

***Rilascio della
carta d'identità elettronica (CIE)***
***da parte
dell'Ufficio Servizi Demografici***

Indicatori di attività dell'Ufficio Servizi Demografici

CIE rilasciate dal 01.01.2026	17.362
e-mail e i messaggi vocali gestiti dal 01.01.2026	8.310
inviti personalizzati a richiedere la CIE consegnati	6.000
ore di sportello extra	2.014
CIE rilasciabili a settimana dal 01.10.2025 al 10.08.2026	600
ore di sportello al sabato	216
operatori tra sportello e backoffice	12
sportelli aperti	7
diversi orari di apertura tra le 07.30 e le 17.00 dal lunedì al venerdì	6
punti di erogazione sul territorio	5
aperture in concomitanza con eventi o manifestazioni anche serali	4

Indicatori di attività dell'Ufficio Servizi Demografici

N. CIE emesse dal 2021 al 2026 (fino al 16.09)

<i>2021</i>	<i>2022</i>	<i>2023</i>	<i>2024</i>	<i>2025</i>	<i>2026</i>
16.409	16.551	20.723	16.790	16.866	17.362

Al 16.09.2026 risultano ancora da sostituire **3.248**
carte di identità cartacee, di cui **1.154 scadute**.

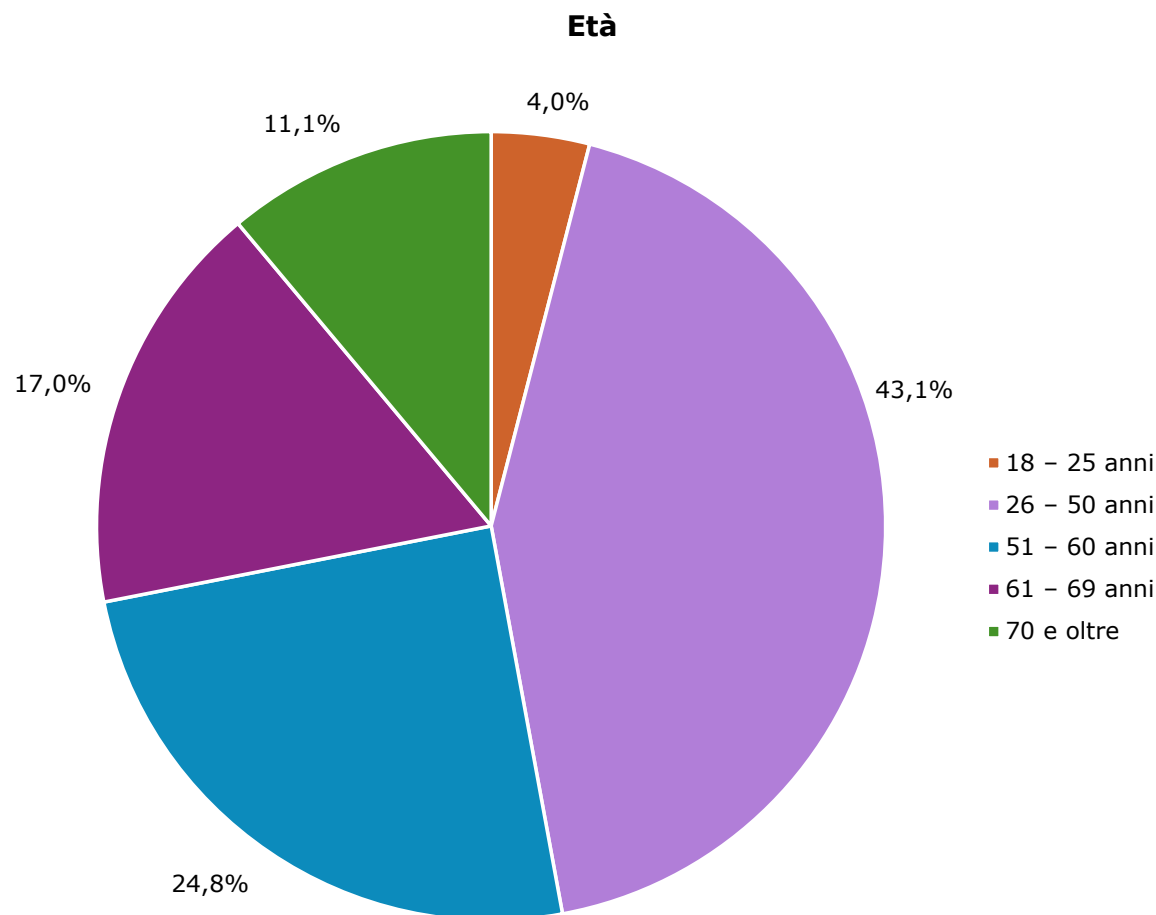
***Customer satisfaction sul
rilascio della
carta d'identità elettronica (CIE)***

***a cura
dell'Ufficio Statistica e
Tempi della città***

Il campione

794 cittadini e cittadine che si sono rivolti agli sportelli nel periodo 2 marzo-31 maggio 2026 per la richiesta di rilascio della CIE, tra cui:

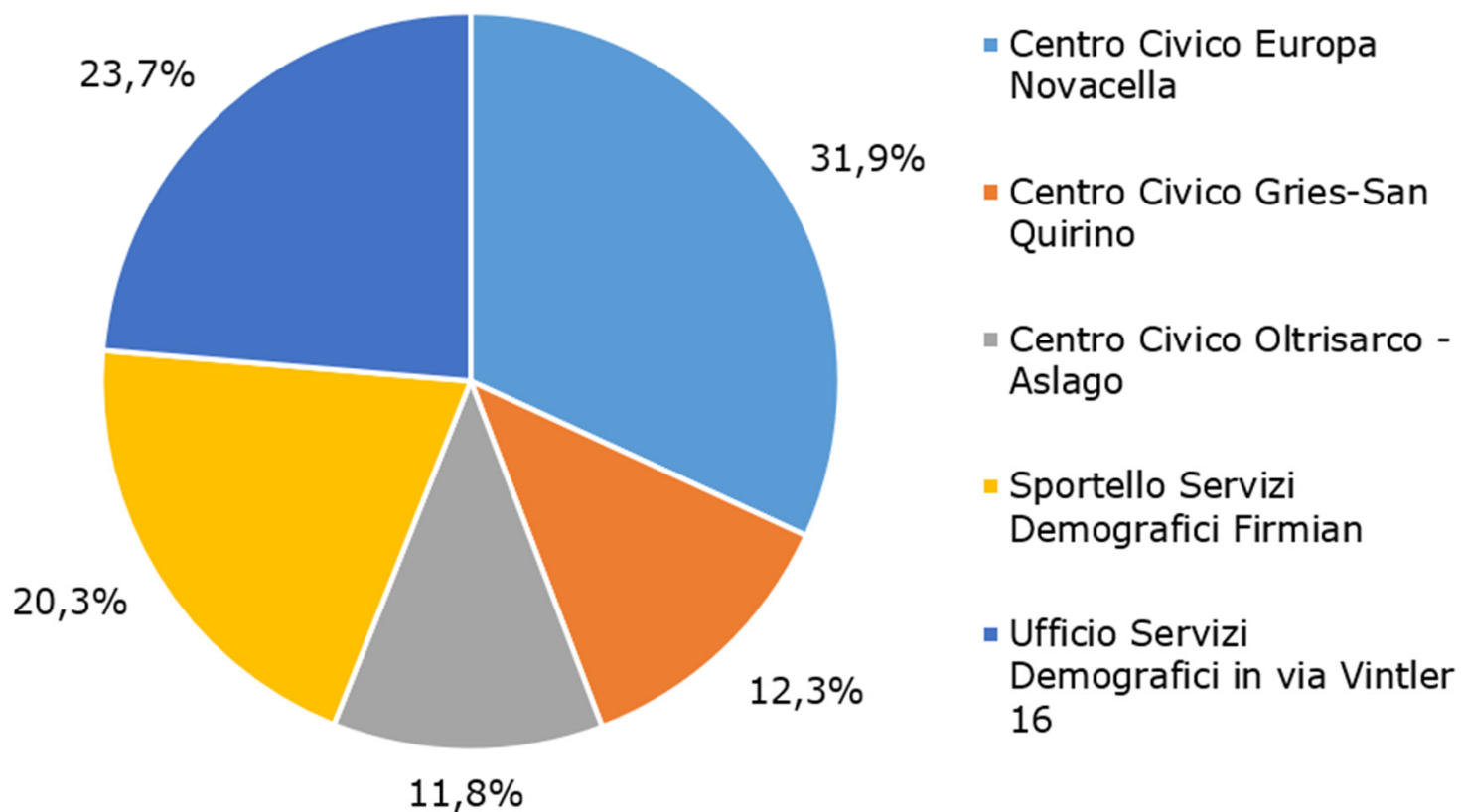
- 58,4% donne;
- 88,4% con cittadinanza italiana.





Città di Bolzano
Stadt Bozen

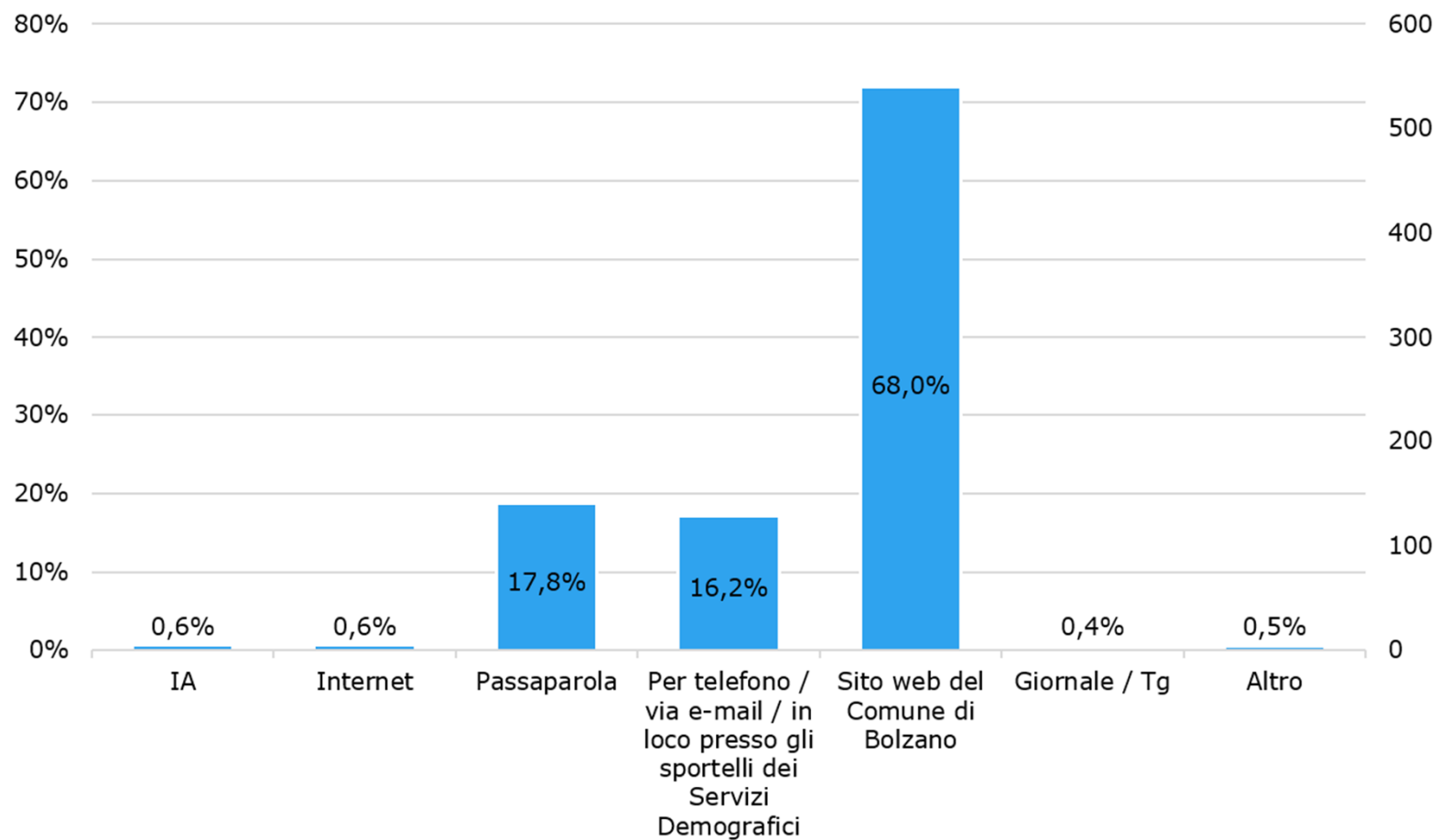
Richiesta di rilascio della CIE per sportello



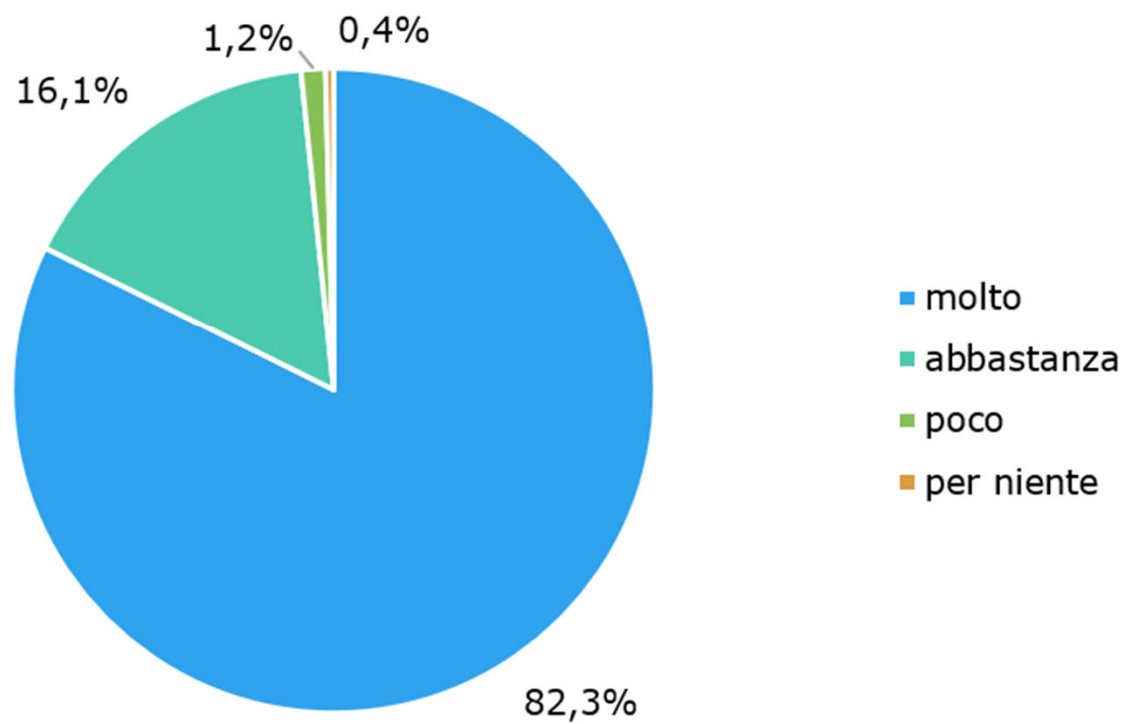


Città di Bolzano
Stadt Bozen

Principali fonti informative su documenti e costi della CIE



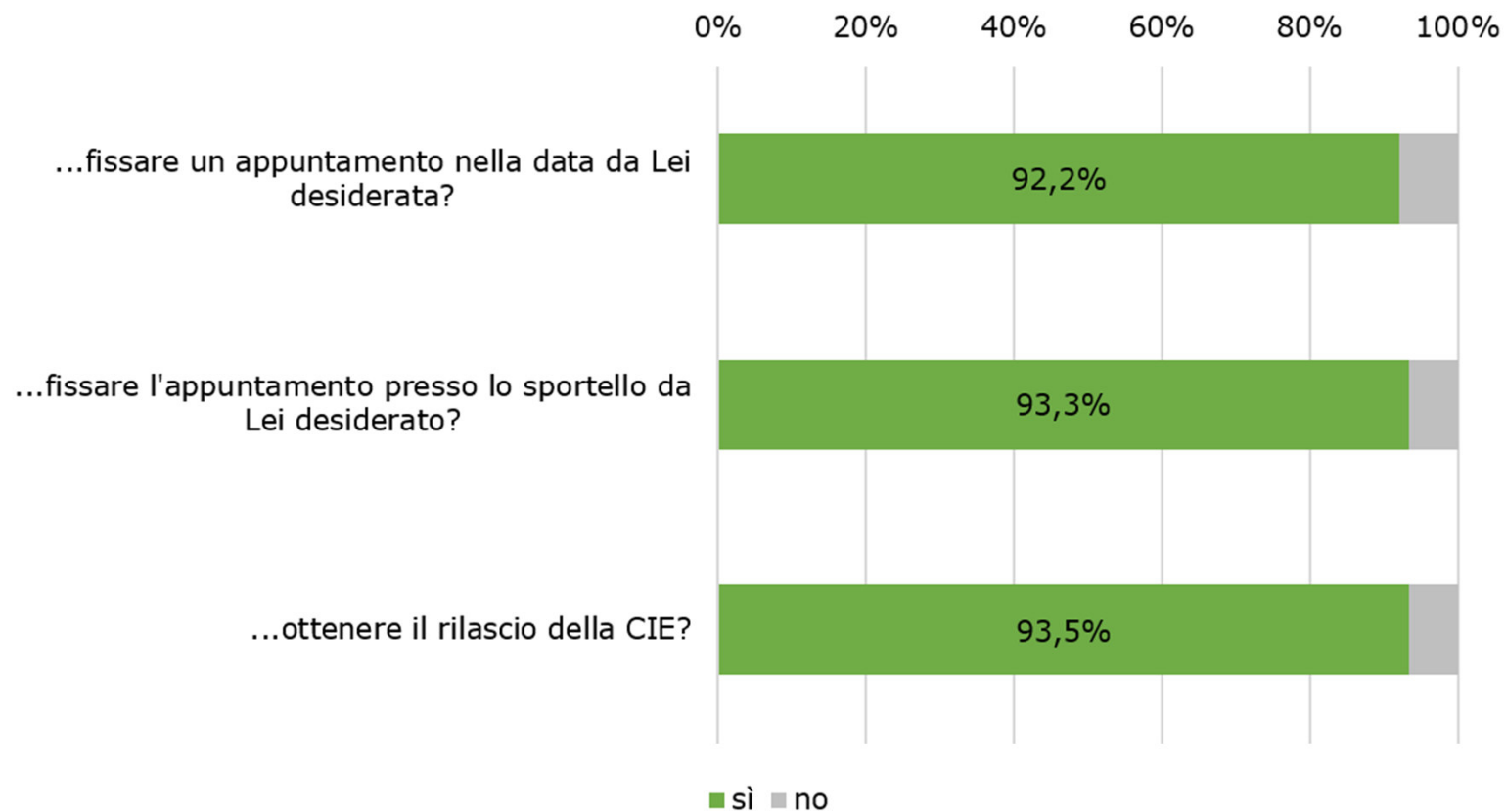
Efficacia percepita del servizio di prenotazione online





Città di Bolzano
Stadt Bozen

È riuscito/a a...

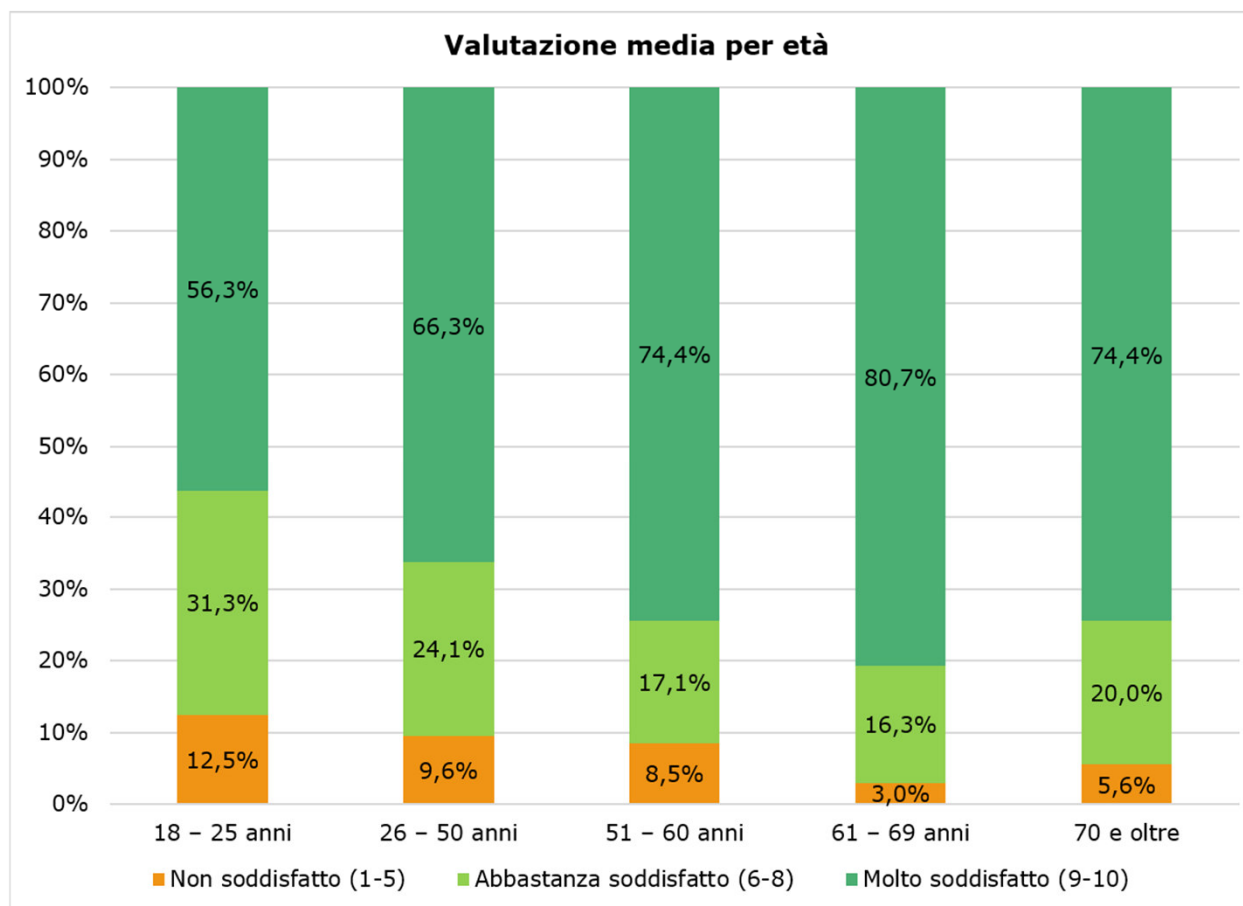


Soddisfazione degli utenti dello sportello CIE

	Media	Moda	σ (deviazione standard)
a. Lo sportello CIE è facilmente raggiungibile	9,2	10	1,7
b. Lo sportello CIE è facilmente accessibile anche alle persone in situazione di disabilità	9,1	10	1,8
c. La cabina per la fototessera disponibile agli utenti in Via Vintler 16 (Servizi Demografici) è utile, anche per le persone in situazione di disabilità	8,1	10	2,8
d. Gli orari di accesso allo sportello CIE sono adeguati	8,6	10	2,2
e. La segnaletica esterna è chiara e ben visibile	8,4	10	2,1
f. La segnaletica interna è chiara e ben visibile	8,4	10	2,1
g. I tempi di attesa sono adeguati	8,8	10	2,1
h. La sala d'attesa è accogliente	8,0	10	2,3
i. Il personale è competente	8,9	10	2,2
l. Il personale è disponibile e cortese	8,8	10	2,3
Quanto è stato soddisfatto/a nel complesso della procedura di richiesta della CIE?	8,7	10	2,1



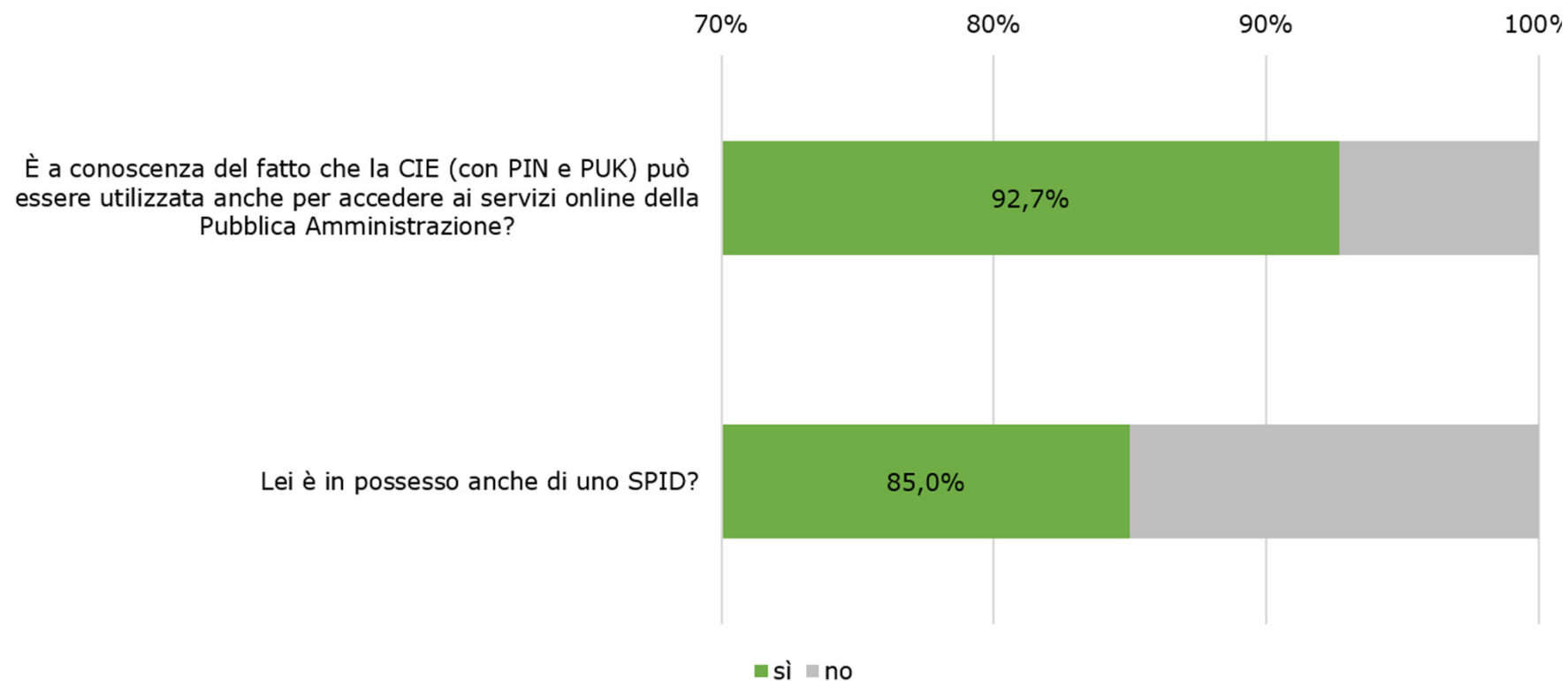
Città di Bolzano
Stadt Bozen





Città di Bolzano
Stadt Bozen

Identità digitale per accesso ai servizi online



L'uso della CIE è:

