Comune di Rovigo

Relazioni sulle indagini di customer satisfaction ANNO 2007

Ambiente
Anagrafe / Documentazione Amm.va/ Stato Civile
Asili Nido / Mensa scolastica / Trasporto scolastico
Casa
Centro Ricreativo Adolescenti / Informagiovani
Commercio
Edilizia Privata
Museo / Teatro
Polizia amministrativa / Servizi Vigilanza
Servizi Sociali
Tributi
U.R.P

SINTESI

Marzo 2008

A cura di
Ufficio Qualità e
Relazioni con il Pubblico

COMUNE DI ROVIGO

SERVIZIO QUALITÀ - U.R.P.

Indagini sulla soddisfazione dell'utenza

Anno 2007

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 princìpi 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".

La Direttiva D.F.P. del 19.12.2006 "per una pubblica amministrazione di qualità".

"Per una pubblica amministrazione di qualità" è il titolo della direttiva firmata dal ministro per le riforme e le innovazioni nella P.A., Luigi Nicolais, per promuovere il progressivo miglioramento nelle amministrazioni pubbliche.

E' anche l'avvio della messa a punto di un piano nazionale pluriennale per la qualità nelle pubbliche amministrazioni.

La direttiva impegna le amministrazioni ad inserire precisi obiettivi di miglioramento della qualità nelle loro attività di programmazione strategica e operativa e a valutare anche su questa base i propri dirigenti.

Le amministrazioni vengono, inoltre, sollecitate ad adottare strumenti di autovalutazione della loro attività per assicurarsi che l'organizzazione sia orientata ad erogare servizi e ad attuare politiche di buona qualità.

Il miglioramento continuo delle prestazioni pubbliche

Il miglioramento delle prestazioni delle amministrazioni pubbliche è al centro dell'azione di modernizzazione. La qualità delle prestazioni rese agli utenti dipende dalla capacità delle amministrazioni pubbliche di perseguire il miglioramento continuo. Da un lato, ciò richiede l'ottimizzazione costante dell'utilizzo delle risorse disponibili e dei processi di produzione ed erogazione dei servizi. Dall'altro lato, le amministrazioni devono innovare sia i processi che i servizi finali e le politiche in coerenza con il modificarsi dei bisogni da soddisfare interpretando in modo strategico e anticipatorio la propria missione istituzionale. A questo scopo ciascuna amministrazione deve saper valutare la propria prestazione organizzativa, individuare le priorità rispetto alle quali intervenire, pianificare i necessari cambiamenti in modo integrato e funzionale alle proprie esigenze, anche avvalendosi delle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie.

Nell'intraprendere tale percorso va tenuto presente il ruolo essenziale che può essere svolto dai destinatari dei servizi e dai portatori di interesse e l'importanza di rendere conto dei risultati e quindi anche dei miglioramenti ottenuti e dei successivi obiettivi di miglioramento perseguiti. Le varie forme di comunicazione con i portatori di interesse (bilancio sociale, processi decisionali inclusivi, autovalutazione partecipata, indagini di customer, gestione dei reclami) sono tutti strumenti utili a orientare i percorsi di miglioramento continuo nella giusta direzione ovvero a soddisfare in modo completo i bisogni dei destinatari delle politiche pubbliche.

In particolare, le pubbliche amministrazioni **devono impegnarsi a:**

- **prevedere specifici obiettivi di miglioramento** delle prestazioni e della qualità in sede di pianificazione strategica e programmazione operativa;

- sfruttare in tale direzione le potenzialità offerte dalle tecnologie, anche attraverso l'interconnessione dei sistemi informativi dei diversi attori coinvolti nelle politiche pubbliche, rendendo inoltre evidente, in sede di valutazione di efficacia, il contributo effettivamente fornito dagli investimenti tecnologici;
- sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;
- **ancorare la retribuzione di risultato dei dirigenti al conseguimento di obiettivi di miglioramenti della qualità;**
- inserire nei propri piani annuali di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze di dirigenti e funzionari su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità;
- coinvolgere nelle azioni di miglioramento continuo i destinatari delle politiche e, più in generale, i portatori di interesse assicurando, in ogni caso, informazione adeguata sugli obiettivi di miglioramento e i risultati raggiunti.

Il Dipartimento della Funzione Pubblica ha stabilito le seguenti *Linee d'azione*:

- Monitorare e migliorare le pratiche di misurazione e analisi della soddisfazione dei destinatari dei servizi in presenza e on line, anche con la collaborazione attiva delle organizzazioni della società civile in applicazione del principio di sussidiarietà orizzontale (Cost. art.118 u.c.).
- Rendere evidente il contributo al miglioramento della qualità dei servizi di alcune politiche settoriali a forte impatto sui destinatari dei servizi e sull'opinione pubblica.
- Introdurre nuovi meccanismi di riconoscimento esterno dei traguardi di eccellenza raggiunti dalle amministrazioni attraverso l'attuazione di piani di miglioramento continuo e rafforzare quelli esistenti (premi alla qualità e all'innovazione), con il coinvolgimento attivo dei portatori di interessi. Accompagnare il Piano con idonee iniziative di comunicazione.

Il Comune di Rovigo ha "anticipato" i contenuti della Direttiva, attivando sin dal 2004 una serie di azioni corrispondenti ai principi in essa contenuti: l'Amministrazione si è dotata di 26 Carte dei Servizi, realizzando il "Progetto Qualità", che prevede inoltre la realizzazione di indagini annuali di customer satisfaction; l'analisi delle criticità e la formulazione da parte dei Servizi di proposte di miglioramento, che derivano dal processo di "ascolto" delle istanze dei cittadini.
Infine, è importante sottolineare che dal 2004, su precisa indicazione dell'amministrazione, gli obiettivi di PEG relativi alla ricerca della qualità sono evidenziati e valutati specificatamente. Il miglioramento qualitativo e quantitativo dei servizi è considerato quindi anche ai fini della valutazione dei Dirigenti, all'interno del processo di predisposizione, monitoraggio e valutazione finale del raggiungimento degli obiettivi del PEG con la seguente metodologia:

- redazione carta dei servizi: obiettivo di miglioramento;
- primo anno di applicazione carta dei servizi: obiettivo di funzionamento “pesato”, cioè considerato ai fini della valutazione come obiettivo di miglioramento;
- secondo anno di applicazione della carta: diventa obiettivo di funzionamento ordinario, non pesato ai fini della valutazione della dirigenza.

Per quanto attiene ai dipendenti comunali, il miglioramento qualitativo e quantitativo dei servizi viene misurato sulla base dei risultati delle indagini di customer satisfaction e delle conclusioni dei responsabili presentate nella relazione annuale sul rispetto degli standard della Carta del Servizio. Ciò ai fini di legittimare l’erogazione del premio di produttività sulla base dei parametri richiesti dal CCNL 1.4.1999, art.15, comma 5.

Indagini anno 2007

PROGETTO QUALITA' E INDAGINI SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Il "Progetto Qualità", attivato nel 2004, prevede che annualmente i 26 Servizi dotati di Carta svolgano un'indagine sul gradimento dei Servizi, denominata "customer satisfaction". Nel 2007 l'URP ha gestito direttamente tutte le fasi del processo, comprese quelle affidate a soggetti esterni nei primi due anni del progetto. In particolare, nella veste di Ufficio di Staff della Direzione Generale, si è attuata la revisione dei 26 questionari da somministrare agli utenti, l’attività di coordinamento e supervisione delle indagini e tutto il processo di elaborazione e di tabulazione dei dati raccolti, il tutto all'insegna della massima economicità, garantendo comunque la medesima qualità dei risultati degli anni precedenti.
Nelle Linee programmatiche di governo 2006 si legge infatti:
"La realizzazione del programma ha come presupposto un qualificato coinvolgimento degli apparati comunali. L'efficacia dell'azione amministrativa si misura dalla qualità delle risposte date ai problemi cittadini e dei servizi offerti alla comunità. Per questo la trasparenza degli indirizzi e degli obiettivi politici deve andare di pari passo con l'efficienza della macchina gestionale, con la motivazione ed il coinvolgimento del personale, il rispetto delle autonomie dei ruoli e la valorizzazione di tutte le professionalità interne evitando, quindi, gli sprechi dovuti ad affidamenti esterni spesso privi di ricadute in termini di efficacia e di efficienza".

La metodologia utilizzata dall'Ufficio Qualità e dal Direttore Generale

Nel corso del 2007 sono state svolte indagini sulla soddisfazione degli utenti dai seguenti Servizi:

Ambiente, Asili Nido, Casa, Centro Ricreativo Adolescenti, Commercio, Documentazione Amministrativa/Emigrazioni-Immigrazioni, Edilizia Privata, Informagiovani, Mensa scolastica, Museo, Polizia amministrativa, Servizi Sociali, Servizi Vigilanza, Stato Civile, Teatro, Trasporto scolastico, Tributi, U.R.P.

È stata rivolta particolare attenzione ai Servizi che hanno un costante e rilevante contatto con l'utenza, con l'obiettivo di verificare la conferma del trend più che positivo riscontrato negli ultimi due anni

Nei termini previsti sono state completate le indagini, con il coordinamento dell'Ufficio Qualità, che a fine anno ha raccolto i questionari compilati dai cittadini. Successivamente l'Ufficio ha realizzato le elaborazioni statistiche.

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 marzo 2008 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 presente documento, 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.

Sono complessivamente **1452** gli utenti intervistati (attraverso la auto-compilazione del questionario).

Le 18 indagini svolte hanno fornito un riscontro positivo sui Servizi, confermando la tendenza rilevata negli anni 2005 e 2006, con un aumento dei giudizi positivi e un decremento dei dati negativi: efficienza ed efficacia sono valutate complessivamente dal **98,10 %** 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. La media di valutazioni positive è stata nel 2006 pari al 97,33 % e nel 2005 del 97,87 %. Considerando sempre il dato globale, l'1,90 % degli intervistati ha fornito un giudizio negativo (valutazione "insufficiente" sulla qualità del Servizio erogato); bisogna tenere inoltre presente che il 2,89 % (42 intervistati su 1452) non ha risposto alla domanda "Esprima un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dall'Ufficio".

Il riscontro alla domanda sul livello di utilizzo del sito web istituzionale – inserita ex novo per l'indagine 2007 su 523 questionari – ha evidenziato risultati incoraggianti sul fronte del c.d. "e-government": infatti il 15,11 % degli intervistati utilizza il sito web comunale almeno una volta la settimana e un altro 17,21 % si collega al portale almeno una volta al mese. In pratica più del 32 % degli utenti si avvale della "*amministrazione elettronica",* confermando la tendenza in crescita che certamente si consoliderà negli anni a venire.

Dati utilizzo sito web indagine 2007 (*):

Utilizza il sito internet del Comune?	**Tot.**	**%**
sì, almeno una volta alla settimana	79	15,11
sì, almeno una volta al mese	90	17,21
no	354	67,69
	523	100,00

(*) La domanda "**Utilizza il sito internet del Comune (www.comune.rovigo.it)?**" non è stata posta dai seguenti servizi: Asilo Nido Bramante,Asilo Nido Buonarroti, Museo, Tributi, CRA, Anagrafe Emigrazioni-Immigrazioni, Anagrafe Documentazione Amministrativa, Stato Civile, Refezione Scolastica, Teatro, Trasporto Scolastico.

In apposita sezione del sito internet comunale (home page: Progetto Qualità-Carte dei Servizi) sono pubblicati i dati e le relazioni. Inoltre, tutti i dipendenti riceveranno adeguata informazione tramite posta elettronica.

Ecco la relativa tabella, riportante la media complessiva per parametri (le indagini svolte nel 2007 sono evidenziate con sfondo giallo):

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ANNO 2007

Confronto con i dati 2005 e 2006

Servizio/Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POS. (%)		
	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**
Ambiente	35,1	42,8	**16**	56,8	42,8	**72**	5,4	14,4	**12**	2,7			97,3	100	**100**
Anagrafe e Doc. Amm.	59,4			38,7			1,9						100		**-**
Anagrafe		81,8			15,9						2,3			97,7	**-**
Doc. Amministrativa		59,3	**54,2**		22,2	**44,1**		14,8	**1,7**		3,7			96,3	**100**
Appalti	56,8	45,4		43,2	43,3			7,1			4,2		100	95,8	**-**
Asili Nido	41,27	23,2					49,97	74,7		8,76	2,1		91,2	97,9	**-**
A. N. Bramante			**70,8**			**29,2**									**100**
A. N. Buonarroti			**61,5**			**38,5**									**100**
Casa	46	30,6	**36**	44,6	40,8	**56**	8	28,6	**6**	1,4		**2,0**	98,6	100	**98**
CRA	34,8	23,8	**10,3**	65,2	66,7	**79,3**		4,8	**10,3**		4,7		100	95,3	**100**
Commercio	39,6	51	**26,7**	56,6	37,2	**53,3**	3,8	9,8	**20**		2		100	98	**100**
Edilizia Privata	10	10	**8,6**	70	70	**34,3**	15	16,7	**42,9**	5,0	3,3	**14,3**	95	96,7	**85,7**
Illuminazione pubblica	44	37,9		28	41,4		24	13,8		4,0	6,9		96	93,1	**-**
Immigrazioni/Emigrazioni	76		**50**	24		**38,9**			**5,6**			**5,6**	100		**94,4**
Informa handicap	66,7	49,3		33,3	50,7								100	100	**-**
Informa immigrati	81	40		14,2	60		4,8						100	100	**-**
Informagiovani	58,5	93,9	**84,6**	39	6,1	**15,4**	2,5						100	100	**100**
Mensa scolastica	5	9,5	**10,3**	53,5	60,5	**58,6**	30,7	18,5	**26,7**	10,8	11,5	**4,3**	89,2	88,5	**95,7**
Museo	70	78,9	**81**	29,1	21,1	**18**	0,9		**1**				100	100	**100**
Partecipazione Popolare	47,8	18,6		43,5	50		65	21,4		2,6	10,0		97,4	90	**-**
Patrimonio	60	41,7		35	58,3		5						100	100	**-**
Piscina Comunale	8,2			70,6			17,7			3,5			96,5		**-**
Politiche giovanili	35,7			64,3									100		**-**
Polizia amministrativa	39,4	43,2	**26,9**	39,4	41,9	**59,7**	12,1	14,9	**13,5**	9,1			90,9	100	**100**
Sala Prove (Teatro studio)				88,9			11,1						100		**-**
Servizi Sociali	41	10	**5**	35,9	33,3	**40**	20,5	40	**45**	2,6	16,7	**10,0**	97,4	83,3	**90**
Servizi Sportivi	38	40		42,9	48		14,3	12		4,8			95,2	100	**-**
Servizi Vigilanza	8,8	17,5	**41,2**	69,1	68,7	**54,9**	19,2	13,8	**3,9**	2,9			97,1	100	**100**
Stato Civile	51,3	55,4	**80,4**	47,8	43,5	**19,6**	0,9	1,1					100	100	**100**
Teatro	20,3	15,7	**21,4**	66,1	69,4	**70,2**	9,4	13,4	**8,4**	4,2	1,5		95,8	98,5	**100**
Trasporti	30	25		70	50			25					100	100	**-**
Trasporto scolastico	37,9	24,6	**36,6**		69,2	**54,9**	60,7	3,1	**7,3**	1,4	3,1	**1,2**	98,6	96,9	**98,8**
Tributi	43,4	63,7	**60**	48,3	33,7	**36,2**	8,3	2,6	**3,8**				100	100	**100**
U.R.P	59	67,6	**80,4**	38	32,4	**19,6**	3						100	100	**100**
Media complessiva	41,5	40,8	**43,1**	45,2	43,6	**44,6**	11,2	13,0	**10,4**	2,1	2,7	**1,9**	97,9	97,3	**98,1**

SINTESI DEI DATI
criticità riscontrate e prime proposte di miglioramento

AMBIENTE

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Il giudizio complessivo sul servizio ricevuto è *ottimo* per il 16 % degli intervistati, buono per il 72 %, sufficiente per il 12%, mentre in nessun caso è risultato insufficiente.

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2005 AL 2007

Servizio/Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POS. (%)		
	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**
Ambiente	35,1	42,8	**16**	56,8	42,8	**72**	5,4	14,4	**12**	2,7			97,3	100	**100**

CRITICITÀ RISCONTRATE

La prima criticità riscontrata, peraltro non direttamente connessa ai servizi erogati dalla Sezione Ambiente, rimane quella della non ancora agevole individuazione della sede comunale di Via Badaloni e nella difficoltà di raggiungerla con l'auto. Il primo dato, se il primo anno (2005) poteva essere ritenuto "fisiologico" a causa dell'avvenuto spostamento di alcuni uffici comunali presso la nuova sede di Via Badaloni, a distanza di due anni deve essere valutato con maggiore attenzione. Nello specifico è stato già segnalato come un utente abbia ritenuto "insufficiente" il mantenimento di un impegno assunto dal personale dell'Ufficio e quattro (16% del campione) siano rimasti insoddisfatti dei tempi di disbrigo della pratica.

PRIME PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Il problema della segnaletica è già stato affrontato, e presto verranno installate nuove targhe all'esterno del fabbricato in corrispondenza degli ingressi. 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 ancora 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.

ANAGRAFE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA - STATO CIVILE

Il giudizio complessivo sul servizio ricevuto è *ottimo* per il 51,52 %(Servizio Anagrafe) 51,79% (servizio documentazione amministrativa) degli intervistati, buono per il 36,36% (Servizio Anagrafe) 46,43 % (Documentazione amministrativa) , appena discreto 6,06% (Servizio Anagrafe) 1,79% (Documentazione Amministrativa), scarso ==%

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2005 AL 2007

Servizio/Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POS. (%)		
	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**
Anagrafe e Doc. Amm.	59,4			38,7			1,9						100		**-**
Anagrafe		81,8			15,9						2,3			97,7	**-**
Doc. Amministrativa		59,3	**54,2**		22,2	**44,1**		14,8	**1,7**		3,7			96,3	**100**
Immigrazioni/Emigrazioni	76		**50**	24		**38,9**			**5,6**			**5,6**	100		**94,4**
Stato Civile	51,3	55,4	**80,4**	47,8	43,5	**19,6**	0,9	1,1					100	100	**100**

Si nota che nel corso dell'anno 2007 vi è stato un calo di gradimento nell'utenza , pur rimanendo alta la qualità del servizio reso, soprattutto ravvisata nella utenza del servizio anagrafe. Le motivazioni sono state illustrate negli altri punti del rapporto .

CRITICITÀ RISCONTRATE

Le criticità riscontrate sono collegate al rispetto dei parametri relativi ai tempi di attesa, in quanto la mancanza di personale e l'attribuzione di nuove competenze in materia di cittadini stranieri, hanno impedito il rispetto dell'assegnazione di almeno due unità di personale nell'erogazione dei servizi principali. Da segnalare anche le lamentele dei cittadini residenti presso le frazioni a causa della chiusura delle sedi periferiche sempre dovuta alla mancanza di risorse da destinare a tale servizio.

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Gli interventi strategici individuati già da tempo e segnalati in questi ultimi anni nelle passate relazioni, rimangono sempre i medesimi visti che nessuno di questi i è stato per ora realizzato, ossia:

- assegnazione di risorse umane da assegnare non solo a copertura delle unità mancanti a causa dei numerosi pensionamenti e di un decesso improvviso di una collega , ma anche ai numerosi " nuovi"servizi assegnati al settore (toponomastica, apertura dello sportello comunitari e extracomunitari, protocollazione informatica della posta visto l'entità della corrispondenza presente nel nostro settore, call center ecc.) privi di operatore assegnato;

- una ristrutturazione architettonica interna degli uffici che tenga conto:
- - delle forti necessità manifestate dagli utenti in relazione al rispetto del diritto di riservatezza nelle modalità di erogazione del servizio e dell'organizzazione delle attese;
- - delle necessità operative degli addetti di poter diversificare le attività in front-office e back-office attraverso l'utilizzo di appositi spazi per ora totalmente inesistenti.

ASILI NIDO

I dati ricavati dall'indagine possono essere commentati come segue:

la maggior parte degli utenti si ritiene **soddisfatto** delle informazioni ottenute sui Servizi alla Prima Infanzia e degli aspetti organizzativi, con una **valutazione complessiva dei servizi alla prima infanzia è positiva nel** 100,00 % sia per l'A.N. Bramante che per l'A.N. Buonarroti.

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2005 AL 2007

Servizio/Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POS. (%)		
	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**
Asili Nido	41,27	23,2					49,97	74,7		8,76	2,1		91,2	97,9	**-**
A. N. Bramante			**70,8**			**29,2**									**100**
A. N. Buonarroti			**61,5**			**38,5**									**100**

CONCLUSIONI

CRITICITÀ RISCONTRATE

Sono da rilevare due tipologie di criticità, che riguardano sia l'indagine in sé, sia i servizi oggetto dell'indagine.

Per quanto attiene all'indagine:

- Non sono stati predisposti apposita indagine di Customer Satisfaction per il Nido Integrato Sant'Antonio, che dovrà invece trovare necessariamente avvio per il corrente a.e. (in ottemperanza alla LR 22/2002 e DGRV 84/2007);
- Le domande poste, affinché possano essere utili ai fini del miglioramento concreto devono essere specifiche per la realtà analizzata, che per modalità organizzative può essere più o meno complessa ed articolata diversamente sul territorio.

Per quanto attiene ai servizi oggetto dell'indagine:

- L'utilizzo del sito web – e in generale di tutti gli strumenti elettronici di comunicazione -è ancora troppo poco dimensionato, tenendo conto dell'evoluzione della realtà delle comunicazioni e dell'effettivo utilizzo degli stessi strumenti da parte della popolazione 'giovane' quale può essere quella dei genitori dei bambini del nido: ciò pone l'accento, evidentemente, sulla necessità di rendere più facile l'accesso e l'utilizzo del sito istituzionale per quanto riguarda i servizi alla prima infanzia;
- Vi è contraddittorietà per quanto riguarda l'esigenza di diverse modalità e diversi orari per gli incontri con i genitori.

PRIME PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Per quanto attiene all'indagine:

- Predisposizione di apposita indagine di Customer Satisfaction per il Nido Integrato Sant'Antonio già dal corrente a.e.;
- Condivisione della formulazione delle domande da porre nell'ambito dell'indagine, con l'ufficio competente all'adozione dei modelli da somministrare, per rendere il contributo della Sezione Istruzione alla della realtà analizzata, complessa ed articolata diversamente sul territorio.

Per quanto attiene ai servizi oggetto dell'indagine:

- Sarà ulteriormente incentivato l'utilizzo della posta elettronica per lo scambio di comunicazioni con le famiglie destinatarie del Servizio e l'utilizzo del sito istituzionale, anche mediante l'adozione di procedure semplificate per i genitori che ne fanno uso;

- Sarà predisposto e somministrato un questionario annuale di conoscenza ed approfondimento delle preferenze orarie ed organizzative dei genitori per quanto attiene agli incontri individuali e collettivi.

MENSA SCOLASTICA

I dati ricavati dall'indagine possono essere commentati come segue:
la maggior parte degli utenti si ritiene **soddisfatto** delle informazioni ottenute sul Servizio di Refezione Scolastica (94,28%), della trattazione delle richieste di iscrizione, variazione e rinuncia (91,6%), della comunicazione sul menù proposto (attraverso tabelle settimanali) (83,2%) e sull'organizzazione (64,00%) con una **valutazione complessiva positiva** del Servizio del 95,7 % degli intervistati;

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2005 AL 2007

Servizio/Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POS. (%)		
	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**
Mensa scolastica	5	9,5	**10,3**	53,5	60,5	**58,6**	30,7	18,5	**26,7**	10,8	11,5	**4,3**	89,2	88,5	**95,7**

CONCLUSIONI

CRITICITÀ RISCONTRATE

Per quanto riguarda la maggior parte degli intervistati **non conosce** i rappresentanti dei Comitati Mensa della propria scuola (78,99%; con un incremento del 23,99% rispetto al 2006). Tra coloro che ne conoscono i nominativi, è in crescita il numero di coloro che vi fanno riferimento (36%; + 15%), mentre diminuisce chi, pur conoscendoli **o non vi fa ricorso** (36%; - 8,00% rispetto al 2006)

PRIME PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

- L'attività di promozione sull'utilizzo della posta elettronica per lo scambio di comunicazioni con le famiglie destinatarie del Servizio, intensificata anche al fine di attivare concretamente le finalità del codice dell'amministrazione digitale, è stata accolta molto positivamente, segnale di 'confidenza' della famiglia media rispetto a mezzi di comunicazione immediati come le e-mail e l'utilizzo di internet. Pertanto, sarà continuato lo studio finalizzato all'applicazione di un'alternativa alle attuali modalità di presentazione della domanda di iscrizione ai Servizi, mediante il sito web istituzionale secondo quanto suggerito dall'indagine;
- Sarà predisposto un vademecum da distribuire all'inizio dell'a.s. 2008/2009, per illustrare il Servizio stesso in ogni suo aspetto, anche laddove vi sono attualmente lacune interpretative, spesso causa di equivoci, intesi qualche volta come servizi non soddisfacenti e per promuovere i Comitati Mensa in ogni scuola.

TRASPORTO SCOLASTICO

I dati ricavati dall'indagine possono essere commentati come segue:
la maggior parte degli utenti si ritiene **soddisfatto** delle informazioni ottenute sul servizio e sulla trattazione di iscrizioni e variazioni (rispettivamente 98,78% e 95,12%), della correttezza nelle modalità di comunicazione in caso di ritardo nel tragitto di ritorno (60,98%; il 28,05% non risponde) e di nella riconsegna dei bambini (92,69%).

Ne risulta che la valutazione complessiva del Servizio di Trasporto Scolastico è positiva nel 98,78% dei casi (+ 9,07% rispetto al 2006).

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2005 AL 2007

Servizio/Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POS. (%)		
	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**
Trasporto scolastico	37,9	24,6	**36,6**		69,2	**54,9**	60,7	3,1	**7,3**	1,4	3,1	**1,2**	98,6	96,9	**98,8**

CONCLUSIONI

CRITICITÀ RISCONTRATE

Non sono state rilevate criticità evidenti.

PRIME PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

- Sarà predisposto un vademecum da distribuire all'inizio dell'a.s. 2008/2009, per illustrare il nuovo Regolamento del Servizio, che sarà approvato entro il 30 giugno 2008 e che andrà a disciplinare il Servizio stesso in ogni suo aspetto, anche laddove vi sono attualmente lacune interpretative, spesso causa di equivoci, intesi qualche volta come servizi non soddisfacenti.
- L'attività di promozione sull'utilizzo della posta elettronica per lo scambio di comunicazioni con le famiglie destinatarie del Servizio, intensificata anche al fine di attivare concretamente le finalità del codice dell'amministrazione digitale, è stata accolta molto positivamente, segnale di 'confidenza' della famiglia media rispetto a mezzi di comunicazione immediati come le e-mail e l'utilizzo di internet. Pertanto, sarà continuato lo studio finalizzato all'applicazione di un'alternativa alle attuali modalità di presentazione della domanda di iscrizione ai Servizi, mediante il sito web istituzionale secondo quanto suggerito dall'indagine.

CASA

- Circa la competenza e sensibilità del personale (domanda 9) c'è da rilevare un ottimo risultato, sempre alla luce della tipologia di utenza di cui si parla, dato che l'82% degli intervistati ha espresso un giudizio positivo (46%: giudizio ottimo – 46% giudizio buono); il 6% ha espresso giudizio di sufficienza ed il 2% ha dato giudizio insufficiente.

-Per quanto attiene la qualità e completezza delle informazioni ricevute (domanda 10), il 90% degli intervistati si è espresso in termini positivi (46%: giudizio ottimo – 44%:giudizio buono); l'8% ha dato giudizio sufficiente e il 2% ha espresso giudizio di insufficienza.

- Riguardo il mantenimento, da parte dell'Ufficio, degli impegni assunti (domanda 11), il 56% degli intervistati ha espresso giudizio positivo (16%:ottimo – 40%:buono); il 18% ha dato giudizio di sufficienza ed il 26%non ha espresso parere, essendo la prima volta che si rivolge all'Ufficio Casa. Risultato degno di nota, tenuto conto che oggetto dell'impegno è quello, non semplice, di soddisfare emergenze abitative.

-I tempi di disbrigo delle pratiche (domanda 12) sono ritenuti ottimi dal 12% degli intervistati, buoni dal 50%, sufficienti dal 12%, insufficienti dal 4%; il 22% degli intervistati non ha espresso giudizio, essendo la prima volta che si rivolge all'Ufficio Casa.

- L'ultima domanda (13) riguardava la natura chiara e comprensibile delle risposte fornite dagli operatori; anche qui il 92% degli intervistati ha dato risposta positiva (42% :ottimo – 50%: buono); il 6% ha espresso giudizio di sufficienza ed il 2% ha dato giudizio insufficiente. Risultato oltremodo positivo, certo, ma obiettivo dell'Ufficio è quello di recuperare anche la percentuale che ha espresso giudizio negativo, cercando di utilizzare una modalità espositiva ancora più semplice e chiara di quella già adoperata, tenuto conto e del basso livello di scolarizzazione di gran parte degli utenti e del fatto che buona parte dei richiedenti proviene da paesi stranieri e quindi non sempre ha dimestichezza con la lingua italiana.

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Il giudizio complessivo sul servizio ricevuto è *ottimo* per il 36% degli intervistati, buono per il 56%, sufficiente per il 6% ed insufficiente per il 2%.

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2005 AL 2007

Servizio/Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POS. (%)		
	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**
Casa	46	30,6	**36**	44,6	40,8	**56**	8	28,6	**6**	1,4		**2,0**	98,6	100	**98**

CONCLUSIONI

Da quanto sopra esposto, è evidente che il giudizio sul servizio offerto dall'Ufficio è positivo, in particolare per quel che riguarda la competenza e sensibilità del personale, la qualità e completezza delle risposte date, la riservatezza garantita durante i colloqui, l'impegno del personale nel risolvere i problemi ed i tempi di disbrigo delle pratiche, obiettivo quest'ultimo che l'Ufficio si era prefisso nell'ottica di un miglioramento costante del servizio reso alla cittadinanza.

CRITICITÀ RISCONTRATE

Non si sono rilevate criticità di particolare rilievo.

PRIME PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Nonostante i risultati lusinghieri, costante obiettivo, come già accennato, è quello di garantire una sempre maggiore chiarezza espositiva, in modo da raggiungere efficacemente tutte le tipologie di utenza che si rivolgono all'Ufficio, e di migliorare la garanzia di riservatezza durante i colloqui con l'utenza.

CENTRO RICREATIVO ADOLESCENTI

(POLITICHE GIOVANILI)

IL servizio ha ricevuto un giudizio buono dal 79,31% degli intervistati, ottimo dal 10,34% e sufficiente dal 10,34% degli intervistati.

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2005 AL 2007

Servizio/Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POS. (%)		
	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**
CRA	34,8	23,8	**10,3**	65,2	66,7	**79,3**		4,8	**10,3**		4,7		100	95,3	**100**
Politiche giovanili	35,7			64,3									100		**-**
Sala Prove (Teatro studio)				88,9			11,1						100		**-**

CONCLUSIONI

CRITICITÀ RISCONTRATE

Le criticità riscontrate riguardano sempre la dislocazione del Centro, trasferitosi dal 2006 presso l'area commerciale di Via Amendola. Il centro purtroppo deve convivere con attività direzionali e commerciali che spesso ne limitano le potenzialità.

PRIME PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Dato che il recupero dell'immobile di via Alfieri, sede originaria del CRA avrà tempi ancora lunghi, gli operatori del centro coordinati dai funzionari degli uffici hanno elaborato nuovi programmi con attività decentrate presso altre strutture come la piccola palestra di via Marconi che permettono una maggiore libertà di espressione ai giovani del Centro.

INFORMAGIOVANI

Il servizio è apprezzato dalla maggior parte degli intervistati in particolar modo sono soprattutto gli operatori ad essere (domande dalla 9 alla 12) valutati con giudizi fra il buono e l'ottimo dagli utenti del servizio.

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2005 AL 2007

Servizio/Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POS. (%)		
	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**
Informagiovani	58,5	93,9	**84,6**	39	6,1	**15,4**	2,5						100	100	**100**

CONCLUSIONI

CRITICITÀ RISCONTRATE

Le criticità riscontrate possono ricondursi ad aspetti come l'accessibilità del servizio che 3 intervistati hanno riscontrato e la difficoltà a trovare parcheggio nelle vicinanze dello sportello che è situato nel centro storico della città.

E' da evidenziare la bassa utilizzazione dello strumento informatico che 32 intervistati su 39 non utilizza.

PRIME PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Le criticità riscontrate dal pubblico non sono così facilmente superabili ovvero le barriere architettoniche riscontrate non sono relative all'ufficio nello specifico ma ai marciapiedi esterni allo sportello e verranno segnalati agli uffici preposti.

Per quanto riguarda le azioni di miglioramento previste per il servizio in generale si segnala l'implementazione del sito internet che verrà promossa con una campagna promozionale di sensibilizzazione.

Ulteriore miglioramento riguarda un nuovo strumento cartaceo che raccoglierà gli aggiornamenti più importanti e verrà distribuito nei 21 sportelli della rete .

COMMERCIO

L'utenza ha avuto un'impressione positiva per l'interesse e l'impegno dimostrato da parte degli operatori del servizio, i quali hanno evidenziato anche un'elevata competenza.
Il livello di soddisfazione per la qualità delle informazioni ricevute,la sensibilità dimostrata e la chiarezza delle risposte sono una conferma della preparazione professionale e della dedizione del personale nello svolgimento dei compiti assegnati.
I dati meno lusinghieri, ma comunque in linea con lo scorso anno, sono quelli relativi ai tempi di compimento delle pratiche, che confermano il già noto problema di carenza nella dotazione organica dell'ufficio, che non consente un celere e puntuale disbrigo dei carichi di lavoro.
In definitiva comunque, lo scrivente si ritiene più che soddisfatto dei risultati emersi nel corso di questa seconda indagine che hanno confermato il notevole impegno e la dedizione al servizio degli utenti di tutto il personale.

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2005 AL 2007

Servizio/Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POS. (%)		
	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**
Commercio	39,6	51	**26,7**	56,6	37,2	**53,3**	3,8	9,8	**20**		2		100	98	**100**

CONCLUSIONI

CRITICITÀ RISCONTRATE

La non completa informatizzazione degli Uffici, comporta inevitabilmente un'allungamento dei tempi relativi alla definizione di una procedura.

PRIME PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Per quanto riguarda 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 indispensabile di dover procedere al completamento dell'informatizzazione degli Uffici Commercio.

EDILIZIA PRIVATA

Rimane alto il livello in termini di qualità della risposta e di sensibilità e competenza per risolvere il problema. Si osserva anche un miglioramento nella comprensibilità e chiarezza delle risposte, dato comunque legato alla tipologia di utenza prevalentemente tecnica.

CONCLUSIONI

Il giudizio complessivo sul servizio ricevuto è *ottimo* per l' 8,57 % degli intervistati, buono per il 34,29% , sufficiente per il 42,86 %, insufficiente per il 14,29 %.

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2005 AL 2007

Servizio/Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POS. (%)		
	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**
Edilizia Privata	10	10	**8,6**	70	70	**34,3**	15	16,7	**42,9**	5,0	3,3	**14,3**	95	96,7	**85,7**

Complessivamente il giudizio "buono" appare in netta diminuzione rispetto al 2006, Si specifica inoltre che al fine di estendere un campione sufficiente per l'indagine 2007 sono state coinvolte le Sezioni Pianificazione ed Amministrativa del Settore Urbanistica. Pertanto i giudizi, rispetto al 2006, non sono riferiti al solo Servizio Edilizia Privata. La presente indagine è perciò riferibile a tutto il Settore Urbanistica.

A tale proposito si evidenziano i suggerimenti quali *"alcuni lavorano altri no"* o *"attesa di 1 ora"*.

Si evidenzia inoltre che il suggerimento *"uffici angusti"* è assolutamente slegato dall'impegno o dalla professionalità del personale ma è significativo della già segnalata carenza di spazi adeguati per il solo Settore Urbanistica

CRITICITÀ RISCONTRATE

- grande difficoltà nel trovare parcheggio;
- tempi di attesa

Si segnala inoltre che l'utenza del Servizio Edilizia Privata che essendo composta ali stessi professionisti già intervistata nel 2005 e 2006 pur utilizzando un questionario diverso si è rivelata restia ad esprimere una valutazione annuale

PRIME PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Si è ancora rivelata critica l'accessibilità e soprattutto la difficoltà nel trovare parcheggio. Come già indicato nella relazione 2006 tale difficoltà, in questa indagine ancora più accentuata, potrà essere superata attraverso una diversa cultura, anche da parte dell'utenza, nell'uso ad esempio del multipiano o di altri parcheggi di zona.

Attraverso l'utilizzo della pagina web o delle comunicazioni scritte relative alle pratiche edilizie potrebbe essere interessante, ad integrazione degli orari di apertura una sorta di "segnalazione" dei parcheggi utilizzabili nelle vicinanze degli uffici.

Per quanto attiene i tempi di attesa per i colloqui, si conferma un'attesa "fisiologica" legata alla specificità ed alla complessità tecnica di ogni singolo caso.

La proposta già avanzata nel 2006 per la creazione dell'ufficio "filtro" per l'informazione generale e per la soluzione delle problematiche più semplici riservata in particolar modo all'utente non professionista rimane la migliore soluzione alternativa all'aumento del personale tecnico.

Si conferma comunque che tale soluzione non può però prescindere dalla riorganizzazione degli attuali carichi di lavoro in relazione alle dotazioni organiche.

MUSEO

Il grado di apprezzamento espresso per i servizi forniti dal Museo dei Grandi Fiumi è ottimo per la maggioranza degli utenti, sia per quanto concerne il servizio di biglietteria e di accoglienza, sia per la competenza e la capacità dell'accompagnatore (per chi ha usufruito del servizio di guida), sia per la scientificità e la chiarezza degli apparati didascalici, sia per la notevole sensibilità mostrata dagli operatori museali verso i visitatori.

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2005 AL 2007

Servizio/Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POS. (%)		
	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**
Museo	70	78,9	**81**	29,1	21,1	**18**	0,9		**1**				100	100	**100**

CONCLUSIONI

CRITICITÀ RISCONTRATE

La sola critica, mossa dal 6% degli intervistati, riguarda la non adeguatezza della sorveglianza nelle sale del Museo.
Il 14% del campione suggerisce l'ampliamento della fascia oraria di apertura del Museo.
Il 9% gradirebbe la presenza di un servizio di ristorazione all'interno del Museo.
Il 7% propone un miglioramento del bookshop con un ampliamento dell'offerta dei prodotti in vendita. Una parte dell'utenza (6%) gradirebbe anche poter disporre di audioguide per una maggiore fruibilità del percorso espositivo.
Il 6% degli intervistati sottolinea l'utilità di migliorare la climatizzazione all'interno delle sale del Museo.

PRIME PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Gli interventi utili a migliorare il servizio offerto dal Museo interessano aspetti organizzativi e gestionali di una certa complessità.
Per risolvere il problema della carenza di sorveglianza nelle sale museali sarebbe necessaria l'assunzione di un certo numero di custodi, cui affidare anche il controllo della sicurezza delle persone presenti nell'edificio e degli ambienti di deposito. Di recente è stato assunto a tempo determinato un operatore che già prestava servizio al Museo attraverso un incarico di collaborazione.

Nonostante quanto emerso dall'indagine di customer satisfaction, la fascia di apertura del Museo dei Grandi Fiumi appare sufficientemente adeguata: da martedì a venerdì ore 9.00-13.00; sabato e domenica ore 10.00-13,00 e 16,00-19,00; chiuso il lunedì e nei giorni festivi segnalati con adeguata pubblicità in tutto il materiale informativo del Museo. Inoltre, per gruppi e scolaresche che ne facciano richiesta con adeguato anticipo, si riesce quasi sempre a concedere l'apertura del Museo anche nel normale orario di chiusura garantendo il servizio straordinario del personale.

Per quanto concerne l'utilità di migliorare la climatizzazione all'interno delle sale espositive, gli interventi tecnici di manutenzione sui delicati e costosi impianti del Museo non sempre sono realizzabili in tempi brevi, poiché richiedono il più delle volte l'investimento di notevoli risorse finanziarie. Condizione necessaria per il funzionamento della struttura è il costante controllo dell'impiantistica in generale da parte di personale tecnico esperto.

Come già emerso ed evidenziato nell'indagine del 2006, la realizzazione di un luogo di ristorazione (oltre che di aree di sosta e di sale per la lettura) e il miglioramento del bookshop potrebbe essere fattibile sulla base del Piano di utilizzo degli spazi museali già approvato in occasione del restauro dell'ex-Monastero Olivetano.

TEATRO

Si riscontra che i servizi offerti di: segnaletica interna, bar, facilitazione costo biglietto, pulizia dei locali, cortesia e competenza del personale sono per il 70-80% tra buono e ottimo.
Secondo gli intervistati il settore più competente risulta essere il personale di sala, mentre pochi clienti usufruiscono del bar (riaperto da poco).
Il 21,4 % degli intervistati considera ottimo il servizio offerto dal teatro e il 70,2 % lo ritiene buono, mentre per l'8,4 % è sufficiente.

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2005 AL 2007

Servizio/Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POS. (%)		
	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**
Teatro	20,3	15,7	**21,4**	66,1	69,4	**70,2**	9,4	13,4	**8,4**	4,2	1,5		95,8	98,5	**100**

CONCLUSIONI

CRITICITÀ RISCONTRATE

Tra gli intervistati si nota l'esigenza di godere di nuovi tipi di spettacoli tra cui operetta 21,17%,musical 13,87, cabaret 3,65%.

Tra gli intervistati il 5% ha incontrato difficoltà a raggiungere il Teatro di cui il 75% (6 su 8) perché non ha trovato parcheggio.
Il 14,60 % ritiene che il prezzo del biglietto sia eccessivo.

PRIME PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Il Teatro Sociale di Rovigo sta predisponendo proprio in questi giorni la mailing list nel sito del Comune (nella pagina Teatro Sociale) per facilitare gli interventi e le richieste on line.
Da ieri ha iniziato anche l'archiviazione di tutti gli eventi organizzati dal Sociale ordinandoli a partire dalle stagioni lirica, danza e di prosa 2007-2008 e andando a ritroso. Ciò può essere utile per consultazione interna ma anche per gli utenti che avessero bisogno di dati per loro studi e approfondimenti (tesi di lauree, ricerche di musicologi etc.) Si sta anche predisponendo un nuovo servizio "Visita al Sociale" che sarà gratuito, aperto agli studenti, ai gruppi e anche ai singoli, in orari da concordare. Dalle prossime stagioni 2008-2009 questa possibilità comparirà anche nel materiale pubblicitario.

Si sta anche pianificando il riordino di tutte le riviste specializzati a cui il teatro Sociale di Rovigo è abbonato in modo tale che sia possibile una consultazione veloce di articoli e recensioni in merito ai nostri spettacoli. Il riordino, appena completato potrebbe dare la possibilità ai nostri utenti di poter usufruire della nostra “biblioteca specializzata”, eventualmente creando (quando ci sarà il trasloco) un angolo lettura – consultazione ad hoc.

POLIZIA LOCALE - AMMINISTRATIVA

Il 59,66% degli intervistati dichiara che gli addetti dell'ufficio si sono impegnati con **BUONA** sensibilità e competenza professionale per risolvere il loro problema (domanda n. 9) e mediamente **OTTIMA** il 24%: si desume quindi che l'orientamento ai bisogni dell'utenza da parte degli operatori ha ancora margini di crescita.
Le **informazioni** erogate sono considerate esaurienti (**ottimo**) dal 26,89% degli utenti, mentre il 59,66% le giudica (**buono**)abbastanza esaustive (vedi domanda n. 10).

GIUDIZIO COMPLESSIVO
Il giudizio complessivo sul servizio ricevuto è *ottimo* per il 26,89 % degli intervistati, buono per il 59,66% , sufficiente per il 13,45%.

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2005 AL 2007

Servizio/Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POS. (%)		
	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**
Polizia amm.va	39,4	43,2	**26,9**	39,4	41,9	**59,7**	12,1	14,9	**13,5**	9,1			90,9	100	**100**

CONCLUSIONI

CRITICITÀ RISCONTRATE
Circa Il 13% degli intervistati fornisce un giudizio "sufficiente" sull'operato complessivo;
Si ritiene di individuare il calo del giudizio orientato all'ottimo, alla carenza del personale degli uffici, essendo stati posti in quiescenza alcune unità lavorative, causando un rallentamento delle procedure di rilascio pratiche.

PRIME PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

È necessario programmare una serie di incontri formativi e organizzativi con gli operatori del Servizio al fine di migliorare i flussi operativi e le procedure amministrative, con l'obiettivo di accelerare i tempi di disbrigo delle pratiche. In relazione agli aspetti comunicativi, tali incontri cercheranno di affinare le modalità di interazione con l'utenza
Verranno inoltre messi a punto strumenti informativi sui contenuti dei servizi erogati, quali cartelli da apporre nella Sede e informative per l'Urp ed il sito web dell'Ente.
Potenziamento dell'organico destinato al Servizio Amministrativo o la esternalizzazione di alcuni servizi.

POLIZIA LOCALE – SERVIZI DI VIGILANZA

L'utenza ha avuto un'impressione positiva dell'interesse dimostrato (93%) e della competenza (90%) degli operatori, ciò unito al livello di soddisfazione per la qualità delle informazioni ricevute (94%) è una conferma della preparazione professionale e della dedizione del personale nello svolgimento dei compiti assegnati.

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Il giudizio complessivo sul servizio ricevuto è *ottimo* per il 41,2 % degli intervistati, buono per il 54, 9 % , sufficiente per il 3,9 %.

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2005 AL 2007

Servizio/Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POS. (%)		
	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**
Servizi Vigilanza	8,8	17,5	**41,2**	69,1	68,7	**54,9**	19,2	13,8	**3,9**	2,9			97,1	100	**100**

CONCLUSIONI

CRITICITÀ RISCONTRATE

La criticità riscontrata rimane sempre quella di coinvolgere altri servizi e altri uffici nell'esecuzione di opere per soddisfare le segnalazioni ed i reclami dell' utenza, per cui i tempi di risposta inevitabilmente si allungano.

PRIME PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Nel complesso lo scrivente non può che ritenersi soddisfatto dei risultati emersi nel corso di questa 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 ritene 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.

SERVIZI SOCIALI

il 45% degli intervistati hanno espresso un giudizio sufficiente sul servizio ottenuto che sostanzialmente tra maschi (15%) e femmine (30%) mentre il 40% degli intervistati hanno espresso un giudizio buono (30%) maschi e 10% femmine.
Da un punto di vista di apprezzamento sul ruolo svolto dal personale dell'ufficio in termini di chiarezza e comprensibilità il 50% ha espresso un giudizio sufficiente, il 40% buono e i restanti 5% insufficiente e ottimo.

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2005 AL 2007

Servizio/Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POS. (%)		
	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**
Servizi Sociali	41	10	**5**	35,9	33,3	**40**	20,5	40	**45**	2,6	16,7	**10,0**	97,4	83,3	**90**

CONCLUSIONI

CRITICITÀ RISCONTRATE

Data la particolarità del servizio in questione sicuramente le criticità riscontrate riguardano il coinvolgimento degli intervistati a collaborare co nsiderando che l'obiettivo di tale indagine è quello di migliorare ed adeguare determinati servizi alle esigenze dei cittadini.

PRIME PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Sensibilizzare ulteriormente gli intervistati provvedendo anche ad effettuare interviste dirette con personale adeguato.

TRIBUTI

La *domanda n. 5* introduce il tema della riservatezza all'interno degli uffici pubblici: il 68% degli intervistati ritiene che l'organizzazione degli spazi garantisca il diritto alla privacy degli utenti; il 21% ha risposto che tale diritto è abbastanza garantito, mentre il 10% ritiene che non lo sia molto ed il solo 1% risponde che non è garantito.

Le risposte ottenute sono in linea con quelle della precedente indagine del 2006.

Le successive domande del questionario (*dalla n. 6 alla n. 10)* si riferiscono all'apprezzamento del servizio, suddiviso nelle diverse dimensioni della qualità già analizzate nelle indagini effettuate in precedenza e cioè l'affidabilità, la capacità di comunicare e di relazionarsi con l'utenza.

Nello specifico *(vedi domanda n. 6)*, gli utenti interpellati hanno confermato a larghissima maggioranza (75%) di apprezzare molto l'impegno degli addetti al servizio nel cercare di risolvere il loro problema o comunque l'hanno trovato soddisfacente (24%). Nel complesso le risposte sono allineate alla precedente rilevazione, pur rilevando la diminuzione di circa il 10% delle risposte con cui si apprezza "molto" l'impegno degli addetti al servizio. Solo l' 1% degli utenti non è rimasto molto soddisfatto dell'impegno e tale percentuale, identica alla precedente rilevazione, conferma il gradimento degli utenti pur in considerazione della specifica natura dell'attività svolta da un ufficio fiscale.

Il consolidamento del giudizio espresso si rileva anche dall'esame delle risposte alla successiva *domanda n. 7*, riferita alla competenza e professionalità del personale dell'ufficio tributi. Infatti, l'80% del campione di utenti (dato stabile rispetto alla precedente indagine) ha trovato molto preparato il personale o comunque abbastanza (19%), con un fisiologico 1% di intervistati che tale non l'ha ritenuto. Tale dato deve considerarsi assolutamente apprezzabile posto che dal continuo aggiornamento della normativa in materia fiscale deriva la necessità che gli addetti al servizio offrano agli utenti informazioni il più possibile corrette e puntuali.

La successiva *domanda n. 8* riguardava la capacità degli operatori di mantenere gli impegni assunti ed, ovviamente, presupponeva una seconda visita presso l'ufficio al fine di verificare tale aspetto. L'80% degli utenti che ha potuto verificarlo si è dichiarato molto soddisfatto (63%) o comunque abbastanza (17%) (questi dato sono in diminuzione rispetto alle precedenti rilevazioni). Appare comunque rilevante il fatto che nessuno si sia dichiarato per niente soddisfatto.

Anche la successiva *domanda n. 9* presupponeva la possibilità di verifica sui tempi di disbrigo della propria pratica e quindi un secondo passaggio presso l'ufficio. In questo caso la distribuzione delle varie risposte, confermando quanto espresso in precedenza, con il 62% di utenti molto soddisfatti o comunque abbastanza soddisfatti (23%), evidenzia la correlazione tra i due aspetti del rispetto degli impegni assunti e della rapidità di disbrigo delle pratiche. Un solo utente ha ritenuto che i tempi di disbrigo della sua pratica non siano stati molto soddisfacenti.

La *domanda n. 10* attiene alla soddisfazione degli utenti con riguardo alla qualità delle informazioni ricevute ed alle modalità comunicative degli operatori. Nello specifico, la totalità degli utenti ha ritenuto gli operatori molto (80%) o abbastanza (20%) chiari e comprensibili nelle risposte fornite; tale esito è simile alla precedente rilevazione. Si noti che nessuno ha risposto negativamente.

Infine, è stata somministrata la consueta domanda di sintesi, così da verificare la congruità dei giudizi espressi in precedenza. In effetti, l'esame delle risposte finali convalida la distribuzione dei giudizi indicata in precedenza nelle singole domande. In sintesi, il servizio erogato dall'ufficio tributi è apprezzato dal 96% degli utenti, con la percentuale del 4% di utenti che lo ritiene sufficiente e nessun utente che lo giudica insufficiente.

A conclusione dell' esame dei risultati dell' indagine di customer satisfaction si trascrive il giudizio complessivo ricevuto, con il successivo confronto del dato di gradimento rispetto alle indagini che si sono svolte negli anni 2005 e 2006:

Il giudizio complessivo sul servizio ricevuto è *ottimo* per il 60% degli intervistati, *buono* per il 36,19%, *sufficiente* per il 3,81% circa, *insufficiente* per lo 0%.

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2005 AL 2007

Servizio/Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POS. (%)		
	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**	2005	2006	**2007**
Tributi	43,4	63,7	**60**	48,3	33,7	**36,2**	8,3	2,6	**3,8**				100	100	**100**

CONCLUSIONI

CRITICITÀ RISCONTRATE

Per quanto riguarda le criticità riscontrate, si osserva che la confermata percentuale pari a zero di utenti assolutamente insoddisfatti e la bassissima percentuale degli utenti poco soddisfatti dimostri che nell'erogazione del servizio tributi del Comune di Rovigo i momenti di criticità sono quasi assenti o contenuti in quantità fisiologiche.

L’annotazione critica che viene ripetuta ad ogni indagine riguarda il disagio nel raggiungere l’ufficio a causa della difficoltà di parcheggio in centro; poiché gli uffici della sezione tributi sono stati trasferiti in altra sede nel mese di agosto 2007 sarà interessante vedere se la nota critica verrà riformulata nel corso della prossima indagine.
E’ stato inoltre esposto, nella parte dedicata ai suggerimenti, un commento critico sull’eccessiva burocrazia che comporta dispendio di tempo; su questo non è semplice intervenire tenuto conto che la materia fiscale presuppone adempimenti comunque abbastanza complessi.

PRIME PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

A conclusione dell’indagine effettuata si ribadisce l’ottimo esito della stessa, come evidenziato dalla conferma del risultato di gradimento espresso dagli utenti.
Il margine di insoddisfazione, come già detto a commento delle precedenti rilevazioni, resta sempre assai esiguo e quasi non eliminabile, considerato il tipo di attività svolta presso un ufficio tributario.
Si ribadisce comunque che la diffusione preventiva nei confronti dei contribuenti delle notizie utili ad adempiere ai vari obblighi fiscali, unitamente all’attività di sportello di consulenza, che occupa buona parte dell’orario dedicato al pubblico, riducono fortemente la conflittualità.
Sotto questo aspetto si sottolinea l’utilità degli strumenti di informazione attivati in questi anni, sia in autogestione che con la collaborazione dell’ufficio U.R.P.
In conclusione, si sottolinea nuovamente che l’attenzione degli operatori dell’ufficio deve puntare alla conferma dei soddisfacenti risultati ottenuti, con particolare riguardo al mantenimento di rapporti con l’utenza che consentano l’assolvimento degli obblighi tributari con il minor numero di adempimenti e nelle forme più agevoli.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'85,9% degli intervistati (a fronte dell'89,2 % del 2006) dichiara che gli addetti dell'ufficio si sono **molto** impegnati con sensibilità e competenza per risolvere il loro problema (domanda n. 9, giudizio "ottimo") e **abbastanza** il 13,0% (giudizio "buono"): si desume quindi che l'orientamento ai bisogni dell'utenza da parte degli operatori è elevato, pur rilevando una diminuzione di 4 punti percentuale rispetto al giudizio "ottimo" del 2006.

Riguardo ai tempi di attesa per parlare con l'operatore, (*vedi domanda n. 7*) l'esito è stato molto favorevole, poiché per l'89,1 % non c'è stata attesa e il 10,9 % dichiara di aver atteso meno di 5 minuti; scompare il dato rilevato nel 2006 in base al quale l'1,4% del campione affermava di aver atteso più di 5 minuti.

Il giudizio sulla qualità e completezza delle **informazioni** ricevute è ottimo per il 71,8 % degli utenti, buono per il 26 % e sufficiente per il 2,2 % (domanda n. 10).

Le modalità di comunicazione verbale sono considerate efficaci, poiché l'80,4% degli utenti giudica molto chiare e comprensibili le risposte fornite dagli addetti al front office; l'1 % degli utenti considera sufficiente il livello qualitativo delle risposte ottenute (vedi domanda n. 12).

Sul versante degli "impegni" assunti con l'utenza (domanda n. 11), il 43,5 % è molto soddisfatto (confermando il dato dell'anno precedente), ritenendo siano stati mantenuti, mentre il 29,3 % fornisce un giudizio "buono"; va rilevata la percentuale di risposte "non giudicabile" (22,8%), che è riferita a cittadini che si sono recati all'URP per la prima volta o hanno ottenuto immediatamente una risposta o un'informazione.

I suggerimenti forniti dagli intervistati sono, rispetto all'anno precedente, molto più numerosi; in realtà si tratta di osservazioni, più che veri e propri suggerimenti: 12 utenti su 92 esprimono apprezzamento nei confronti del Servizio URP, ma contestualmente lamentano la mancanza di riscontro concreto alle proprie segnalazioni da parte degli altri Servizi comunali.

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Il giudizio complessivo sul servizio ricevuto è in netto e progressivo miglioramento: *ottimo* per l'80,43 % degli intervistati (rispetto al 67,6% del 2006) e buono per il 19,57% (rispetto al 32,4 % del 2006); la fascia degli ultrasessantenni (l'88,9 %) e quella degli under 30 (il 93,8 %) sembra apprezzare maggiormente il servizio. È da rilevare che i cittadini maggiormente soddisfatti risiedono in città (85,2 % di valutazione "ottimo" a fronte del 68,6% espresso nel rilevamento del 2006, confermando una percezione di *miglioramento* proprio da parte di questo segmento d'utenza rispetto all'anno precedente). La percentuale di giudizio "ottimo" è invece inferiore nel segmento di utenza residente nelle frazioni (72 %).

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2004 AL 2007

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ottimo	buono	sufficiente	tot. positivo	insufficiente
INDAGINE 2007	**80,43**	**19,57**	**0,00**	**100**	**0,00**
INDAGINE 2006	67,56	32,44	0,00	100	0,00
INDAGINE 2005	59,00	38,00	3,00	100	0,00
INDAGINE 2004	59,00	37,20	3,80	100	0,00

CONCLUSIONI

L'efficienza e l'efficacia del servizio risulta convalidata da un'elevata percentuale degli utenti, con un livello di soddisfazione molto più elevato rispetto alle precedenti tre indagini (2004-2005-2006).

I residenti in città erano i meno soddisfatti nel 2005; la tendenza è migliorata nel 2006 e nel 2007 esprimono un giudizio più favorevole rispetto ai residenti nelle Frazioni: il dato dovrebbe significare che sono state realizzate forme di comunicazione più efficaci rispetto al passato, mirate a far conoscere di più e meglio la funzione dell'URP, anche se c'è ancora da "lavorare" sulla comunicazione e l'informazione riguardante i residenti nelle Frazioni. 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%. Migliora la percezione del servizio anche da parte dei giovani: i cittadini di età sino ai 30 anni nel 2006 avevano espresso il giudizio "ottimo" nel 54% dei casi, mentre nel 2007 la percentuale è salita a 93,8 punti.

CRITICITÀ RISCONTRATE

Va rilevato che il 25 % degli intervistati non è assolutamente soddisfatto della **sistemazione logistica degli spazi,** con particolare riferimento alla riservatezza, che considerano non garantita. Tale aspetto negativo è confermato da un altro segmento d'utenza (22,8%) che assegna un giudizio appena sufficiente all'organizzazione degli spazi (vedi domanda n. 8).

È in aumento la percentuale di utenti che , pur apprezzando il ruolo dell'URP e confidando in esso, lamentano una scarsa propensione da parte dei Servizi di line a fornire riscontro al cittadino che – in alcuni casi reiteratamente – ha segnalato disservizi o ha richiesto interventi per sanare problematiche.

PRIME PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Si evidenzia all'attenzione dell'Amministrazione, come nel 2005 e nel 2006, la necessità di **migliorare la logistica degli uffici, soprattutto al fine di migliorare l'accoglienza e di *garantire la riservatezza*,** e, viste le accresciute competenze, l'esigenza di aumentare l'organico di almeno una unità, per potenziare le attività di back office.

Le azioni di miglioramento devono prevedere un'ulteriore semplificazione delle procedure e del sistema informatizzato di gestione dei **reclami e segnalazioni,** per garantire un sempre più efficace e tempestivo riscontro ai cittadini.

Si ravvisa inoltre la necessità di perfezionare, sulla base dell'esperienza, la definizione della rete dei **referenti** del Servizio URP e Qualità, (istituita nel 2004 con atto del Direttore Generale) migliorando ulteriormente il flusso di comunicazioni biunivoco tra l'URP e i diversi servizi comunali, e *con i servizi erogati da ASM e con le società partecipate dal Comune.* In stretta collaborazione col Direttore Generale, questo Ufficio ha predisposto le soluzioni operative ed organizzative per realizzare i miglioramenti indicati relativi alla rete dei referenti dell'URP (per la comunicazione, l'aggiornamento della banca dati della guida ai servizi, per l'attività di redazione diffusa del Sito web, per l'interazione con i Servizi in merito alle segnalazioni e reclami) con specifiche azioni descritte nel P.E.G 2008.