



COMUNE DI ROVIGO

SERVIZIO QUALITÀ - U.R.P.

Indagini sulla soddisfazione dell'utenza

Anno 2005

Obiettivo delle indagini

L'obiettivo delle indagini di customer satisfaction deve essere *propositivo*: individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.

Alla scelta dei campioni è seguita la somministrazione dei questionari (per i quali è stata prevista la compilazione da parte dell'intervistato. Si sottolinea come la somministrazione del questionario sia stata sempre preceduta da una spiegazione a titolo di premessa da parte dell'operatore, al fine di chiarire al cittadino gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.

La valutazione delle informazioni oggetto del presente rapporto contribuirà a mettere ulteriormente a punto gli strumenti di miglioramento della qualità dei Servizi nell'ambito della riorganizzazione degli Uffici.

Le Carte dei Servizi e le indagini di customer satisfaction

La Carta Generale dei Servizi approvata dal Comune di Rovigo in data 17 aprile 2003 si ispira direttamente alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Essa, com'è noto, richiede ai soggetti erogatori dei servizi pubblici il rispetto di alcuni principi fondamentali, tra cui quello della partecipazione. Tuttavia la Direttiva non si limita ad un'enunciazione di principio, in quanto predispone alcuni strumenti a garanzia di tale istituto, così come si legge al paragrafo 1 del comma 5 del Titolo II (i soggetti erogatori sono tenuti a svolgere "... per valutare la qualità del servizio reso ... apposite verifiche sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati").

La Carta Generale dei Servizi del Comune di Rovigo riprende al Capo IV Paragrafo 2 ("Valutazione della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utenza") tale principio ispiratore; inoltre le singole Carte dei Servizi (approvate con deliberazione di Giunta n. 150 del 24 giugno 2004), nel Capitolo 10, relativo agli "Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali" (al punto titolato "Rapporti con gli utenti"), predispongono l'attuazione di tali principi mediante periodiche indagini di customer satisfaction ("...a cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso").

La Direttiva D.F.P. del 2004 sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini.

La Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica sulla “rilevazione della qualità percepita dai cittadini” ribadisce i principi tracciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, precisando che *“le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, a porre attenzione costante al suo giudizio, a sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. Rilevare la customer satisfaction consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.*

Occorre quindi che le amministrazioni diventino maggiormente capaci di dare valore al punto di vista del cittadino e occorre che l’ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi pubblici”.

Per il raggiungimento degli obiettivi di questa direttiva, le amministrazioni pubbliche sono tenute ad assumere alcuni precisi impegni. La Direttiva stabilisce che *“Il primo impegno riguarda la progettazione e lo svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini, approntando metodologie e strumenti adeguati.*

Il secondo impegno riguarda la diffusione con mezzi idonei dei risultati della rilevazione e la definizione, in correlazione con gli esiti delle analisi effettuate, delle strategie di intervento e dei programmi di miglioramento, in modo da adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini, soprattutto in termini di accesso e di fruibilità.

Il terzo impegno consiste nel favorire all’interno delle amministrazioni lo sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali nonché tutti gli operatori dei servizi”.

Indagini primo semestre 2005

La metodologia utilizzata dall'Ufficio Qualità e dal Direttore Generale

Nel primo semestre 2005 sono state svolte indagini sulla soddisfazione degli utenti dai seguenti Servizi:

Ambiente; Asili Nido; Commercio; Edilizia Privata; Informa handicap; Informa immigrati; Mensa scolastica; Museo; Polizia amministrativa; Servizi Sociali; Servizi Vigilanza; Trasporto scolastico; Ufficio Relazioni con il Pubblico.

La relazione redatta dall'Ufficio Qualità e U.R.P. è stata approvata con riferimento di Giunta comunale n. 4678 del giorno 11/11/2005. Le 13 indagini svolte hanno fornito un riscontro positivo sui Servizi: efficienza ed efficacia sono valutate complessivamente dall'88 % degli utenti con un giudizio sintetico complessivo che va da "ottimo" a "sufficiente", a seconda della scala di valori utilizzata nel questionario, considerando la media delle valutazioni inerenti tutte le indagini.

In apposita sezione del sito internet comunale (home page: Progetto Qualità-Carte dei Servizi) sono pubblicati i dati e le relazioni.

Ecco la relativa tabella:

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION PRIMO SEMESTRE 2005

SERVIZIO	Valutazione OTTIMO	Valutazione BUONO	Valutazione SUFFICIENTE	Valutazione INSUFFICIENTE
1. Ambiente	35,1	56,8	5,4	2,7
2. Mensa scolastica	5,0	53,5	30,7	10,8
3. Trasporto scolastico	37,9	/	60,7	1,4
4. Asili Nido	41,27	/	49,97	8,76
5. Ufficio Commercio	39,6	56,6	3,8	/
6. Servizi Sociali	41,0	35,9	20,5	2,6
7. Informa handicap	66,7	33,3	/	/
8. Informa immigrati	81,0	14,3	4,8	/
9. Polizia amministrativa	39,4	39,4	12,1	9,1
10. Servizi Vigilanza	8,8	69,1	19,1	2,9
11. Edilizia Privata	10,0	70,0	15,0	5,0
12. Museo	70,0	29,1	0,9	/
13. U.R.P	59,0	38,0	3,0	/

PRIME PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Ambiente

I lusinghieri esiti circa l'apprezzamento dell'utenza non devono impedirci di pensare a come migliorare i servizi. Visto che, come detto sopra, il pubblico viene ricevuto praticamente sempre, e quindi non è possibile aumentare gli orari di apertura, si cercherà di fare in modo che per quanto possibile tutti i dipendenti siano in grado di rispondere ai quesiti degli utenti, per evitare a questi

ultimi di dover attendere o ritornare in caso di assenza dell'addetto direttamente interessato. Per far questo si deve ampliare il know-how del personale, con uno sforzo formativo non indifferente. Si tratta pertanto di un obiettivo di ampio respiro.

In alternativa (o per meglio dire, in aggiunta) si intende favorire e incentivare l'uso di altri strumenti per l'interazione tra il pubblico e l'ufficio: in particolare la posta elettronica e la consultazione del sito web del Comune, su cui si può pensare di riversare una maggior quantità di contenuti.

Asili Nido

L'utilizzo della posta elettronica per lo scambio di comunicazioni con le famiglie destinatarie del Servizio, non appena sarà ultimato il nuovo sito internet comunale, sarà oggetto di una attività di promozione al fine di attivare concretamente le finalità del programma di e-governement;

E' oggetto di studio la possibilità di applicare l'alternativa alle attuali modalità di pagamento dei Servizi alla Prima Infanzia secondo quanto suggerito nei questionari;

Il Servizio Spazio Gioco si modificherà, dalla riapertura prevista per Novembre, relativamente alla fascia d'età di target (non più 1-5 anni, con presenza dei genitori, bensì 3-6 anni in autonomia), ampliando, così, l'offerta di sostegno alle famiglie, che il Sistema dei Servizi alla Prima Infanzia del Comune promuove, sostenendo l'accesso e la permanenza dei genitori, e in particolar modo delle madri, nel mondo del lavoro, e prevenendo e rimuovendo le condizioni di svantaggio e di discriminazione e valorizzando la cultura della solidarietà e dell'integrazione.

Commercio

Per quanto attiene il giudizio espresso dagli utenti del Servizio Commercio per l'anno 2005, pur se risultato migliorato rispetto lo scorso anno, raggiungendo una percentuale di 96 punti su cento, sono possibili le seguenti azioni migliorative:

- Per quanto riguarda il mantenimento degli impegni assunti si cercherà di migliorare la comunicazione verso l'utenza finale tenendo in considerazione che i nostri uffici sono frequentati sempre più da persone straniere;

- Per quanto concerne una proposta di miglioramento o meglio di riduzione dei tempi di compimento delle pratiche, pur essendo tale problematica da correlarsi principalmente ad una carenza nella dotazione organica dell'ufficio che non consente un puntuale disbrigo dell'arretrato, si ritiene di dover procedere ad una riduzione dell'orario di apertura al pubblico, in modo da permettere agli addetti al Servizio di espletare il lavoro con la necessaria e dovuta attenzione e concentrazione, senza essere continuamente interrotti.

Edilizia Privata

I carichi di lavoro rispetto al numero di istruttori tecnici, ed alle nuove esigenze imposte dalla normativa e dagli standard di qualità sono sproporzionati anche rispetto a realtà simili per dimensioni al Comune di Rovigo, che peraltro si pone come riferimento nella materia per tutta la Provincia. La situazione è stata fino ad oggi "tamponata" grazie anche al notevole sforzo del personale o a soluzioni provvisorie, ma potrà essere migliorata solo attraverso ad un implementazione di personale tecnico con alto grado di professionalità in materia edilizia, rivedendo le piante organiche e di conseguenza i carichi di lavoro.

Tale soluzione comporterà un aumento del tempo a disposizione operatore/utente in un rapporto diverso, anche in termini di attesa per i colloqui, dato sicuramente da migliorare, che preveda un monitoraggio continuo dello stato della pratica ed una rapida soluzione dei problemi attraverso un percorso comune operatore tecnico/utente.

Il miglioramento perciò deve avvenire attraverso il solo aspetto “quantitativo” e della tipologia del personale che dovrà essere sempre più “tecnico” piuttosto che “amministrativo”.

A tale azione che deve essere prioritaria ed improcrastinabile dovrà comunque affiancarsi un miglioramento nella dotazione di software dedicati, fondamentali nella gestione del lavoro. In tal senso il buon riscontro avuto con le dotazioni attuali, deve essere considerato un punto di partenza per ulteriori investimenti, che consentano una sempre maggiore crescita del servizio in termini di vantaggio per l'utenza.

Informa handicap

Rispetto a quanto è risultato dall'esame dei questionari, si intende avviare le seguenti iniziative.

Per quanto riguarda:

1. le difficoltà a raggiungere lo sportello, si cercherà di migliorare il sistema informativo e di approfondire la questione delle barriere architettoniche, anche se per quest'ultimo punto le soluzioni non sono dipendenti dalle iniziative di questo Settore. Resta comunque da capire, in generale, quali sono le difficoltà a raggiungere lo sportello: se di tipo informativo o di tipo fisico.
2. la tutela della privacy, la sistemazione dei locali non offre soluzioni alternative, comunque la questione sarà oggetto di studio.
3. le risposte ricevute, non sempre adeguate alle attese, saranno promossi degli incontri con il responsabile e con gli operatori dello sportello per esaminare la questione e per avviare un processo di miglioramento del sistema informativo.

Informa immigrati

Rispetto a quanto è risultato dall'esame dei questionari, si intende avviare le seguenti iniziative.

Per quanto riguarda:

1. la conoscenza della sede dello sportello, ovvero la difficoltà a raggiungere lo sportello, la questione sarà oggetto di un piano di pubblicizzazione ad hoc.
2. i tempi di attesa, il problema della lingua, la completezza delle informazioni fornite e la tutela della privacy saranno affrontate con Cooperativa che gestisce lo sportello, al fine di trovare soluzioni migliorative.

Mensa scolastica

Per quanto attiene alla **qualità del Servizio**, per l'a.s. 2005/2006 sono previste le seguenti azioni migliorative: Menù settimanali più vari e proposti con maggior fantasia (nel rispetto delle autorizzazioni del Dipartimento di Prevenzione - Igiene Alimenti e Nutrizione (*Dr.ssa F. Costa*);

Progetto di educazione all'alimentazione “Self-Service” -proposto per la Scuola Primaria ‘G.Pascoli’ (evita una doppia turnazione, fa acquisire ai ragazzi maggiore autonomia, diminuisce la differenza tra le maggiori quantità di consumo del primo piatto rispetto al secondo piatto e al contorno, sensibilizza della raccolta differenziata);

Preseguimento del progetto di educazione alimentare “Antipasto” -già proposto in una Scuola Primaria ed in una Scuola dell'Infanzia con ottimi risultati (prevede la somministrazione del contorno come piatto servito per primo con diverso approccio e l'apprendimento del gusto e dell'abitudine al consumo)

Museo

Sulla base dei dati relativi alla provenienza dei visitatori e ai canali privilegiati per l'apprendimento dell'esistenza del Museo dei Grandi Fiumi (*vedi domanda n. 1*), anche quest'anno emerge l'opportunità di investire maggiormente nella promozione per far conoscere anche al di fuori del Polesine e del Veneto la peculiarità del Museo dei Grandi Fiumi nel panorama dell'offerta museale italiana. Rispetto allo scorso anno si può però notare un apprezzabile incremento della promozione del Museo dei Grandi Fiumi all'interno di scuole e università, come si era auspicato aumentando i collegamenti, le collaborazioni e l'offerta didattica ad alto livello (laboratori, lezioni, supporto scientifico per progetti didattici, dimostrazioni di archeologia sperimentale) verso gli istituti scolastici e universitari.

La lamentata insufficienza dell'accoglienza e soprattutto della sorveglianza nelle sale del Museo è dovuta alla mancanza di un servizio permanente e specializzato di guardiania e custodia. Con le risorse umane e finanziarie attuali, il personale tecnico, amministrativo e scientifico si alterna con i volontari e gli stagisti per tamponare le emergenze nei casi di grande affluenza di visitatori. È questo un elemento di criticità che richiede una soluzione adeguata.

In seguito all'ampliamento del percorso museale con la realizzazione della sezione dell'Età Romana nel 2004, la visita al Museo dei Grandi Fiumi richiede almeno un'ora di tempo: è normale che la permanenza a lungo in piedi porti i visitatori a suggerire la creazione di un'area di sosta, possibilmente con ristorazione, così come proposto dai moderni musei.

Il Museo dei Grandi Fiumi sta procedendo al riordino e all'inventariazione del patrimonio librario, in vista della futura creazione di una biblioteca dotata di scaffalature per i volumi e di tavoli per la lettura, come richiesto dall'utenza. La realizzazione di tale progetto è subordinata al reperimento di fondi per l'allestimento di un locale adeguatamente attrezzato.

Polizia amministrativa

Si procederà ad un'opera di sensibilizzazione nei confronti del personale affinché prima di ogni diniego vengano esaminate, anche in collaborazione con il richiedente, eventuali possibilità alternative che consentano il rispetto delle norme e il soddisfacimento, anche parziale, delle esigenze del singolo.

Servizi Vigilanza. Polizia locale

Nel complesso lo scrivente non può che ritenersi soddisfatto dei risultati emersi nel corso di questa prima indagine che hanno confermato il notevole impegno e la dedizione al servizio dei cittadini del personale.

Ciò pur nella considerazione che esistono percentuali significative di insoddisfazione nell'utenza che, peraltro, si ritiene siano ascrivibili anche al particolare settore di intervento del Reparto Operativo ed alle peculiari modalità con cui il personale deve rapportarsi con l'utenza sia essa privata o rappresentata da enti o società.

Nell'ottica di ridurre queste percentuali verranno attuati degli interventi di sensibilizzazione del personale per rendere meno traumatico il rapporto con il cittadino e aumentare la consapevolezza che il servizio svolto è "per" i cittadini e non "contro" di essi.

Trasporto scolastico

L'utilizzo della posta elettronica per lo scambio di comunicazioni con le famiglie destinatarie del Servizio, non appena sarà ultimato il nuovo sito internet comunale, sarà oggetto di una attività di promozione al fine di attivare concretamente le finalità del programma di e-governement;

Per quanto riguarda la puntualità nell'invio dei bollettini postali, le difficoltà che ne hanno causato i ritardi sono relative all'applicativo informatico (come risulta dall'ampia corrispondenza agli atti): il Servizio Informatico sta lavorando per risolverle;

È oggetto di studio la possibilità di applicare l'alternativa alle attuali modalità di pagamento del Servizio di Trasporto Scolastico secondo quanto suggerito nei questionari;

Servizi Sociali

Rispetto a quanto è risultato dall'esame dei questionari, si intende avviare le seguenti iniziative. Per quanto riguarda:

1. il fatto che molti utenti si rifiutano di compilare il questionario, si cercherà di favorirne la compilazione attraverso il miglioramento della comunicazione con l'utente su questo specifico punto.
2. i tempi di attesa, revisione delle modalità di risposta dello sportello del Segretariato, in quanto l'operatore spesso indugia sugli argomenti più di quanto necessita.
3. la conoscenza della sede dei servizi sociali, si cercherà di darne informazione più risaltante in occasione delle comunicazioni verso l'esterno.
4. i tempi di disbrigo delle pratiche, si cercherà di migliorare le comunicazioni intersettoriali, soprattutto con il Settore Economico-finanziario.
5. la tutela della privacy, data la sistemazione dei locali, essa sarà oggetto di uno studio.
6. il linguaggio nella comunicazione, sono stati previsti degli incontri con gli operatori con all'oggetto l'argomento della comunicazione, con particolare attenzione alla coerenza e continuità della comunicazione, dato che alcuni utenti hanno evidenziato di essere stati soddisfatti della prestazione ricevuta ma non delle modalità della comunicazione.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'efficienza e l'efficacia del servizio risulta convalidata da un'elevata percentuale degli utenti.

I residenti nelle frazioni erano i meno soddisfatti nel 2004 e ora esprimono invece un giudizio più favorevole rispetto ai residenti in centro città: il dato dovrebbe significare che sono state realizzate forme di comunicazione più efficaci rispetto all'anno precedente, mirate a far conoscere di più e meglio la funzione dell'URP. Gli ultrasessantenni risultano essere i più soddisfatti: è un dato incoraggiante tenuto conto dei dati Istat relativi al censimento 2002, dai quali si evince un notevole aumento degli ultrasessantacinquenni che sono più che raddoppiati rispetto al 1961 (+139,7%): mentre nel 1961 rappresentavano il 9,5% della popolazione nel 2002 ne rappresentano invece il 20,7%. Incoraggiante è anche il dato relativo ai cittadini di età sino ai 30 anni, che apprezzano come gli over 60 in misura elevata i servizi ricevuti (70% circa).

Le azioni di miglioramento rientrano nel percorso già tracciato di riorganizzazione dell'URP, che prevede la realizzazione del nuovo sistema informatizzato di gestione dei reclami (l'iniziativa è in corso) e l'implementazione di strumenti informativi, come il nuovo Portale Metropolitano e il Servizio "Informacittà" (punto informativo elettronico presso l'ex "certimat" in Vicolo Zanella a Rovigo). Si pone anche in primo piano la necessità di migliorare la logistica degli uffici (*il 48 % degli utenti ritiene non sia garantita la riservatezza*) e, viste le accresciute competenze, l'esigenza di aumentare l'organico di almeno due unità.

Indagini secondo semestre 2005

Durante il secondo semestre 2005 si sono svolte 12 indagini di customer satisfaction previste con cadenza annuale dalle relative Carte dei Servizi; inoltre sono state effettuate 4 indagini relative ad alcuni sottoservizi:

Anagrafe e Documentazione Amm.va

Ufficio Immigrazioni/Emigrazioni Cambio indirizzo

Stato Civile

Informagiovani

Politiche giovanili

Centro Ricreativo Adolescenti

Sala Prove

Ufficio Casa

Appalti

Patrimonio

Illuminazione pubblica

Trasporti

Ufficio Tributi

Servizi Sportivi

Piscina Comunale

Teatro

Nei termini previsti sono state completate le indagini, con il coordinamento dell'Ufficio Qualità, che a novembre 2005 ha raccolto i questionari compilati dai cittadini. Successivamente lo Studio (Ditta esterna) incaricato ha realizzato le elaborazioni statistiche, che sono pervenute all'Ufficio Qualità entro il mese di dicembre 2006.

Ai Dirigenti dei Servizi interessati è stato inviato tramite posta elettronica il tabulato contenente i risultati delle indagini in formato PDF (non modificabile) ed è poi stata loro richiesta un'analisi degli stessi (strutturata sulla base di un modello predisposto dall'Ufficio Qualità e dal D.G.), che è pervenuta tra gennaio e febbraio 2006 all'Ufficio Qualità e U.R.P.

L'Ufficio Qualità ha raccolto e assemblato le relazioni, che contengono una specifica categoria di analisi, definita "*Prime proposte di miglioramento*", in quanto ovviamente i cittadini hanno evidenziato dei punti critici, diversificati in relazione alle caratteristiche di ciascun Servizio, in diversi casi dovuto anche a carenze di personale. Tali indicazioni consentiranno di predisporre gli strumenti di miglioramento non solo dell'efficienza ed efficacia, ma anche, ad esempio, della comunicazione interna tra Uffici diversi, della pianificazione delle attività, delle iniziative di comunicazione esterna, della tutela della privacy in relazione alla disposizione logistica degli uffici di front line.

E' evidente, infatti, che ogni Dirigente, nell'esercizio delle proprie funzioni gestionali deve tenere conto dei risultati delle indagini per adottare tutte le misure di organizzazione interne al Settore, e di comunicazione orizzontale con gli altri Settori, che sono necessarie per un ulteriore miglioramento dell'azione amministrativa dell'Ente.

La raccolta delle relazioni è stata successivamente prodotta dall'Ufficio Qualità e riportata nel documento allegato, in cui ogni Dirigente ha definito le iniziative conseguenti, che sono già in corso di attuazione per la parte di esclusiva competenza degli stessi Dirigenti.

Sintesi dei dati

Le 16 indagini svolte forniscono un riscontro positivo sui Servizi: efficienza ed efficacia sono valutate complessivamente (media riguardante tutte le indagini) dal 41,4 % degli utenti con un giudizio sintetico complessivo “ottimo”, dal 51,0 % con “buono”, dal 6,4 % con “sufficiente”, dallo 1,2 % con “insufficiente”.

Ecco la tabella esplicativa con le indicazioni per ogni singolo Servizio,

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SECONDO SEMESTRE 2005

Tabella ordinata per totale valutazioni positive

Servizio	ottimo	buono	sufficiente	tot. positivo	insufficiente	% tot.
Ufficio Immigrazioni/Emigrazioni Cambio indirizzo	76,0	24,0	0,0	100,0	0,0	100,0
Patrimonio	60,0	35,0	5,0	100,0	0,0	100,0
Anagrafe e Documentazione Amministrativa	59,4	38,7	1,9	100,0	0,0	100,0
Informagiovani	58,5	39,0	2,5	100,0	0,0	100,0
Appalti	56,8	43,2	0,0	100,0	0,0	100,0
Stato Civile	51,3	47,8	0,9	100,0	0,0	100,0
Politiche giovanili	35,7	64,3	0,0	100,0	0,0	100,0
Centro Ricreativo Adolescenti	34,8	65,2	0,0	100,0	0,0	100,0
Trasporti	30,0	70,0	0,0	100,0	0,0	100,0
Sala Prove	0,0	88,9	11,1	100,0	0,0	100,0
Ufficio Tributi	43,4	48,3	8,3	100,0	0,0	100,0
Ufficio Casa	46,0	44,6	8,0	98,6	1,4	100,0
Piscina Comunale	8,2	70,6	17,7	96,5	3,5	100,0
Illuminazione pubblica	44,0	28,0	24,0	96,0	4,0	100,0
Teatro	20,3	66,1	9,4	95,8	4,2	100,0
Servizi Sportivi	38,0	42,9	14,3	95,2	4,8	100,0
Media complessiva per parametri	41,40	51,04	6,44		1,12	100,00

INDAGINI SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI SECONDO SEMESTRE 2005

CRITICITÀ E PRIME PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

ANAGRAFE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA – STATO CIVILE / UFFICIO IMMIGRAZIONI/EMIGRAZIONI

criticità riscontrate

Nella parte del questionario riservata ai suggerimenti forniti dagli utenti, sono stati per la prima volta proposti alcuni suggerimenti volti al miglioramento della qualità dei servizi offerti. Essi riguardano: l'abbellimento degli uffici, le strutture di accoglienza e la tutela della privacy.

A tale proposito, si precisa che le osservazioni riferite alla qualità dei locali sede dell'ufficio non possono essere di immediato accoglimento da parte degli operatori del servizio, trattandosi comunque di interventi di natura tecnica vincolati al reperimento delle risorse finanziarie necessarie, già oggetto di richiesta pluriennale nel PEG del Settore, in quanto già affrontati anche in precedenti indagini sulla qualità dei servizi. Allo scopo sono state fatte più relazioni dettagliate in diversi momenti agli organi esecutivi dell'Ente (Assessore di riferimento e Giunta Municipale), tuttavia il progetto di rifacimento della struttura che ospita gli uffici del settore risulta complesso nella realizzazione a causa del notevole impegno finanziario che comporta.

prime proposte di miglioramento

A conclusione l'indagine conferma il buon esito avuto anche con quelle degli anni scorsi e ribadisce quei punti di criticità che non sono stati risolti nel passato (rifacimento architettura interna degli uffici).

Il margine di insoddisfazione pur essendo di scarsa entità può essere quindi migliorabile.

Si sottolinea come la formula vincente del tipo di rapporto con l'utenza sia quella fondata sulla reciproca collaborazione e comunicazione avendo sempre presente quale fine ultimo il soddisfacimento dei bisogni o comunque la risoluzione dei problemi del cittadino-utente, trattandosi di procedimenti che direttamente incidono sulla sfera personale e familiare del soggetto.

In definitiva, l'impegno futuro non può che mirare al consolidamento e mantenimento dei risultati ottenuti, sempre con particolare attenzione alla figura del *cittadino anche come persona*.

INFORMAGIOVANI

criticità riscontrate

Le criticità che si possono individuare sono da ricondurre alla percezione del grado di impegno degli operatori che il 31,7% degli intervistati ha ritenuto solamente sufficiente; i tempi di risposta sono stati ritenuti solo abbastanza veloci dal 40,2% quindi con una percentuale piuttosto alta e vicina al 42,7% del campione che li ritiene

prime proposte di miglioramento

Il servizio ha ricevuto sostanzialmente valutazioni positive.

Le proposte di miglioramento riguardano l'implementazione dei legami con gli enti, associazioni ed università presenti sul territorio per ottenere un'informazione il più possibile aggiornata e completa.

POLITICHE GIOVANILI

criticità riscontrate

Le criticità riscontrate riguardano in particolar modo i tempi di risposta che secondo il 57,1% degli intervistati risultano non essere molto veloci.

prime proposte di miglioramento

L'ufficio è in fase di riorganizzazione, il servizio si sta integrando in maniera più sistematica con l'unità servizi sportivi in modo tale da avere più risorse umane da destinare anche al settore politiche giovanili.

CENTRO RICREATIVO ADOLESCENTI/

criticità riscontrate

Le criticità sono da ricondurre essenzialmente alla qualità dell'ambiente che il 26,1% non ha ritenuto soddisfacente.

prime proposte di miglioramento

Il centro si è da poco trasferito presso la nuova sede di Via Amendola per cui si auspica ad un netto miglioramento della percezione della qualità dell'ambiente del servizio.

SALA PROVE

criticità riscontrate

Le criticità riscontrate riguardano l'ubicazione della sala ritenuta non soddisfacente dal 33,3% degli intervistati e l'orario d'apertura non soddisfacente per l'11,1%.

UFFICIO CASA

È chiaro che il giudizio sul servizio offerto dall'Ufficio è positivo, soprattutto per quanto attiene la competenza e preparazione del personale, la chiarezza ed esaustività nel dare risposte, l'impegno nel risolvere i problemi lamentati dall'utenza ed il mantenimento degli impegni assunti, considerato che il risultato che l'utenza si aspetta allorché si rivolge all'Ufficio Casa non è di così facile ed immediata attuazione.

prime proposte di miglioramento

Anche per quest'anno, nonostante i buoni risultati ottenuti in merito, una prima proposta di miglioramento riguarda la volontà di una sempre maggiore chiarezza espositiva allo scopo di venire compresi dalla totalità delle persone che si rivolgono all'Ufficio, semplificando ulteriormente il linguaggio usato.

Altro obiettivo, e sempre nonostante i buoni risultati ottenuti, è quello di garantire maggiormente la riservatezza del colloquio, anche mediante interventi strutturali sulla configurazione dell'Ufficio, compatibilmente con le risorse finanziarie dell'Amministrazione.

SERVIZIO APPALTI

prime proposte di miglioramento

Gli utenti che si rivolgono al Servizio Appalti sono sostanzialmente le Imprese che partecipano alle gare d'appalto indette da questo Comune e, per lo più si tratta di Ditte locali che vengono invitate alle trattative private. Pertanto si ravvisa la necessità di vagliare, per il prossimo anno, modalità di indagine diverse, rispetto a quelle effettuate sino ad ora, onde ovviare all'inconveniente di ottenere le medesime risposte da parte delle stesse persone.

SERVIZIO PATRIMONIO

prime proposte di miglioramento

Posto che dall'indagine non emergono particolari problemi, considerati i risultati più che soddisfacenti che ne sono emersi, le proposte di miglioramento, volte ad assicurare un maggior rispetto della privacy sia degli utenti che degli operatori dell'Ufficio e una maggior efficienza dell'attività lavorativa degli operatori stessi, si limitano alla richiesta di maggiori spazi per l'Ufficio, in quanto attualmente gli operatori, causa la mancanza di spazi sufficienti, sono costretti a lavorare in promiscuità.

Inoltre, per una maggior celerità della definizione delle pratiche, va segnalata la necessità di potenziare il personale tecnico di una ulteriore unità, in relazione soprattutto alla competenza assunta nel 2004 in materia di espropri.

SERVIZIO PUBBLICA ILLUMINAZIONE

criticità riscontrate

Premesso che il servizio Pubblica illuminazione comprende nella sua globalità le attività di ufficio: programmazione, progettazione, esecuzione e gestione del servizio oltre che all'attività "in campo" della manutenzione, dall'indagine emerge che ci possono essere margini di miglioramento e soluzioni di particolari problemi laddove l'utenza necessita confrontarsi con l'addetto al servizio, in quanto lo stesso, per le ovvie motivazioni in premessa indicate è spesso in cantiere o laddove le diverse problematiche legate al servizio stesso lo richiedano.

prime proposte di miglioramento

Per una maggior visibilità e rapporto diretto con l'utenza e una maggiore celerità della definizione delle pratiche ,va segnalata, ancora, la necessità di potenziare il personale tecnico specialistico (perito elettrotecnico) di una ulteriore unità, anche part-time, in relazione soprattutto alla maggiori competenze in materia elettrotecnica, e al maggiore numero di punti luce in gestione che, via via, nel tempo , sono aumentati in modo considerevole.

SERVIZIO TRASPORTI

criticità riscontrate

In linea di massima non sono state riscontrate rilevanti criticità da rilevare se non la difficoltà nel raggiungere gli uffici a causa di una scarsa segnaletica. Si fa presente infatti, che da ormai due anni l'unica segnaletica esterna presente risulta essere quella posizionata provvisoriamente dai dipendenti dell'ufficio trasporti.

Inoltre, a corollario della difficoltà a raggiungere gli uffici, la maggioranza degli utenti non esita nel ricordare agli operatori di trovare difficoltà ad entrare dal cancello principale di Via Mure Ospedale a causa degli autoveicoli posteggiati di frequente sul marciapiede in prossimità del cancello.

prime proposte di miglioramento

Al fine di porre rimedio alle criticità sopracitate, risulta necessario sostituire l'attuale segnaletica provvisoria e posizionarne una definitiva all'esterno dell'edificio in prossimità dei cancelli di via Mure Ospedale e di Via Badaloni.

SERVIZIO TRIBUTI

criticità' riscontrate

Nella parte del questionario riservata ai suggerimenti forniti dagli utenti, sono stati per la prima volta proposti alcuni suggerimenti volti al miglioramento della qualità del servizio offerto dall'ufficio tributi. Essi riguardano: l' abbellimento degli uffici dal punto di vista delle luci, pavimentazioni e tinteggiature; il potenziamento del servizio informatico; il miglioramento della segnaletica esterna e l' invio di notizie a mezzo e-mail.

A tale proposito, si precisa che le osservazioni riferite alla qualità dei locali sede dell' ufficio non possono essere di immediato accoglimento da parte degli operatori del servizio tributi, trattandosi comunque di interventi di natura tecnica su un immobile non di proprietà comunale vincolati alla disponibilità di spesa da parte dell' ente.

Lo stesso può valere per le altre criticità riscontrate, riferite ad interventi complessi che coinvolgono più settori e che dipendono anche dalle concrete possibilità di spesa.

Si ritiene invece che sul fronte della comunicazione on line si stia facendo molto, sia con l' allestimento da parte dell' U.R.P. del nuovo portale metropolitano contenente il sito internet del Comune con spazi dedicati all' inserimento delle informazioni aggiornate riferite a ciascun servizio, sia con l' utilizzo della specifica newsletter di informazione periodica su scadenze e novità del settore tributi, che ha raggiunto ormai più di 830 iscritti

prime proposte di miglioramento

A conclusione dell' indagine effettuata non può non confermarsi il buon esito della stessa, in linea con i giudizi espressi dagli utenti nel corso delle precedenti indagini.

Il margine di insoddisfazione resta assolutamente esiguo e quasi ineliminabile, sempre in considerazione della natura delle attività proprie del servizio.

Si ribadisce che il tipo di rapporto con l'utenza fondato sulla reciproca collaborazione e comunicazione e finalizzato alla massima diffusione delle notizie utili al cittadino-contribuente consente di raggiungere l'obiettivo della riduzione della conflittualità.

In definitiva, l'impegno futuro non può che mirare al consolidamento e mantenimento dei risultati ottenuti, sempre con particolare attenzione alla figura del cittadino-utente ed alle sue reali aspettative e con l'applicazione di modalità esecutive nell'erogazione della prestazione finalizzate al continuo miglioramento della qualità del servizio.

Per quanto riguarda il tema del diritto alla riservatezza, si ritiene che debba trovare sempre più spazio, sia dal punto di vista della organizzazione logistica dei locali aperti al pubblico che delle concrete procedure di svolgimento dei servizi dall'utenza.

SERVIZI SPORTIVI

criticità riscontrate

Alcune criticità sono da ricondurre al livello di corrispondenza fra le aspettative e le risposte ottenute che per il 14,3% del campione non è molto elevato. Il 9,5% del campione, inoltre, ha giudicato non molto chiare, comprensibili ed esaurienti le risposte ottenute.

prime proposte di miglioramento

Si presuppone che con l'applicazione del nuovo regolamento degli impianti sportivi potranno migliorare i rapporti con le società sportive che rappresentano la quasi totalità del campione a cui è stato somministrato il questionario.

SERVIZIO TEATRO SOCIALE

criticità riscontrate

E' stato espresso un giudizio pari a 0 dal 23.7% degli intervistati, pari a 1 dal 4.2% e pari a 2 dallo 5.9% per quanto riguarda la cortesia e la competenza del personale di biglietteria.

Dobbiamo tenere conto che molto spesso capita che le persone arrivino al botteghino per acquistare i biglietti quando il Teatro Sociale è tutto esaurito o i posti migliori sono stati già venduti: ciò genera scontento e, talvolta, irritazione.

prime proposte di miglioramento

Abbiamo cercato di agevolare il pubblico aprendo la biglietteria singola per tutti gli spettacoli inseriti nel cartellone della Stagione di Prosa in concomitanza dell'apertura della vendita dei biglietti del primo spettacolo.

Ecco infine la tabella riepilogativa di tutte le 30 indagini realizzate nel corso del 2005, relative ai 26 Servizi messi a Carta e a 4 sotto-Servizi.

(Si precisa che l'indagine relativa all'Ufficio Partecipazione Popolare è stata svolta per esigenze organizzative nel corso del mese di marzo ed aprile 2005, pur essendo prevista nel "pacchetto" indagini secondo semestre 2004).

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2005

Tabella ordinata per totale valutazioni positive

Servizio	ottimo	buono	suff.	tot. positivo	insuff.	% tot.
1. Informa immigrati	81,0	14,2	4,8	100,0	0,0	100,0
2. Uff. Immigrazioni/Emigrazioni	76,0	24,0	0,0	100,0	0,0	100,0
3. Museo	70,0	29,1	0,9	100,0	0,0	100,0
4. Informa handicap	66,7	33,3	0,0	100,0	0,0	100,0
5. Patrimonio	60,0	35,0	5,0	100,0	0,0	100,0
6. Anagrafe e Documentazione Amministrativa	59,4	38,7	1,9	100,0	0,0	100,0
7. U.R.P	59,0	38,0	3,0	100,0	0,0	100,0
8. Informagiovani	58,5	39,0	2,5	100,0	0,0	100,0
9. Appalti	56,8	43,2	0,0	100,0	0,0	100,0
10. Stato Civile	51,3	47,8	0,9	100,0	0,0	100,0
11. Ufficio Commercio	39,6	56,6	3,8	100,0	0,0	100,0
12. Politiche giovanili	35,7	64,3	0,0	100,0	0,0	100,0
13. Centro Ricreativo Adolescenti	34,8	65,2	0,0	100,0	0,0	100,0
14. Trasporti	30,0	70,0	0,0	100,0	0,0	100,0
15. Sala Prove	0,0	88,9	11,1	100,0	0,0	100,0
16. Ufficio Tributi	43,4	48,3	8,3	100,0	0,0	100,0
17. Ufficio Casa	46,0	44,6	8,0	98,6	1,4	100,0
18. Trasporto scolastico	37,9	0,0	60,7	98,6	1,4	100,0
19. Servizi Sociali	41,0	35,9	20,5	97,4	2,6	100,0
20. Uff. Partecipazione Popolare	47,8	43,5	6,05	97,4	2,6	100,0
21. Ambiente	35,1	56,8	5,4	97,3	2,7	100,0
22. Servizi Vigilanza	8,8	69,1	19,2	97,1	2,9	100,0
23. Piscina Comunale	8,2	70,6	17,7	96,5	3,5	100,0
24. Illuminazione pubblica	44,0	28,0	24,0	96,0	4,0	100,0
25. Teatro	20,3	66,1	9,4	95,8	4,2	100,0
26. Servizi Sportivi	38,0	42,9	14,3	95,2	4,8	100,0
27. Edilizia Privata	10,0	70,0	15	95,0	5,0	100,0
28. Asili Nido	41,27	0,0	49,97	91,2	8,76	100,0
29. Polizia amministrativa	39,4	39,4	12,1	90,9	9,1	100,0
30. Mensa scolastica	5,0	53,5	30,7	89,2	10,8	100,0
Media complessiva per parametri	41,50	45,20	11,17	(97,87)	2,13	100,0