lavoro con un collaboratore domestico

Ripetere da D11 e D15 per ciascuna procedura citata in D10

**11 In relazione alla procedura (far comparire "Procedura" citata in D10) quale canale ha utilizzato per accedere al servizio/procedura? Sono possibili più risposte**

1. Sportello (sede fisica)	<input type="checkbox"/>
2. Sportello telematico (es. SUAP on line)	<input type="checkbox"/>
3. Telefono (call center o numero verde)	<input type="checkbox"/>
4. Sito web istituzionale e internet	<input type="checkbox"/>
5. Posta elettronica ordinaria	<input type="checkbox"/>
6. Posta elettronica certificata	<input type="checkbox"/>
7. Tecnologia mobile (SMS)	<input type="checkbox"/>
8. Social media (es. Twitter, Facebook)	<input type="checkbox"/>
9. Intermediario (es. CAF, professionista)	<input type="checkbox"/>
10. Altro	<input type="checkbox"/>

**12** (solo se cod09 a D11 esclusivo) **In relazione alla procedura** (far comparire “Procedura” citata in D10) **quali sono i motivi per cui ha scelto l’intermediario?**

1. Non sono in grado di comprendere da solo la pratica e non sono autonomo nello svolgerla	<input type="checkbox"/>
2. So cosa fare ma è troppo complicato per me	<input type="checkbox"/>
3. Non ho tempo e preferisco affidarmi ad un intermediario	<input type="checkbox"/>
4. Altro (specificare)	<input type="checkbox"/>

**13** (solo se cod09 a D11 esclusivo) **In relazione alla procedura** (far comparire “Procedura” citata in D10) **cosa potrebbe spingerla a non usare più un intermediario?**

1. Rendere più comprensibile il percorso per eseguire la pratica	<input type="checkbox"/>
2. Servizio interamente digitalizzato	<input type="checkbox"/>
3. Maggiore assistenza	<input type="checkbox"/>
4. Altro (specificare)	<input type="checkbox"/>

**14** (a tutti tranne cod09 a D11 esclusivo) **In relazione alla procedura** (far comparire “Procedura” citata in D10) **come valuta la sua esperienza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione rispetto ai seguenti aspetti?** Esprima un voto da 1 a 10, dove 1 significa meno soddisfatto e 10 molto soddisfatto:

	Voto 1-10
1. Chiarezza delle informazioni fornite al cittadino per accedere al servizio o iniziare una procedura	□□
2. Semplicità della modulistica e dei dati da presentare per fruire del servizio o della procedura	□□
3. Tempi di risposta dell'amministrazione	
4. Competenza del personale PA nel fornire supporto nelle diverse fasi del rapporto con le AP	□□
5. Trasparenza del percorso della procedura e delle decisioni	

**15** (a tutti tranne cod09 a D11 esclusivo) **In relazione alla procedura** (far comparire “Procedura” citata in D10) **quale aspetto del servizio ha maggiormente apprezzato nei rapporti con la PA rispetto a questi che le leggerò?**

1. Cortesia dell'impiegata/o	<input type="checkbox"/>
2. Possibilità di interagire a distanza e semplicità di utilizzo dei mezzi di contatto	<input type="checkbox"/>
3. Capacità di facilitare l'adempimento e trovare soluzioni nei passaggi più complessi	<input type="checkbox"/>