



Comune di  
**Milano**

**Monitoraggio della soddisfazione degli utenti sul  
servizio online per la richiesta di  
CERTIFICATI ed ESTRATTI DI STATO CIVILE  
Serie storica e statistiche di utilizzo**

# Serie storica e statistiche di utilizzo - 2024

## Certificati ed estratti di stato civile

Nella tabella sottostante sono riportate le percentuali di utenti soddisfatti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») e l'indice NPS (Net Promoter Score) espressi mensilmente .

Mese	Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online?	Nel complesso quanto sei soddisfatto del servizio online di richiesta di estratti e atti integrali di stato civile?	Parleresti bene di questo servizio con altre persone? (Net promoter Score da -100 a +100)	TOTALE QUESTIONARI	Certificati ed estratti richiesti
Gennaio	86%	84%	36	546	2395
Febbraio	86%	81%	31	648	2602
Marzo	82%	77%	22	584	1489
Aprile	85%	86%	44	449	1501
Maggio	80%	82%	29	400	1497
Giugno	85%	84%	36	414	1498

# Serie storica e statistiche di utilizzo - 2023

## Certificati ed estratti di stato civile

Le percentuali indicate nella tabella sottostante riportano la soddisfazione degli utenti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») espressa mensilmente.

Mese	È stato facile raggiungere questo servizio?	Ti è sembrato semplice da usare?	Ha facilitato la gestione della tua esigenza?	Nel complesso sei soddisfatto del servizio online per la richiesta di estratti e atti integrali di stato civile?	TOTALE QUESTIONARI	Certificati ed estratti richiesti
Gennaio	74%	81%	69%	69%	936	4377
Febbraio	76%	83%	76%	77%	753	3907
Marzo	80%	86%	78%	78%	850	3306
Aprile	81%	84%	81%	78%	489	2047
Maggio	78%	83%	83%	80%	397	1509
Giugno	73%	83%	81%	77%	470	1541
Luglio	74%	82%	81%	78%	395	1503
Agosto	80%	88%	87%	84%	399	1497
Settembre	82%	85%	84%	82%	445	1547
Ottobre	73%	81%	79%	73%	392	1494
Novembre	75%	84%	83%	81%	476	1600
Dicembre	82%	88%	86%	84%	457	2006

# Serie storica e statistiche di utilizzo - 2022

## Certificati ed estratti di stato civile

Le percentuali indicate nella tabella sottostante riportano la soddisfazione degli utenti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») espressa mensilmente nel 2022.

Mese	É stato facile raggiungere questo servizio?	Ti è sembrato semplice da usare?	Ha facilitato la gestione della tua esigenza?	Consigliaresti questo servizio online ad altri?	TOTALE QUESTIONARI	Certificati ed estratti richiesti
Gennaio	74%	83%	71%	73%	1504	4854
Febbraio	73%	81%	67%	68%	1836	7388
Marzo	71%	76%	62%	64%	1920	8451
Aprile	72%	79%	63%	64%	1451	5822
Maggio	74%	80%	63%	63%	1478	6156
Giugno	70%	78%	61%	60%	1138	4515
Luglio	70%	77%	64%	64%	841	4139
Agosto	70%	76%	63%	63%	520	2507
Settembre	69%	78%	64%	63%	881	4689
Ottobre	73%	80%	68%	66%	1020	4637
Novembre	69%	76%	62%	63%	954	4659
Dicembre	71%	80%	65%	66%	714	3348