



INDAGINE SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI DEMOGRAFICI E RELAZIONI COL CITTADINO



Anno 2011





Obiettivi della rilevazione

- Monitorare la soddisfazione degli utenti dei Servizi Demografici e Relazioni col cittadino.
- Comprendere i fattori determinanti della soddisfazione per l'utenza.
- Ricavare elementi utili per sviluppare azioni di miglioramento della qualità del servizio erogato, anche in vista del percorso di riprogettazione del servizio, nell'ottica delle recenti modifiche normative.
- Elaborare statistiche e dati per eventuali considerazioni future.
- I Questionari sulla customer saranno affiancati nel 2012 al sistema di rilevazione delle performance su portafoglio dei servizi significativi



Il contesto dell'indagine

2011 (restituiti 409 questionari)

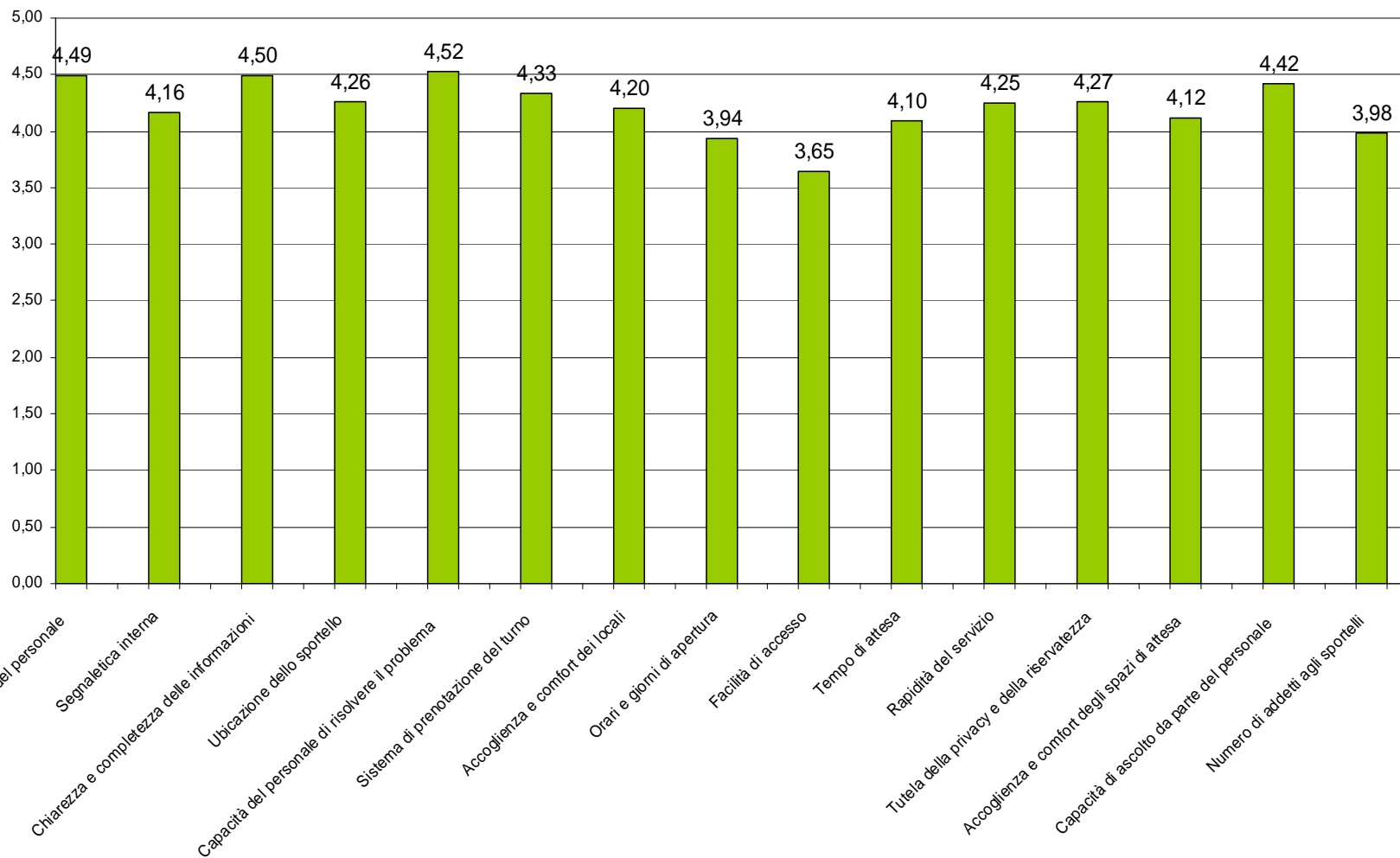
L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione di un questionario in tutti gli uffici di Settore nei mesi da settembre a dicembre 2011.

Il questionario è stato autocompilato o compilato con l'ausilio di un addetto all'accoglienza o di tirocinanti, nell'arco di tutti i giorni di apertura e durante l'intero orario di apertura.

Scala di valutazione

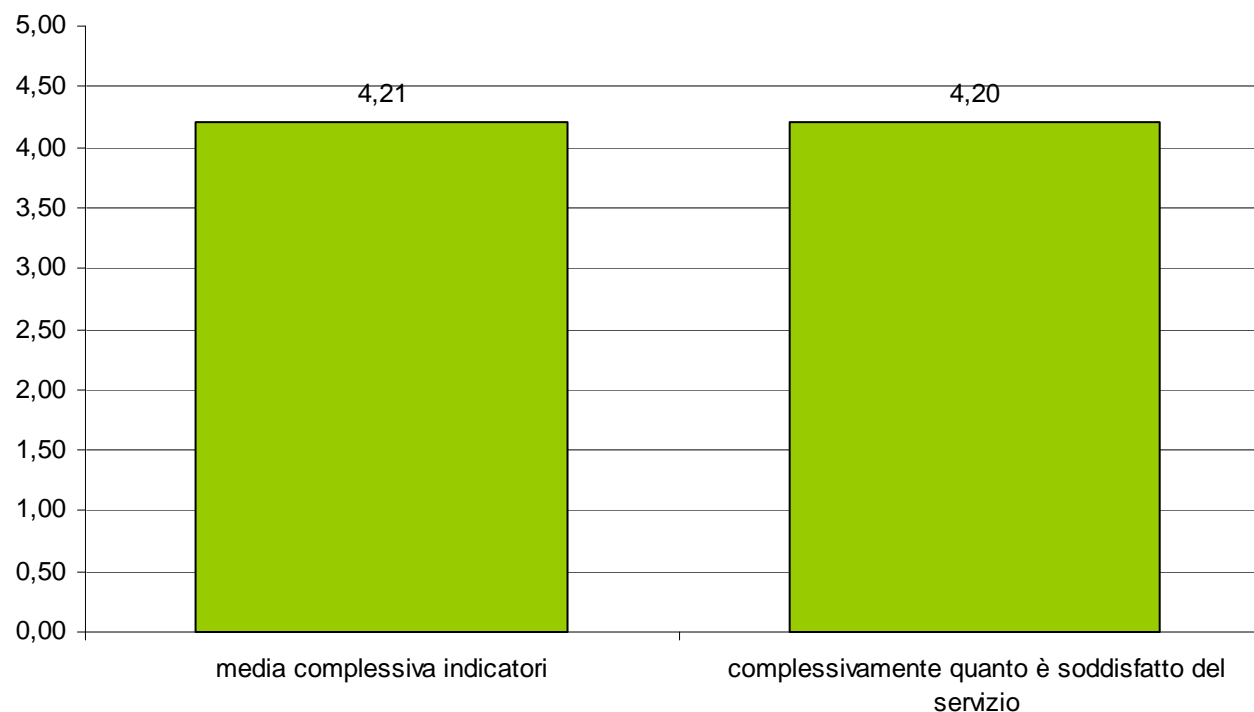
La valutazione da parte degli utenti è espressa in una scala da **1 a 5**.

Gli indicatori





Gli indicatori: valutazioni complessive



La media degli indicatori si attesta su un punteggio di 4,21 su 5, risultato in linea con il punteggio medio ottenuto dalle risposte alla domanda “Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio offerto?” che si attesta infatti su 4,20 su 5.



Dimensioni della qualità

AMBIENTALE: accoglienza e comfort dei locali, tutela della privacy e della riservatezza, accoglienza e comfort dei locali

RELAZIONALE: cortesia e gentilezza del personale, capacità di ascolto da parte del personale

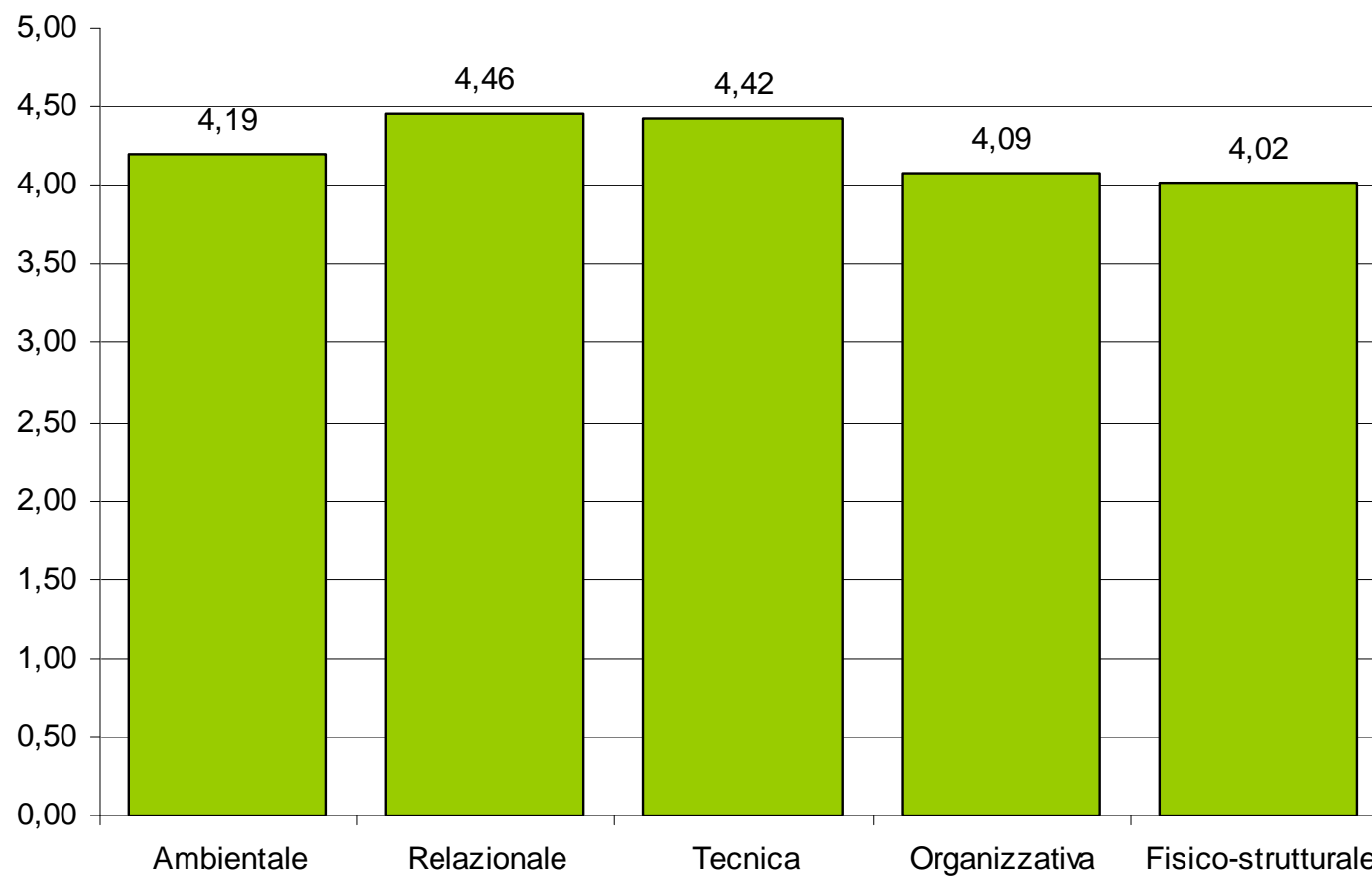
TECNICA: chiarezza e completezza delle informazioni ricevute, capacità del personale di risolvere il problema o le pratiche, rapidità del servizio

ORGANIZZATIVA: sistema di prenotazione del turno, orari e giorni d'apertura,

FISICO-STRUTTURALE: segnaletica interna, ubicazione dello sportello, facilità di accesso



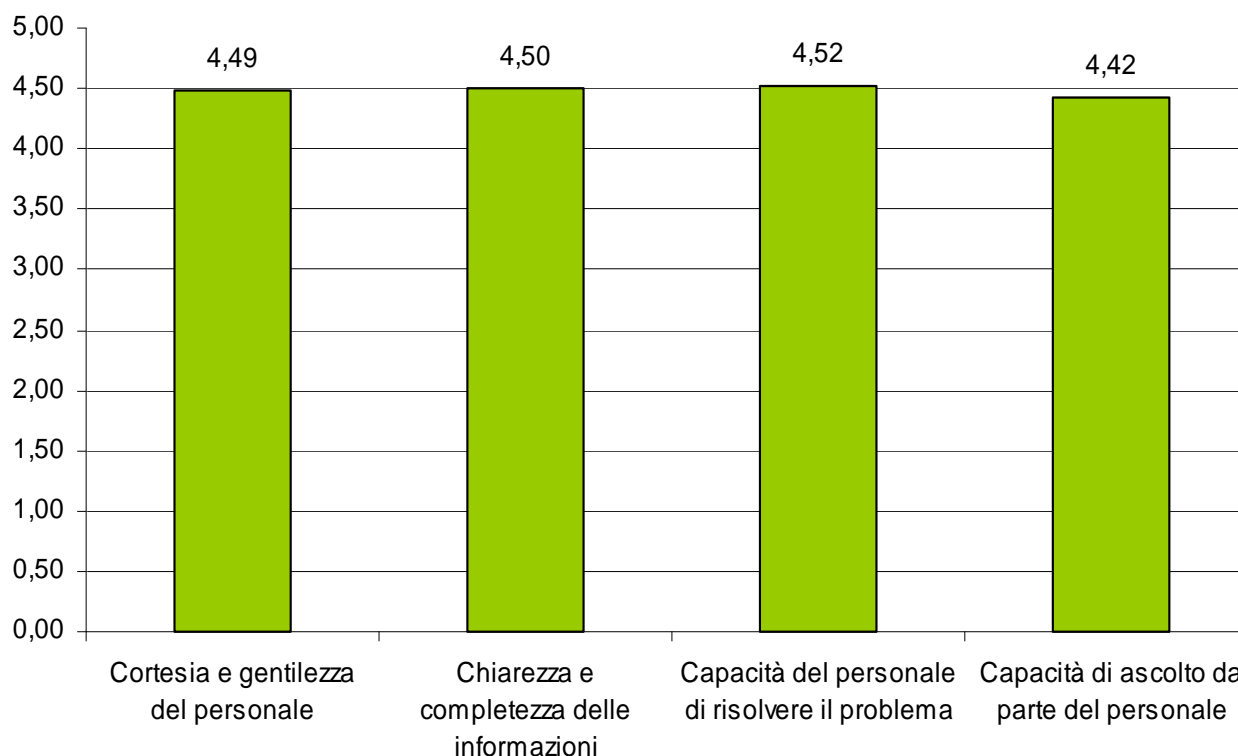
Le Aree della Qualità





I punti di forza:

La cortesia e competenza del personale

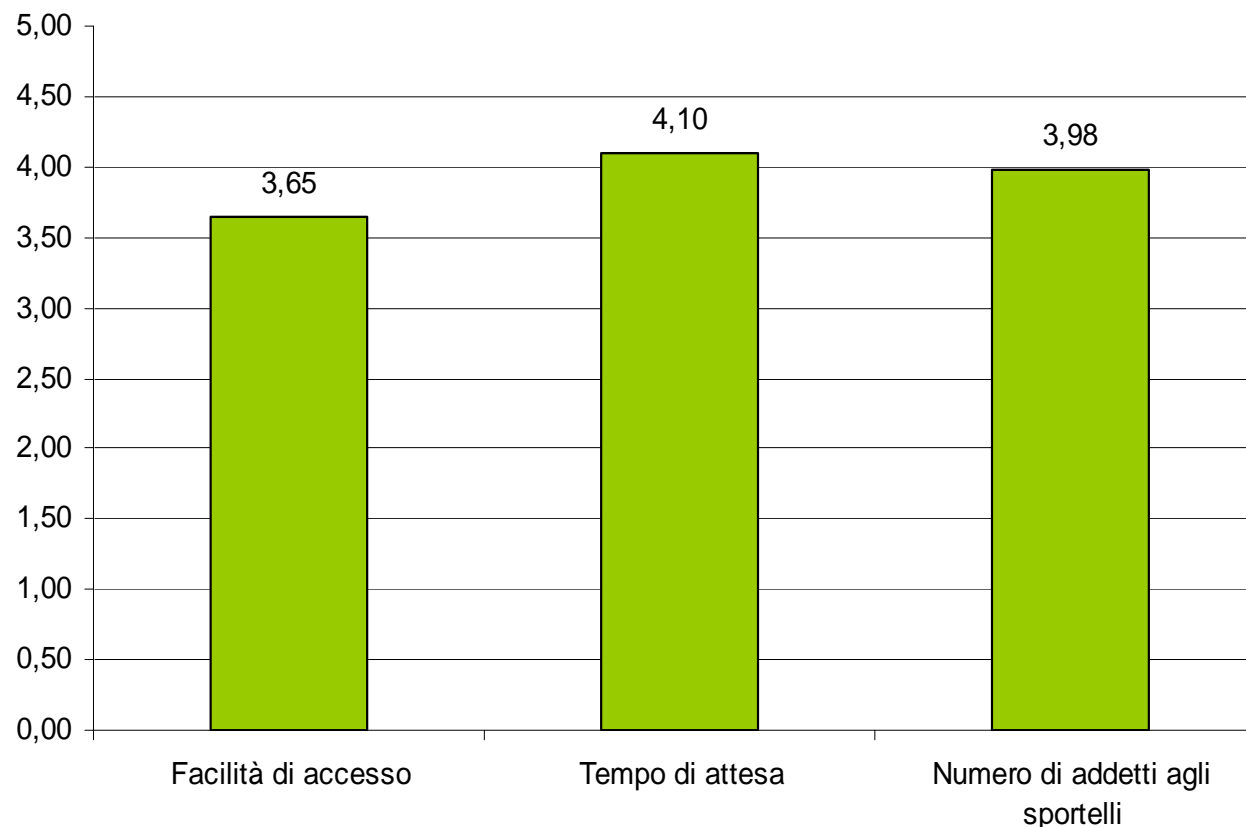


I punteggi medi migliori si registrano per quegli indicatori che hanno a che fare con la cortesia e le competenze del personale. Tutto il personale è stato impegnato in corsi di autoformazione e formazione fuori sede in Accademia Nazionale degli Ufficiali di Stato Civile ed Anagrafe (corsi di 80 e 100 ore con esami finali)



Le Criticità:

Facilità di accesso tempi di attesa numero di addetti



I punteggi medi più bassi, che comunque superano i 3,5 punti, sono attribuiti alla facilità di accesso, al tempo di attesa e al numero di addetti agli sportelli.

Nell'attuale assetto organizzativo gli sportellisti devono garantire sia il front che il back office. Garantire i diritti dei lavoratori e mantenere il livello dei servizi consolidati nel nostro comune sta diventando sempre più difficile (si pensi, ad esempio al periodo delle ferie estive, ad eventuali malattie o maternità).



LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Segue la valutazione dei singoli servizi e un confronto fra i servizi sulla base dei singoli indicatori.

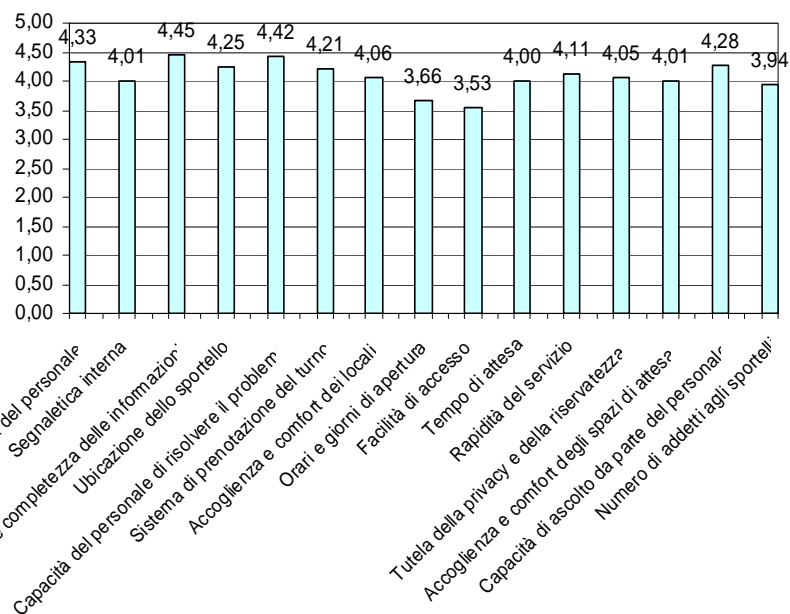
Si sottolinea però che per alcuni servizi il numero di questionari compilati è troppo esiguo per essere ritenuto significativo.

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Carta d'identità

Numero questionari compilati: 97

Media degli indicatori: 4,09



INDICATORE	MEDIA
Cortesìa e gentilezza del personale	4,33
Segnaletica interna	4,01
Chiarezza e completezza delle informazioni	4,45
Ubicazione dello sportello	4,25
Capacità del personale di risolvere il problema	4,42
Sistema di prenotazione del turno	4,21
Accoglienza e comfort dei locali	4
Orari e giorni di apertura	3,66
Facilità di accesso	3,53
Tempo di attesa	4
Rapidità del servizio	4,11
Tutela della privacy e della riservatezza	4,05
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	4,01
Capacità di ascolto da parte del personale	4,28
Numero di addetti agli sportelli	3,94
Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio	4,07

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Carta d'identità elettronica (CIE)

Numero questionari compilati: 12

Media totale indicatori: 4,45

INDICATORE	MEDIA
Cortesìa e gentilezza del personale	4,67
Segnaletica interna	4,08
Chiarezza e completezza delle informazioni	4,75
Ubicazione dello sportello	4,33
Capacità del personale di risolvere il problema	4,83
Sistema di prenotazione del turno	4,5
Accoglienza e comfort dei locali	4,33
Orari e giorni di apertura	4,17
Facilità di accesso	4,17
Tempo di attesa	4,42
Rapidità del servizio	4,33
Tutela della privacy e della riservatezza	4,42
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	4,73
Capacità di ascolto da parte del personale	4,83
Numero di addetti agli sportelli	4,17
Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio	4,42

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Autentica di copia/firma

Numero questionari compilati: 6

Media totale indicatori: 4,05

INDICATORE	MEDIA
Cortesìa e gentilezza del personale	4,33
Segnaletica interna	3,83
Chiarezza e completezza delle informazioni	4,33
Ubicazione dello sportello	4,33
Capacità del personale di risolvere il problema	4,33
Sistema di prenotazione del turno	4
Accoglienza e comfort dei locali	4
Orari e giorni di apertura	3,17
Facilità di accesso	3,5
Tempo di attesa	4
Rapidità del servizio	4,33
Tutela della privacy e della riservatezza	4,33
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	4
Capacità di ascolto da parte del personale	4,67
Numero di addetti agli sportelli	3,67

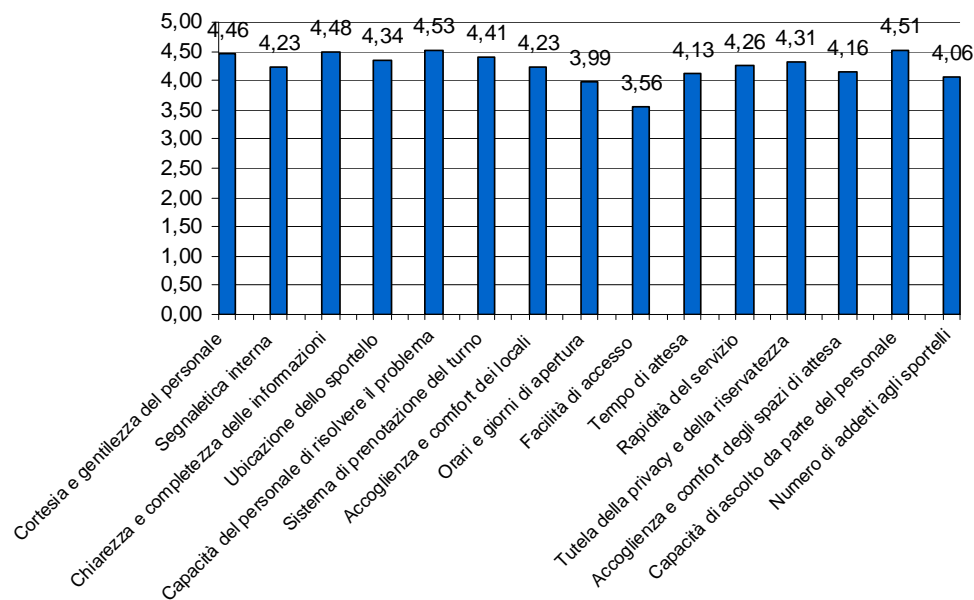
Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio	4
--	---

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Certificati anagrafici

Numero questionari compilati: 89

Media totale indicatori: 4,24



INDICATORE	MEDIA
Cortesia e gentilezza del personale	4,46
Segnaletica interna	4,23
Chiarezza e completezza delle informazioni	4,48
Ubicazione dello sportello	4,34
Capacità del personale di risolvere il problema	4,53
Sistema di prenotazione del turno	4,41
Accoglienza e comfort dei locali	4,23
Orari e giorni di apertura	3,99
Facilità di accesso	3,56
Tempo di attesa	4,13
Rapidità del servizio	4,26
Tutela della privacy e della riservatezza	4,31
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	4,16
Capacità di ascolto da parte del personale	4,51
Numero di addetti agli sportelli	4,06

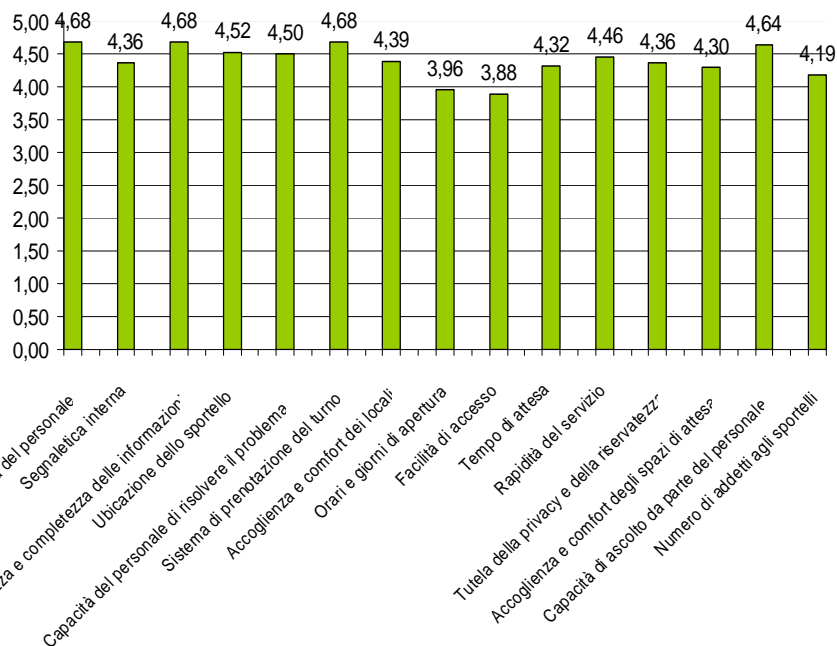
Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio	4,31
--	------

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Cambio di abitazione dentro il Comune

Numero questionari compilati: 28

Media totale indicatori: 4,40



INDICATORE	MEDIA
Cortesia e gentilezza del personale	4,68
Segnaletica interna	4,36
Chiarezza e completezza delle informazioni	4,68
Ubicazione dello sportello	4,52
Capacità del personale di risolvere il problema	4,50
Sistema di prenotazione del turno	4,68
Accoglienza e comfort dei locali	4,39
Orari e giorni di apertura	3,96
Facilità di accesso	3,88
Tempo di attesa	4,32
Rapidità del servizio	4,46
Tutela della privacy e della riservatezza	4,36
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	4,3
Capacità di ascolto da parte del personale	4,64
Numero di addetti agli sportelli	4,19

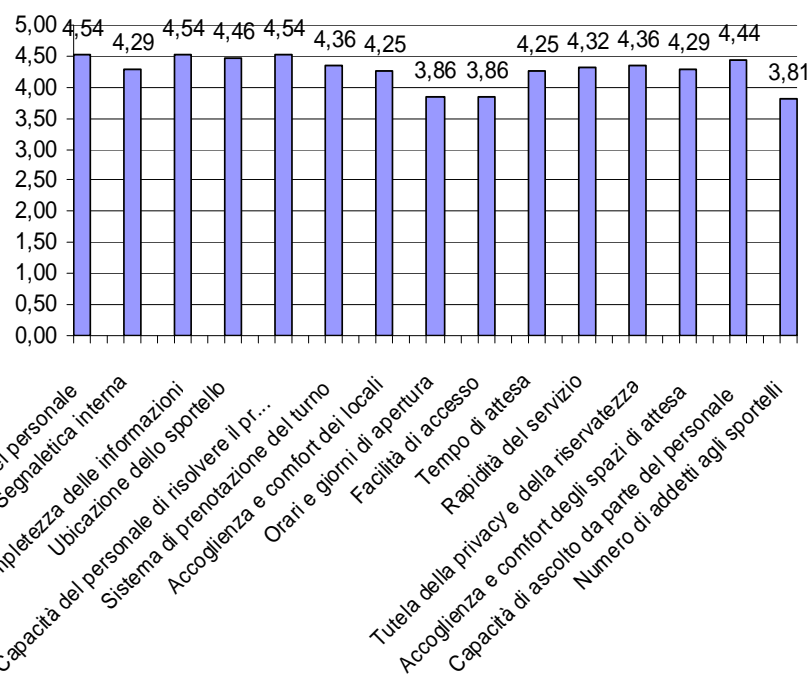
Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio	4,32
---	-------------

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Cambio di residenza con provenienza da estero o altro Comune (cittadino ITALIANO)

Numero questionari compilati: 28

Media totale indicatori: 4,27



INDICATORE	MEDIA
Cortesia e gentilezza del personale	4,54
Segnaletica interna	4,29
Chiarezza e completezza delle informazioni	4,54
Ubicazione dello sportello	4,46
Capacità del personale di risolvere il problema	4,54
Sistema di prenotazione del turno	4,36
Accoglienza e comfort dei locali	4,25
Orari e giorni di apertura	3,86
Facilità di accesso	3,86
Tempo di attesa	4,25
Rapidità del servizio	4,32
Tutela della privacy e della riservatezza	4,36
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	4,29
Capacità di ascolto da parte del personale	4,44
Numero di addetti agli sportelli	3,81

Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio	4,14
--	------

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Cambio di residenza con provenienza da estero o altro Comune (cittadino dell'Unione Europea)

Numero questionari compilati: 4

Media totale indicatori: 4,28

INDICATORE	MEDIA
Cortesìa e gentilezza del personale	4,5
Segnaletica interna	4
Chiarezza e completezza delle informazioni	4,25
Ubicazione dello sportello	4,5
Capacità del personale di risolvere il problema	4,5
Sistema di prenotazione del turno	4,5
Accoglienza e comfort dei locali	4,25
Orari e giorni di apertura	4,25
Facilità di accesso	3,75
Tempo di attesa	4,25
Rapidità del servizio	4,25
Tutela della privacy e della riservatezza	4,25
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	4,5
Capacità di ascolto da parte del personale	4,5
Numero di addetti agli sportelli	4
Completivamente quanto è soddisfatto del servizio	4

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Cambio di residenza con provenienza da estero o altro
Comune (cittadino extra U.E)

Numero questionari compilati: 6

Media totale indicatori: 3,81

L'utenza straniera e comunitaria è quella che richiede maggiore attenzione per la difficoltà di comunicazione e per la maggiore documentazione che viene richiesta dalla legge.

INDICATORE	MEDIA
Cortesìa e gentilezza del personale	3,83
Segnaletica interna	3,83
Chiarezza e completezza delle informazioni	3,83
Ubicazione dello sportello	3,83
Capacità del personale di risolvere il problema	4,17
Sistema di prenotazione del turno	4,17
Accoglienza e comfort dei locali	4,33
Orari e giorni di apertura	3,33
Facilità di accesso	3
Tempo di attesa	3,60
Rapidità del servizio	3,83
Tutela della privacy e della riservatezza	4
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	4
Capacità di ascolto da parte del personale	4
Numero di addetti agli sportelli	3,33
Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio	3,83

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Pratiche di cittadinanza

Numero questionari compilati: 11

Media totale indicatori: 4,49

Le pratiche sono gestite su appuntamento (che pare molto gradito) e richiedono particolare attenzione e preparazione professionale visto che talune pratiche sono gestite dal Ministero dell'Interno e vengono solo completate in Comune ma altre sono tutte di competenza del Comune

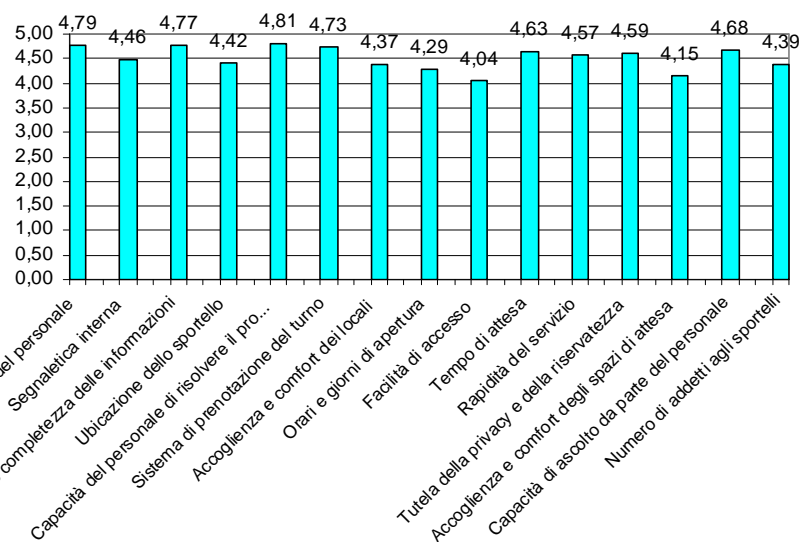
INDICATORE	MEDIA
Cortesìa e gentilezza del personale	4,82
Segnaletica interna	4,27
Chiarezza e completezza delle informazioni	4,73
Ubicazione dello sportello	4,45
Capacità del personale di risolvere il problema	4,8
Sistema di prenotazione del turno	4,91
Accoglienza e comfort dei locali	4,55
Orari e giorni di apertura	4,27
Facilità di accesso	4
Tempo di attesa	4,18
Rapidità del servizio	4,36
Tutela della privacy e della riservatezza	4,73
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	4,36
Capacità di ascolto da parte del personale	4,55
Numero di addetti agli sportelli	4,36
Completivamente quanto è soddisfatto del servizio	4,45

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Dichiarazione di nascita/Riconoscimento

Numero questionari compilati: 28

Media totale indicatori: 4,51



INDICATORE	MEDIA
Cortesia e gentilezza del personale	4,79
Segnaletica interna	4,46
Chiarezza e completezza delle informazioni	4,77
Ubicazione dello sportello	4,42
Capacità del personale di risolvere il problema	4,81
Sistema di prenotazione del turno	4,73
Accoglienza e comfort dei locali	4,37
Orari e giorni di apertura	4,29
Facilità di accesso	4,04
Tempo di attesa	4,63
Rapidità del servizio	4,57
Tutela della privacy e della riservatezza	4,59
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	4,15
Capacità di ascolto da parte del personale	4,68
Numero di addetti agli sportelli	4,39

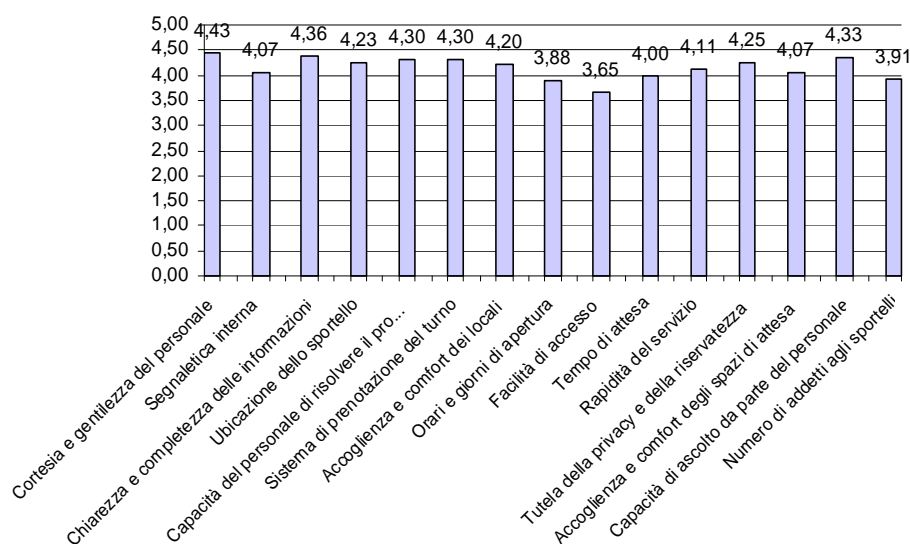
Compressivamente quanto è soddisfatto del servizio	4,67
--	------

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Certificati ed estratti di stato civile

Numero questionari compilati: 45

Media totale indicatori: 4,14



INDICATORE	MEDIA
Cortesía e gentilezza del personale	4,43
Segnaletica interna	4,07
Chiarezza e completezza delle informazioni	4,36
Ubicazione dello sportello	4,23
Capacità del personale di risolvere il problema	4,3
Sistema di prenotazione del turno	4,3
Accoglienza e comfort dei locali	4,2
Orari e giorni di apertura	3,88
Facilità di accesso	3,65
Tempo di attesa	4
Rapidità del servizio	4,11
Tutela della privacy e della riservatezza	4,25
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	4,07
Capacità di ascolto da parte del personale	4,33
Numero di addetti agli sportelli	3,91

Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio	3,98
---	-------------

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Pratiche di pubblicazione/matrimonio

Numero questionari compilati: 7

Media totale indicatori: 4,70

Anche questi procedimenti sono gestiti su prenotazione e richiedono particolare preparazione professionale.

Il servizio in questi anni si è arricchito di opzioni alternative sulla cerimonia civile (Palazzo comunale, Villa Silvia, Rocca Malatestiana).

Anche questo servizio ha perso una unità per cui per assicurare lo stesso livello occorre agire sulla dotazione e sull'organizzazione interna.

INDICATORE	MEDIA
Cortesìa e gentilezza del personale	5
Segnaletica interna	4,57
Chiarezza e completezza delle informazioni	5
Ubicazione dello sportello	4,71
Capacità del personale di risolvere il problema	5
Sistema di prenotazione del turno	5
Accoglienza e comfort dei locali	4,17
Orari e giorni di apertura	4,29
Facilità di accesso	4,43
Tempo di attesa	4,67
Rapidità del servizio	5
Tutela della privacy e della riservatezza	4,86
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	4,43
Capacità di ascolto da parte del personale	4,71
Numero di addetti agli sportelli	4,67
Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio	4,86

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Atti di morte/cremazione

Numero questionari compilati: 4

Media totale indicatori: 3,54

In passato il sistema di prenotazione WEB era stato proposto ma le imprese non ne hanno fatto uso.

Il numero di operatori non è adeguato. Da maggio verrà portato a 3 unità mentre nel futuro Sportello del Cittadino ci saranno 4 unità dedicate. Anche sulla logistica ci saranno novità all'interno dello Sportello con uffici più ampi.

INDICATORE	MEDIA
Cortesìa e gentilezza del personale	3,5
Segnaletica interna	4
Chiarezza e completezza delle informazioni	4,67
Ubicazione dello sportello	3,67
Capacità del personale di risolvere il problema	4,67
Sistema di prenotazione del turno	3,33
Accoglienza e comfort dei locali	3
Orari e giorni di apertura	3,33
Facilità di accesso	3
Tempo di attesa	4
Rapidità del servizio	4
Tutela della privacy e della riservatezza	3,33
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	3,33
Capacità di ascolto da parte del personale	3,25
Numero di addetti agli sportelli	2,5
Completivamente quanto è soddisfatto del servizio	2,75

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Pratiche di concessione cimiteriale

Numero questionari compilati: 10

Media totale indicatori: 4,04

INDICATORE	MEDIA
Cortesìa e gentilezza del personale	4,6
Segnaletica interna	4,1
Chiarezza e completezza delle informazioni	4,67
Ubicazione dello sportello	3,67
Capacità del personale di risolvere il problema	4,7
Sistema di prenotazione del turno	4,4
Accoglienza e comfort dei locali	3,6
Orari e giorni di apertura	3,8
Facilità di accesso	3,8
Tempo di attesa	4,2
Rapidità del servizio	4,4
Tutela della privacy e della riservatezza	3
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	3,6
Capacità di ascolto da parte del personale	4,8
Numero di addetti agli sportelli	3,22
Completivamente quanto è soddisfatto del servizio	3,67

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Pratiche dell'Anagrafe canina

Numero questionari compilati: 16

Media totale indicatori: 4

INDICATORE	MEDIA
Cortesìa e gentilezza del personale	4,31
Segnaletica interna	4,06
Chiarezza e completezza delle informazioni	4,25
Ubicazione dello sportello	4,06
Capacità del personale di risolvere il problema	4,38
Sistema di prenotazione del turno	4,20
Accoglienza e comfort dei locali	4,19
Orari e giorni di apertura	3,27
Facilità di accesso	3,56
Tempo di attesa	3,57
Rapidità del servizio	4,13
Tutela della privacy e della riservatezza	4,19
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	3,94
Capacità di ascolto da parte del personale	4,06
Numero di addetti agli sportelli	3,75
Completivamente quanto è soddisfatto del servizio	4

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Credenziali Federa

Numero questionari compilati: 14

Media totale indicatori: 4,54

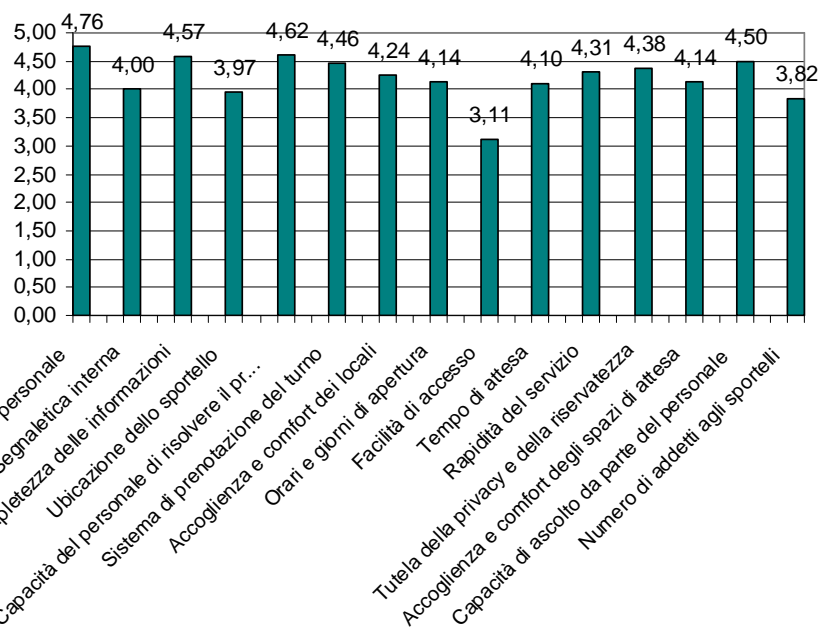
INDICATORE	MEDIA
Cortesia e gentilezza del personale	4,69
Segnaletica interna	4,79
Chiarezza e completezza delle informazioni	4,69
Ubicazione dello sportello	4,54
Capacità del personale di risolvere il problema	4,79
Sistema di prenotazione del turno	4,64
Accoglienza e comfort dei locali	4,71
Orari e giorni di apertura	4,07
Facilità di accesso	3,83
Tempo di attesa	4,36
Rapidità del servizio	4,64
Tutela della privacy e della riservatezza	4,92
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	4,69
Capacità di ascolto da parte del personale	4,64
Numero di addetti agli sportelli	4,14
Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio	4,43

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Pass invalidi

Numero questionari compilati: 29

Media totale indicatori: 4,21



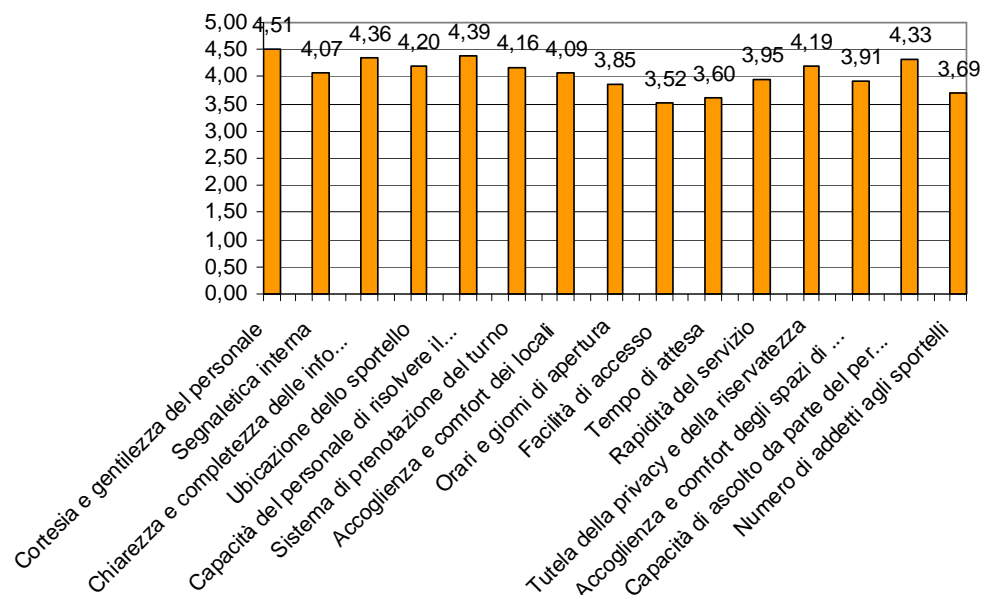
INDICATORE	MEDIA
Cortesia e gentilezza del personale	4,76
Segnaletica interna	4
Chiarezza e completezza delle informazioni	4,57
Ubicazione dello sportello	3,97
Capacità del personale di risolvere il problema	4,62
Sistema di prenotazione del turno	4,46
Accoglienza e comfort dei locali	4,24
Orari e giorni di apertura	4,14
Facilità di accesso	3,11
Tempo di attesa	4,1
Rapidità del servizio	4,31
Tutela della privacy e della riservatezza	4,38
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	4,14
Capacità di ascolto da parte del personale	4,50
Numero di addetti agli sportelli	3,82
Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio	4,34

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Visura catastale

Numero questionari compilati: 47

Media totale indicatori: 4,05



INDICATORE	MEDIA
Cortesia e gentilezza del personale	4,51
Segnaletica interna	4,07
Chiarezza e completezza delle informazioni	4,36
Ubicazione dello sportello	4,2
Capacità del personale di risolvere il problema	4,39
Sistema di prenotazione del turno	4,16
Accoglienza e comfort dei locali	4,09
Orari e giorni di apertura	3,85
Facilità di accesso	3,52
Tempo di attesa	3,6
Rapidità del servizio	3,95
Tutela della privacy e della riservatezza	4,19
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	3,91
Capacità di ascolto da parte del personale	4,33
Numero di addetti agli sportelli	3,69

Compressivamente quanto è soddisfatto del servizio	4
--	---

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Bollino Rosa

Numero questionari compilati: 8

Media totale indicatori: 4,49

INDICATORE	MEDIA
Cortesìa e gentilezza del personale	4,75
Segnaletica interna	4
Chiarezza e completezza delle informazioni	4,75
Ubicazione dello sportello	4,5
Capacità del personale di risolvere il problema	4,75
Sistema di prenotazione del turno	4,5
Accoglienza e comfort dei locali	4,38
Orari e giorni di apertura	4,5
Facilità di accesso	4,14
Tempo di attesa	4,13
Rapidità del servizio	4,38
Tutela della privacy e della riservatezza	4,88
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	4,5
Capacità di ascolto da parte del personale	4,63
Numero di addetti agli sportelli	4,5
Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio	4,5

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Ritiro atti in deposito

Numero questionari compilati: 9

Media totale indicatori: 3,94

INDICATORE	MEDIA
Cortesia e gentilezza del personale	4,44
Segnaletica interna	3,67
Chiarezza e completezza delle informazioni	4,56
Ubicazione dello sportello	3,89
Capacità del personale di risolvere il problema	4,56
Sistema di prenotazione del turno	4
Accoglienza e comfort dei locali	3,89
Orari e giorni di apertura	3,56
Facilità di accesso	3,67
Tempo di attesa	3,56
Rapidità del servizio	3,89
Tutela della privacy e della riservatezza	3,78
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	3,78
Capacità di ascolto da parte del personale	4,22
Numero di addetti agli sportelli	3,67
Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio	3,88

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Reclami/suggerimenti/segnalazioni

Numero questionari compilati: 7

Media totale indicatori: 3,02

INDICATORE	MEDIA
Cortesìa e gentilezza del personale	3,14
Segnaletica interna	3,43
Chiarezza e completezza delle informazioni	3,43
Ubicazione dello sportello	3,14
Capacità del personale di risolvere il problema	3,29
Sistema di prenotazione del turno	3
Accoglienza e comfort dei locali	3,29
Orari e giorni di apertura	3,14
Facilità di accesso	2,71
Tempo di attesa	2,57
Rapidità del servizio	2,71
Tutela della privacy e della riservatezza	3
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	2,86
Capacità di ascolto da parte del personale	3,14
Numero di addetti agli sportelli	2.33
Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio	3,33

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

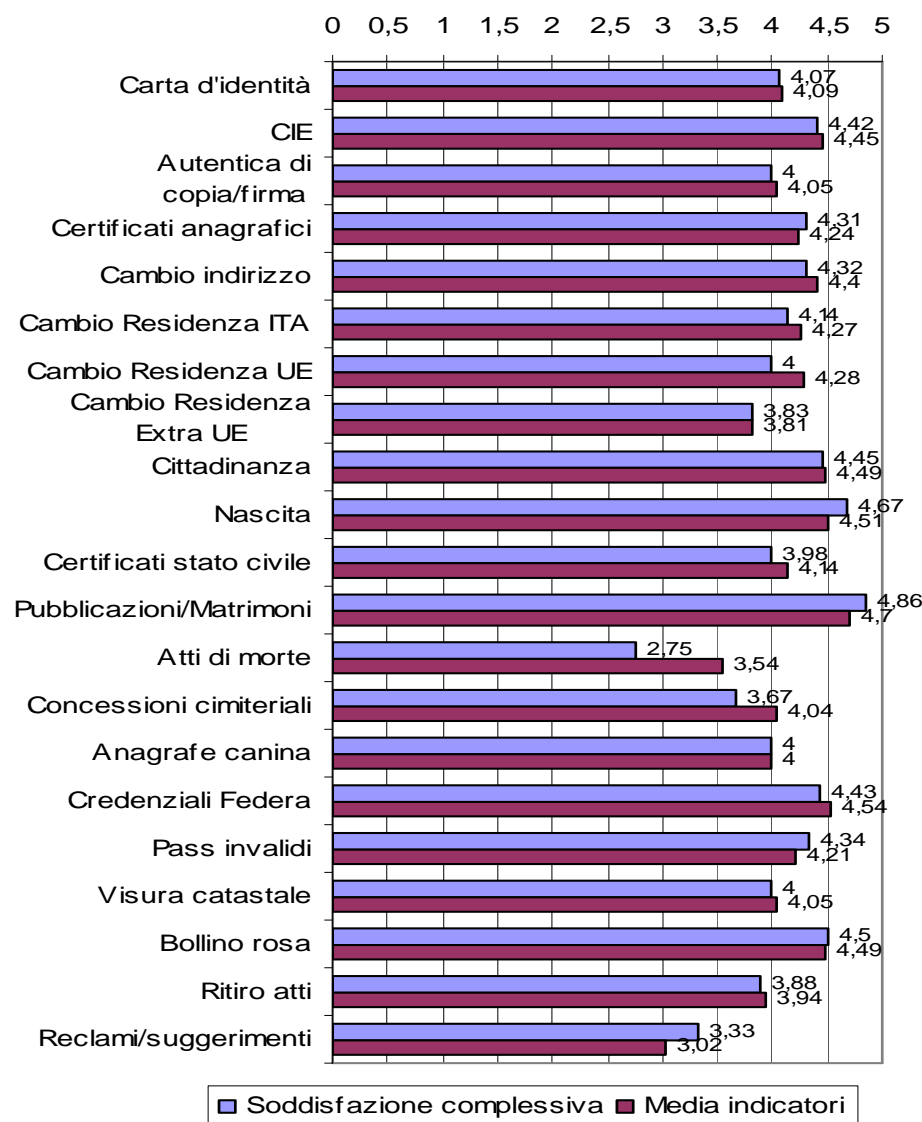
Valutazioni

Si ritiene che i valori rilevati siano una buona base di partenza. Il settore ha colleghi cortesi e preparati anche se le unità sono ridottissime per sopperire a carichi di lavoro spesso incessanti con utenza in aumento, front office articolato e il sempre importante back office.

Le maggiori criticità sono nell'ufficio decessi che si sapeva doveva essere potenziato. Nel 2012, se si andranno a sostituire le 3 unità in turn over, andremo a prevedere 3 unità mentre nello Sportello lo porteremo a 4 unità.

L'ufficio si è fatto carico di accelerare due importanti progetti: Tipano e soprattutto l'ampliamento di Martorano, che ha assicurato entrate significative entro il 2011 sul bilancio.

Sui servizi di ricevimento reclami e ritiro notifiche crediamo che un punto percentuale lo si perda per il tipo di servizio, visto che l'utenza è fondamentalmente già alterata.



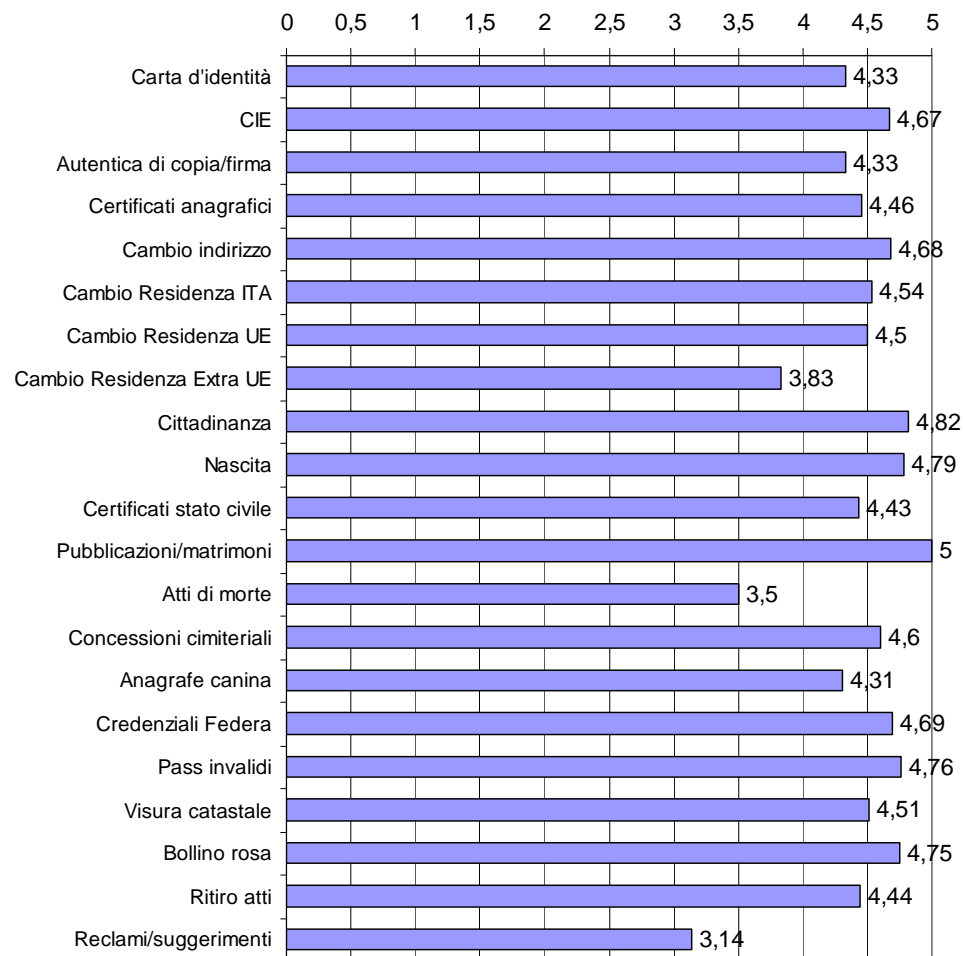
LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI PER INDICATORE

La cortesia e gentilezza del personale

Questo indicatore registra livelli molto alti, in particolare per le pratiche legate al matrimonio e le cittadinanze.

I punteggi più bassi (comunque superiori a 3) vengono registrati per reclami/suggerimenti e atti di morte, per i quali valgono le considerazioni fatte nella pagina precedente.

Le colleghe sono molto cortesi con i familiari che hanno subito un lutto e che devono comprare loculi e questo può alterare la pazienza delle imprese di onoranze funebri.



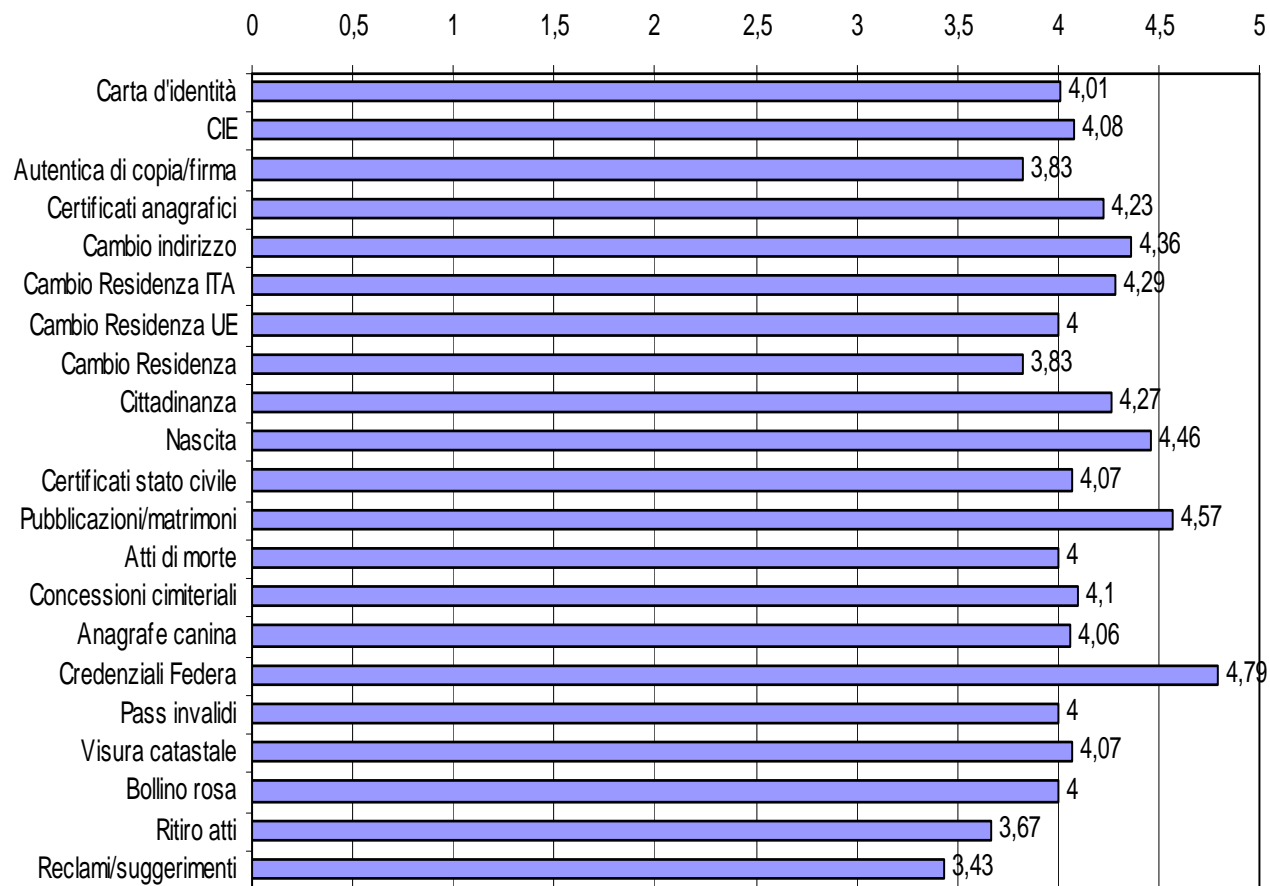
LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI PER INDICATORE

Segnaletica per raggiungere lo sportello

L'interpretazione dei dati relativi alla segnaletica risulta difficile, dato che il punteggio più alto (Credenziali Federa) e quello più basso (Reclami/suggerimenti) si registrano per servizi che vengono erogati nel medesimo ufficio.

Nel caso dei reclami, può influire il fattore "stato d'animo".

Fondamentale il ruolo assunto dal Punto Accoglienza e il fatto che tutti gli sportelli siano molto vicini.

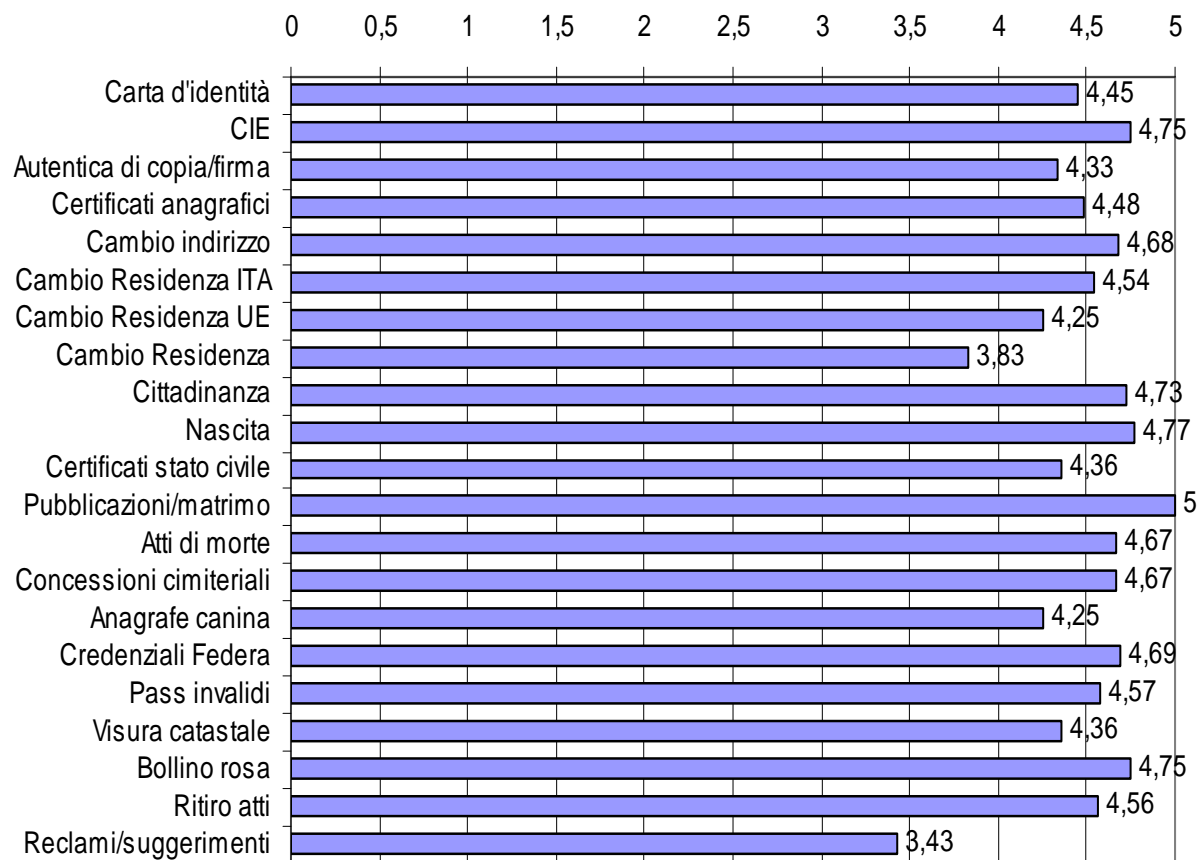


LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI PER INDICATORE

Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute

Le informazioni ricevute risultano chiare e complete per tutti i servizi erogati, in particolare per il servizio matrimoni che registra il punteggio più alto.

Quelli che registrano il punteggio più basso sono invece il servizio reclami/suggerimenti (forse sempre per lo stato d'animo di chi reclama, che tende ad essere critico su tutto) e il cambio di residenza di cittadini extra UE (forse per la difficoltà di comprensione della lingua).

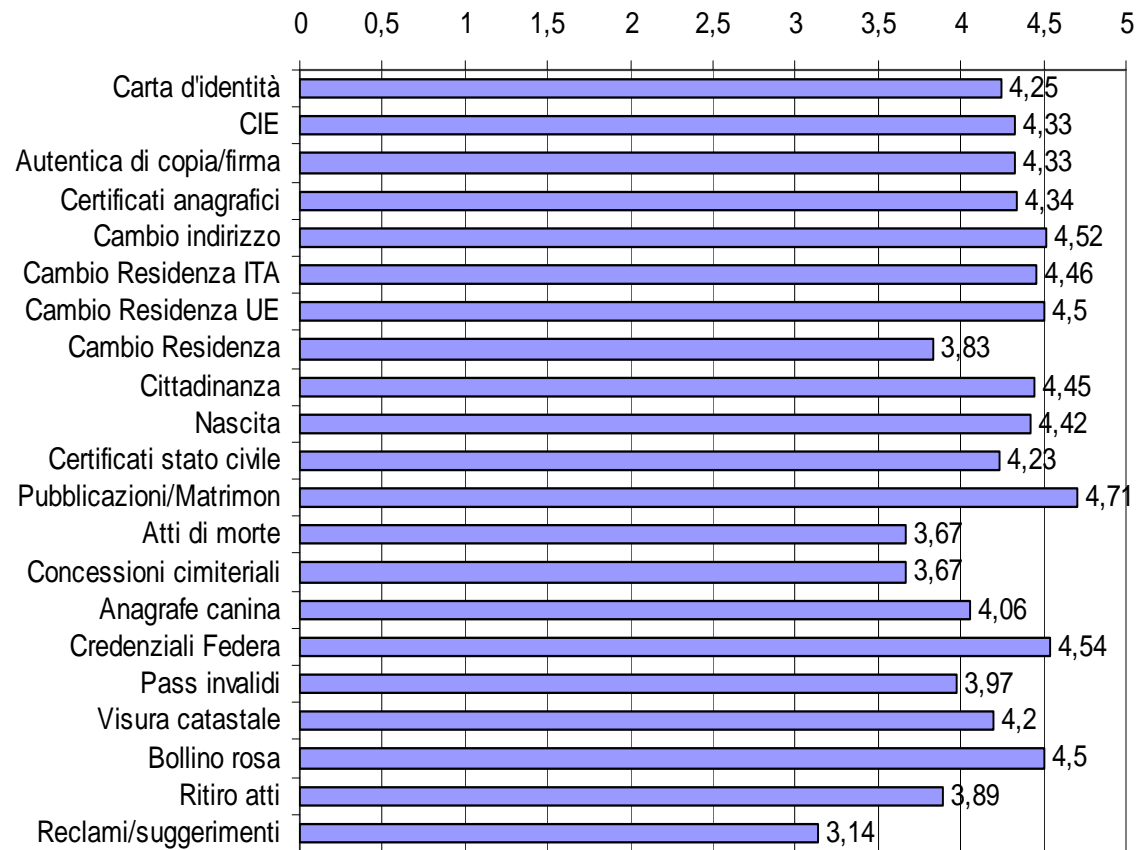


LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI PER INDICATORE

Ubicazione dello sportello

L'ubicazione degli uffici è piuttosto soddisfacente per gli utenti di tutti i servizi.

Il punteggio più basso (3,14 su 5) è nuovamente assegnato dagli utenti del servizio reclami/suggerimenti.

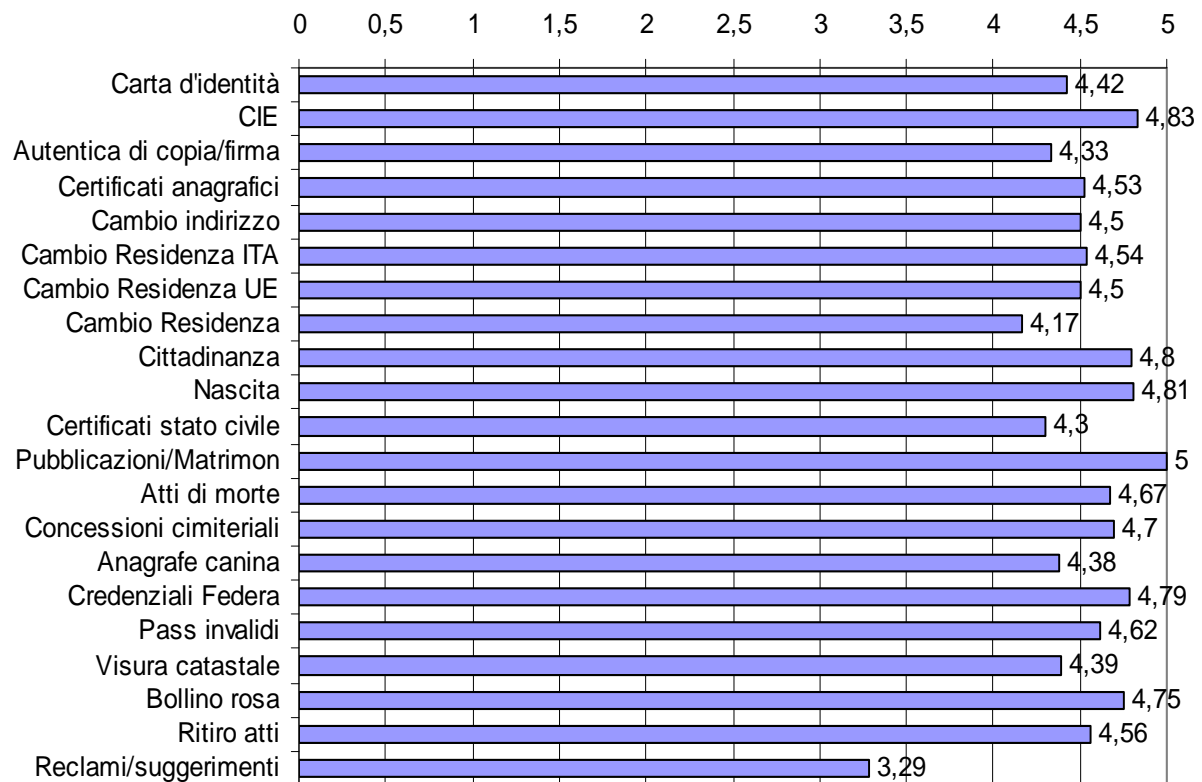


LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI PER INDICATORE

Capacità del personale di risolvere il problema o le pratiche

La capacità del personale di risolvere il problema è giudicata molto positivamente dagli utenti di tutti i servizi, con punteggi superiori al 4 e l'eccellenza raggiunta dal servizio pubblicazioni/matrimoni.

Fa eccezione, come per gli altri indicatori, il servizio reclami/suggerimenti.



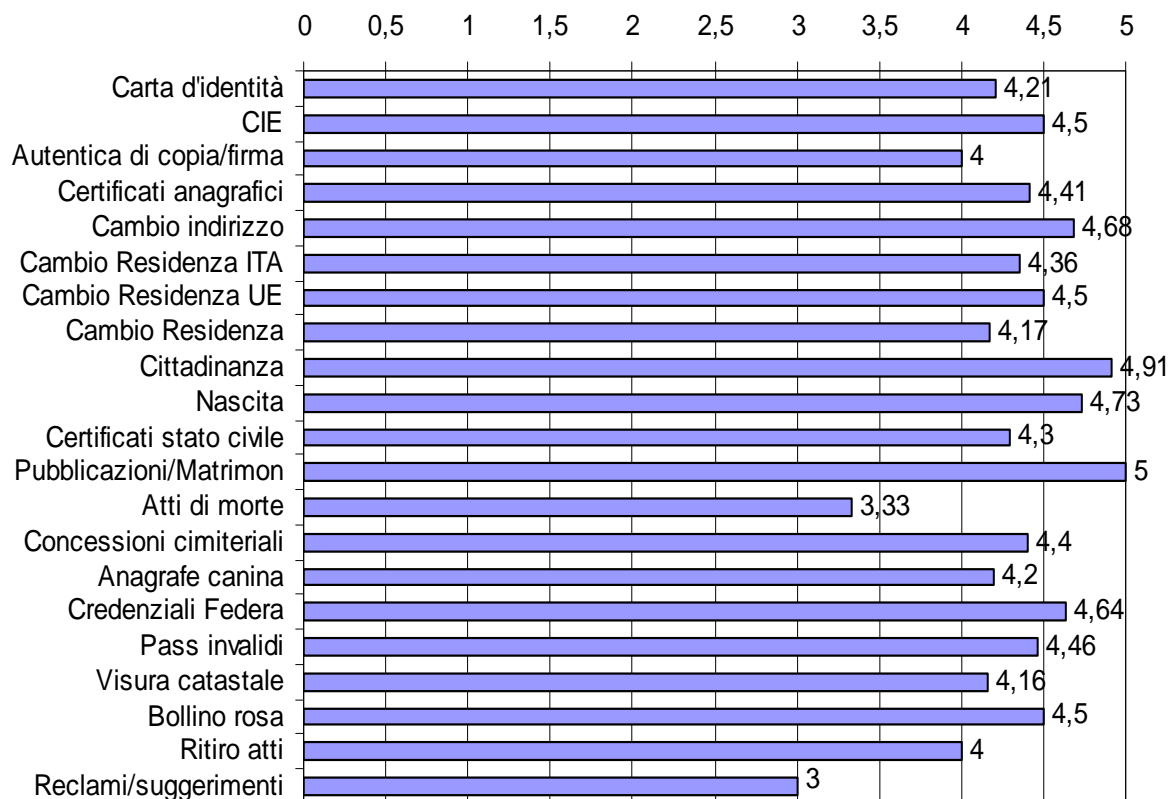
LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI PER INDICATORE

Sistema di prenotazione del turno per i servizi (biglietto prenotazione)

Possibile che chi vuole reclamare non apprezzi il fatto di dover aspettare il suo turno per dare sfogo alla segnalazione.

L'ufficio Decessi – Concessioni non è dotato di sistema di prenotazione.

Questa anomalia sarà superata nel futuro Sportello del Cittadino.

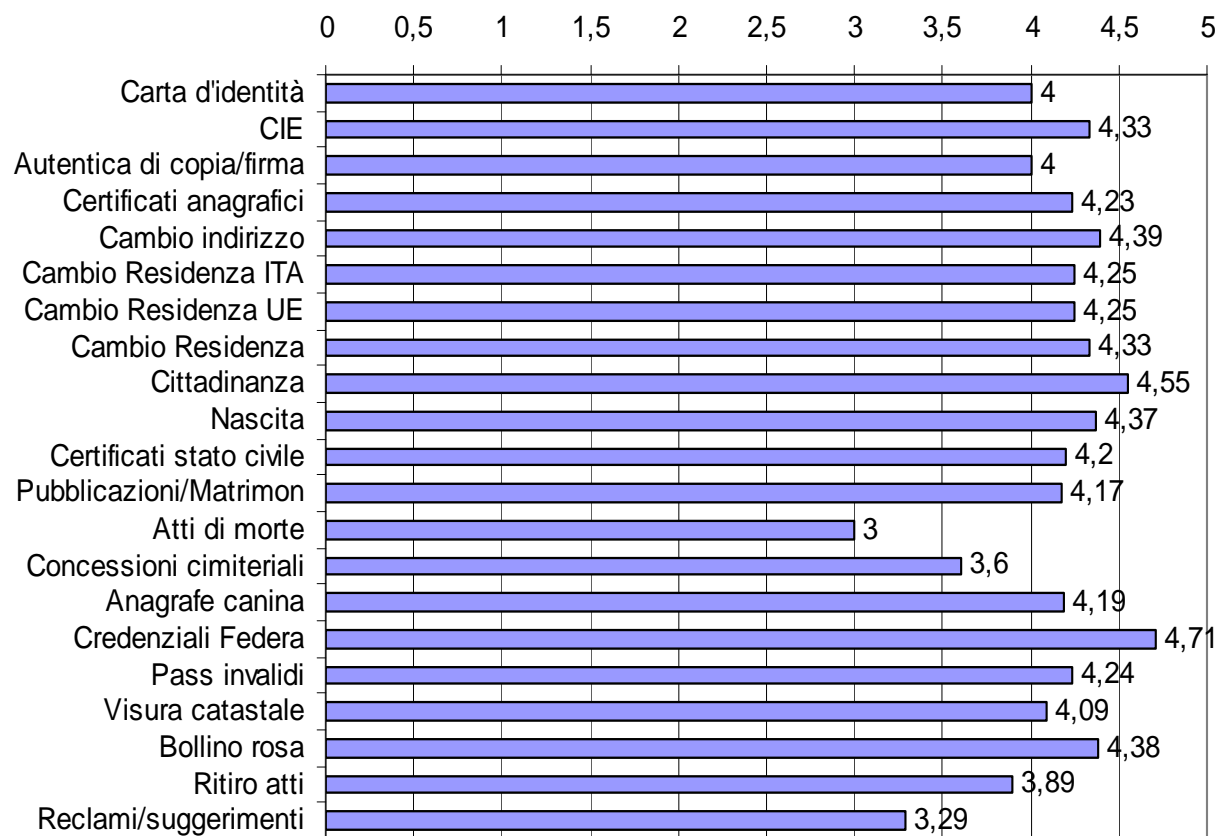


LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI PER INDICATORE

Accoglienza e comfort dei locali

I locali risultano piuttosto confortevoli e accoglienti per gli utenti di quasi tutti i servizi.

I punteggi più bassi sono ottenuti dai servizi atti di morte e concessioni cimiteriali (erogati nello stesso ufficio) e dal servizio reclami/suggerimenti, il quale, curiosamente, viene svolto negli stessi locali in cui vengono rilasciate le credenziali Federa, ovvero il servizio con il punteggio più alto.



LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI PER INDICATORE

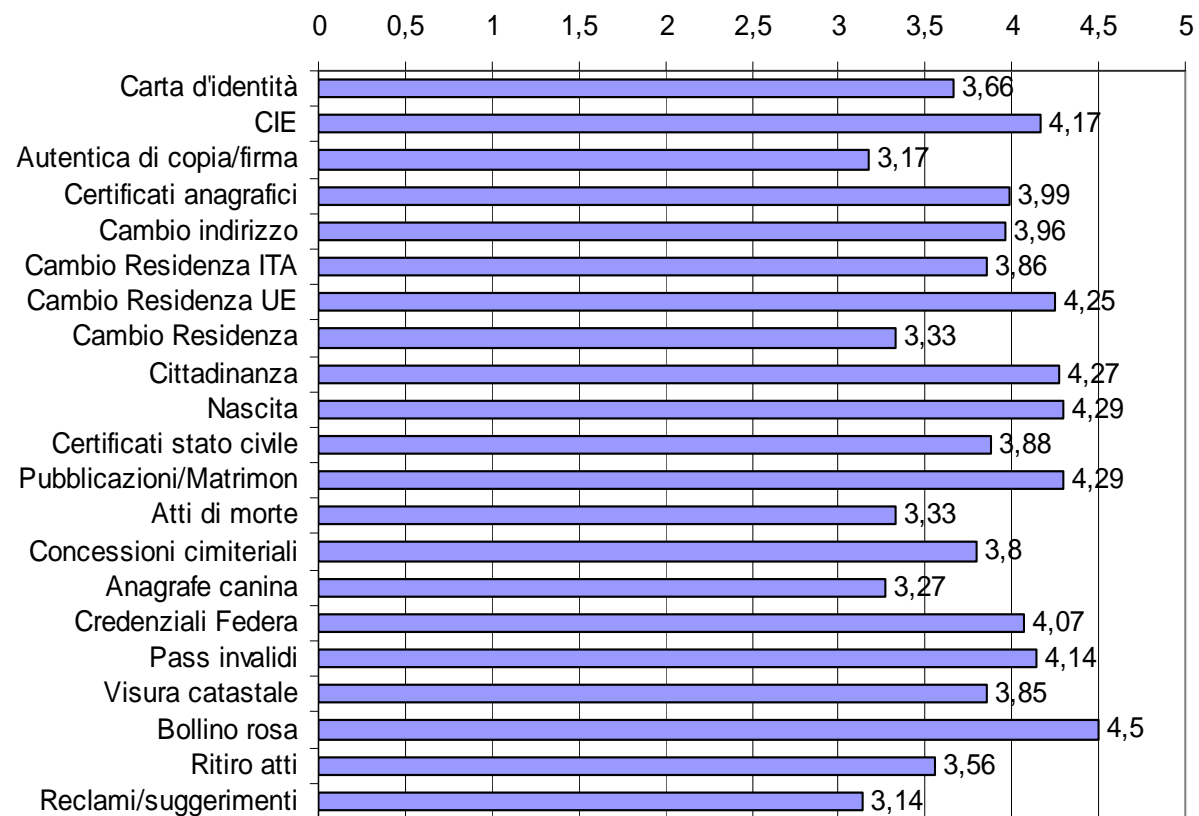
Orari e giorni di apertura

Questo indicatore ottiene punteggi mediamente più bassi degli altri.

E' il dato più discutibile visto che per alcuni servizi quali CI, autentiche, certificati l'ufficio è aperto anche i martedì e giovedì pomeriggio, mentre per altri ci sono anche valide alternative:

Le nascite possono essere dichiarate al Bufalini; Le credenziali Federa si possono chiedere on line; i certificati e le dichiarazioni di residenza si possono fare on line, controllando lo stato di avanzamento della pratica.

Occorre potenziare la comunicazione relativa.



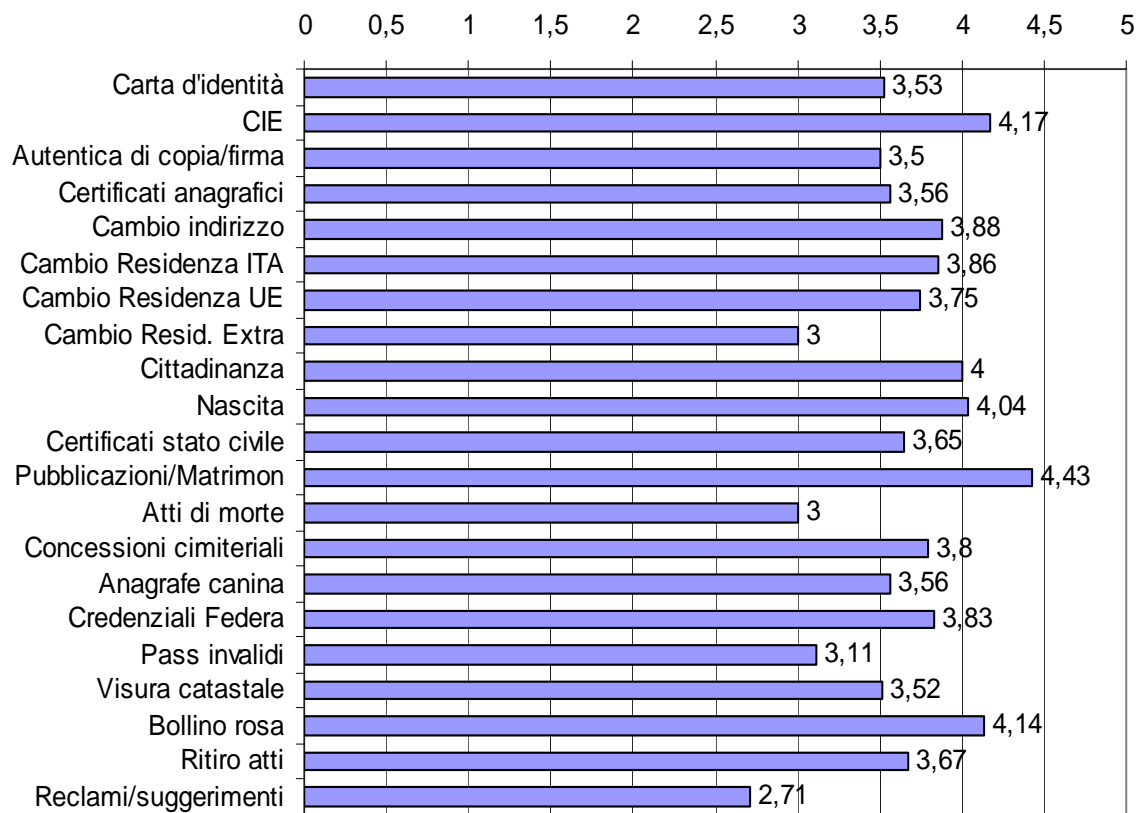
LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI PER INDICATORE

Facilità di accesso (scale, barriere, ecc.)

Data la posizione degli uffici, la facilità di accesso ottiene punteggi più bassi rispetto ad altri indicatori.

Il fanalino di coda, ancora una volta, è costituito dal servizio reclami/suggerimenti (2,71 su 5).

In questo caso, oltre alla solita "insoddisfazione generalizzata", può avere influito il fatto che questo servizio fino a marzo 2010 era rilasciato presso gli uffici in piazza, privi di barriere architettoniche.

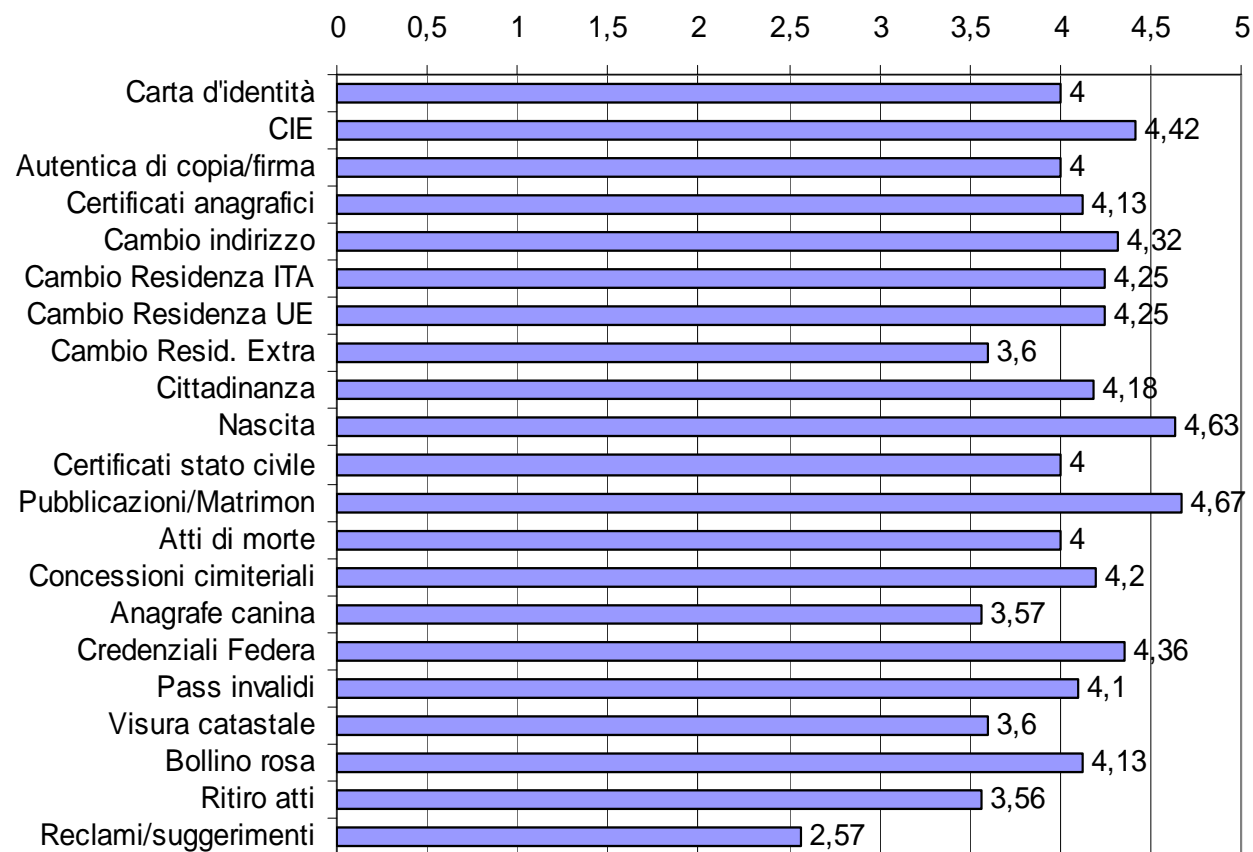


LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI PER INDICATORE

Tempo di attesa (prima di iniziare il servizio)

Il tempo di attesa è percepito come poco soddisfacente dagli utenti del servizio reclami/suggerimenti.

Per gli utenti del cambio di residenza per cittadini stranieri, dell'anagrafe canina, della visura catastale, del ritiro atti il tempo di attesa è mediamente soddisfacente. Per gli altri è piuttosto soddisfacente.



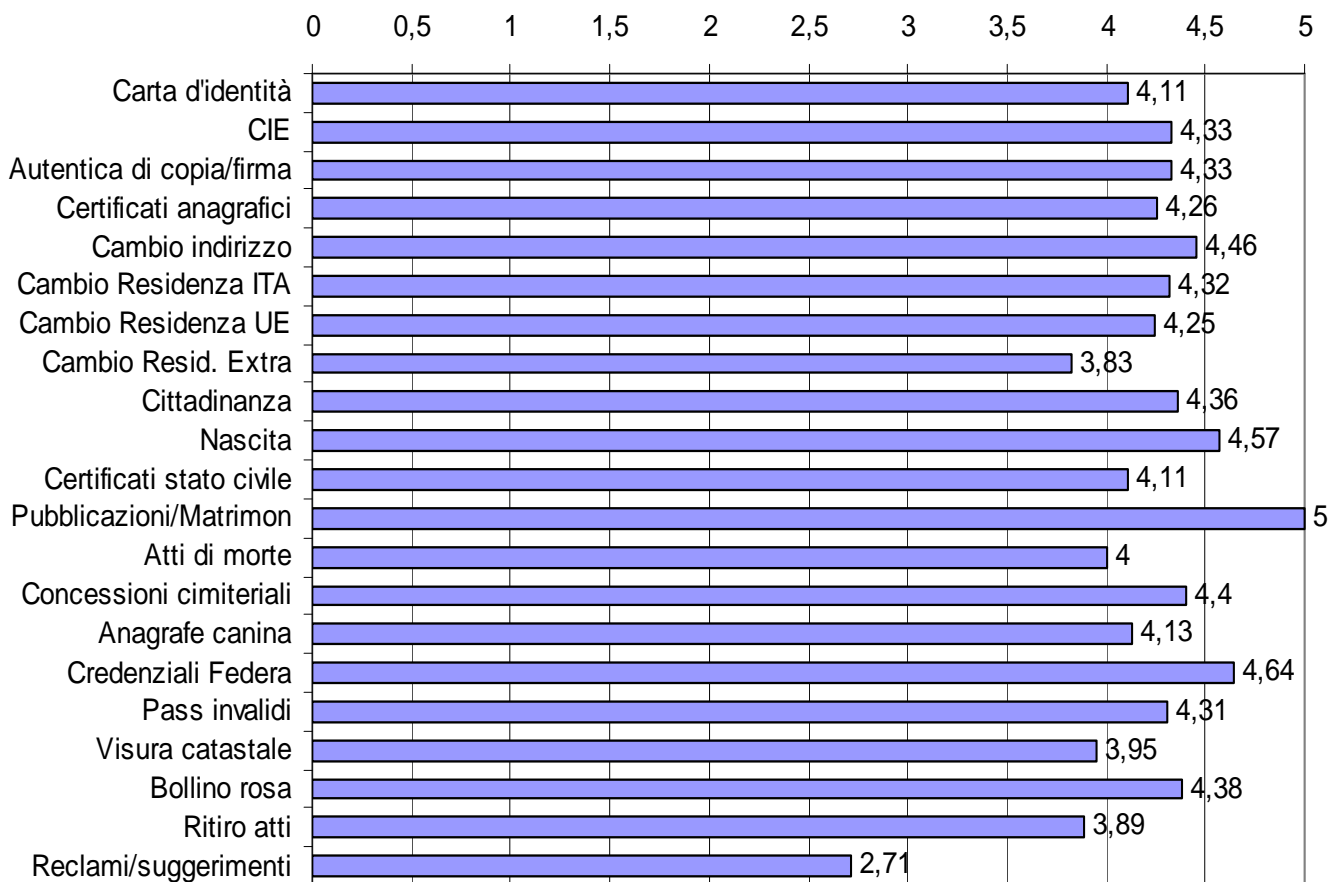
LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI PER INDICATORE

Rapidità del servizio

La rapidità nell'erogazione del servizio è giudicata molto positivamente dagli utenti di quasi tutti i servizi, con l'eccellenza raggiunta dal servizio pubblicazioni/matrimoni.

Il servizio reclami/suggerimenti si conferma quello col punteggio più basso 2,71 su 5.

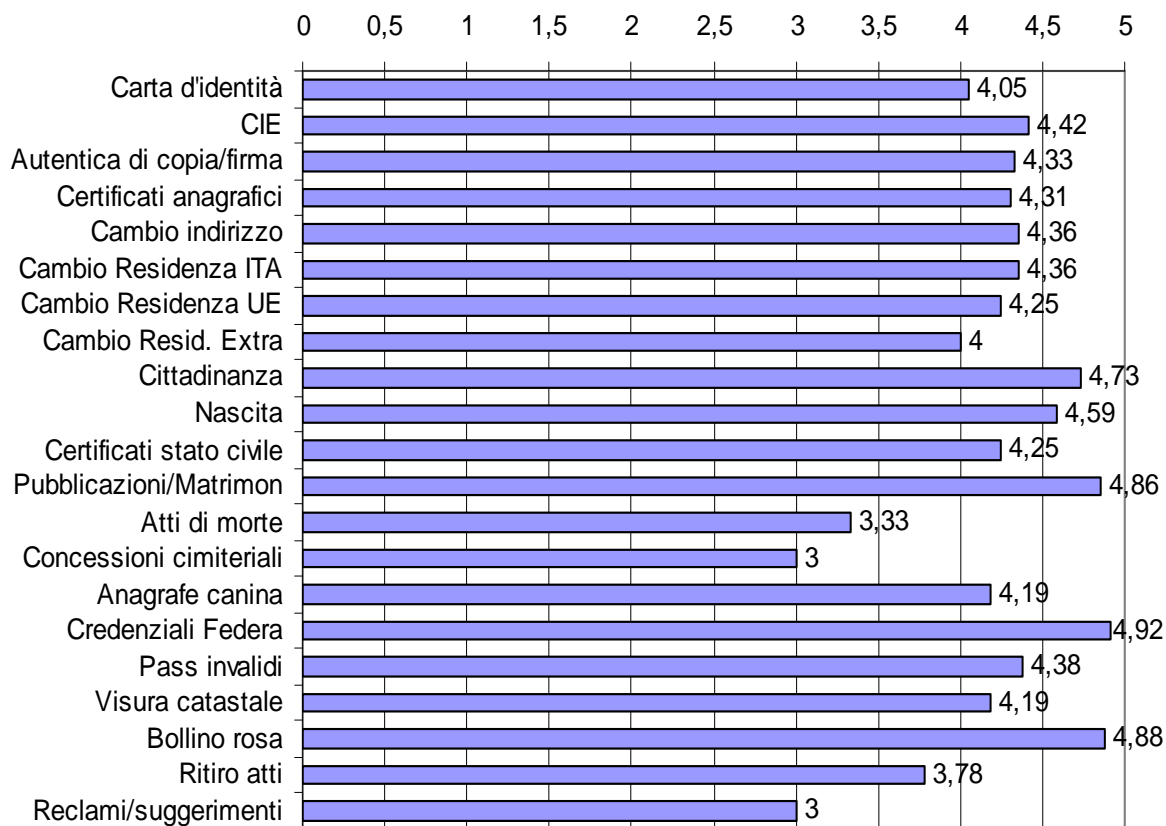
A dire il vero questo indicatore non è molto significativo per un servizio che si caratterizza principalmente per la capacità di ascolto e presa in carico di una problematica e non nella mera esecuzione di una pratica.



LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI PER INDICATORE

Tutela della privacy e della riservatezza

Risultati generalmente molto positivi, con le eccezioni costituite dai servizi con un contenuto particolarmente delicato (reclami, atti morte, concessioni cimiteriali e in parte anche ritiro atti in deposito)



LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI PER INDICATORE

Accoglienza e confort degli spazi di attesa

L'attesa è realizzata negli ampi corridoi.

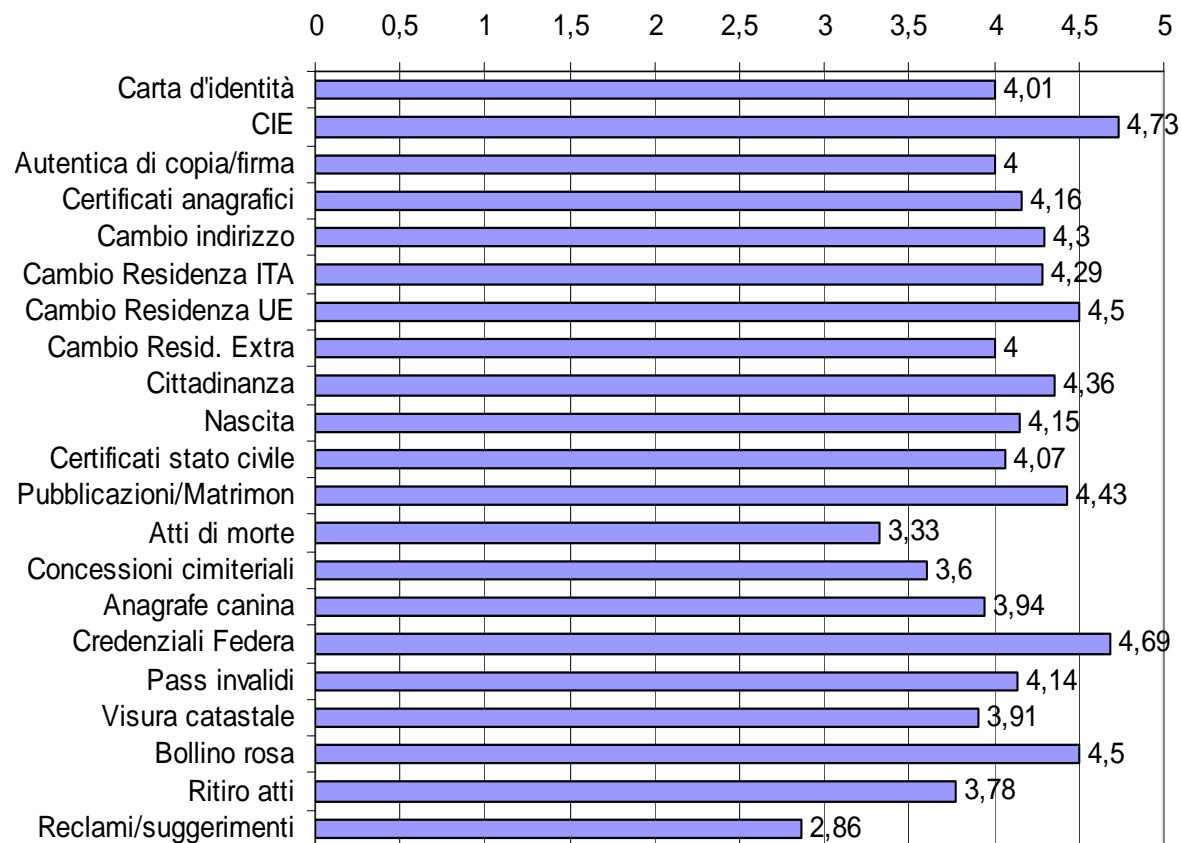
La logistica degli uffici, invece, è al momento differente in ognuno degli ambienti per cui si può comprendere le differenti valutazioni.

Nel futuro Sportello avremo 4 ambienti tutti con la medesima articolazione con box senza vetri, climatizzazione e sicuramente maggiore confort.

Sull'attesa non ci sono alternative se non aumentare significativamente le sedute.

Le persone che attendono hanno oggi a disposizione video informativi, punto di ristoro, spazio bimbi.

Si può pensare ad introdurre riviste o musica.

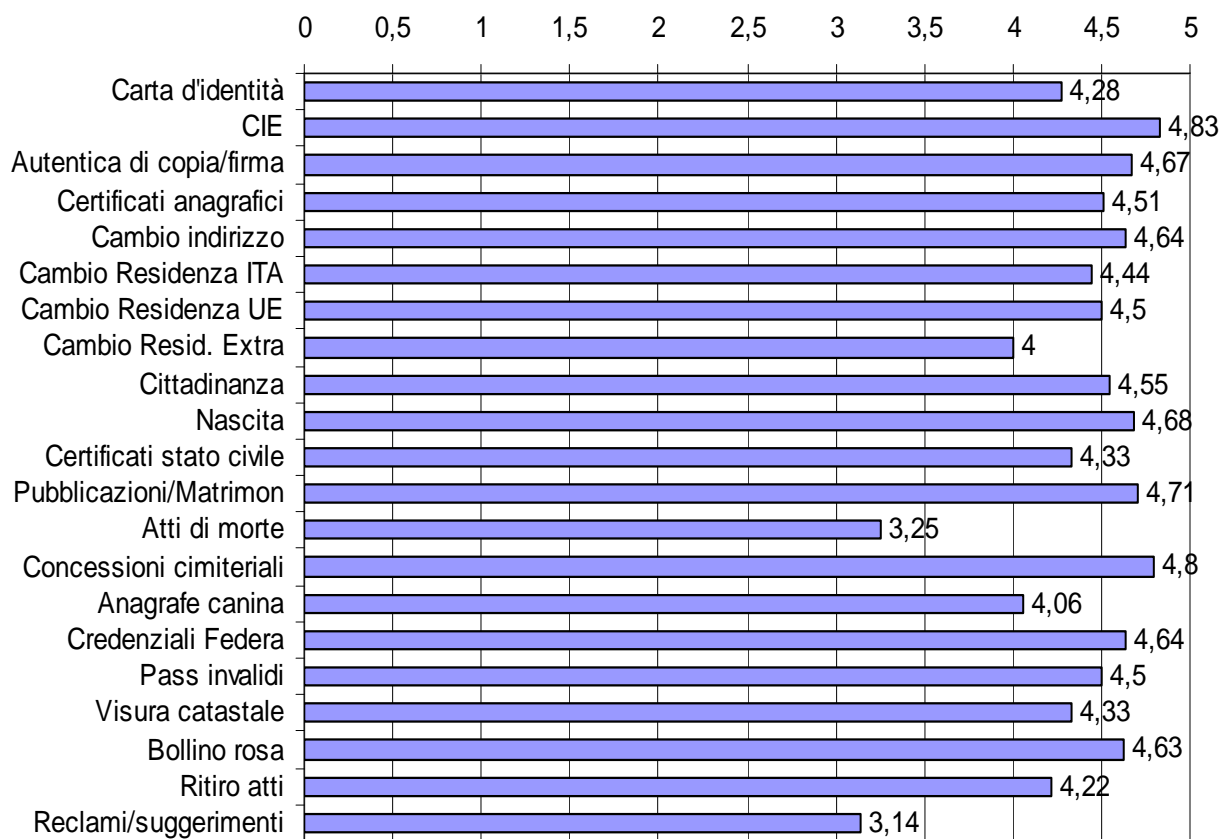


LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI PER INDICATORE

Capacità di ascolto da parte del personale

La capacità di ascolto è giudicata molto positivamente dagli utenti di quasi tutti i servizi, con l'eccellenza raggiunta dai servizi CIE e concessioni cimiteriali. Il servizio reclami/suggerimenti si conferma quello col punteggio più basso 3,14 su 5.

Questo risultato risulta non in linea per un servizio che si caratterizza principalmente proprio per la capacità di ascolto e la presa in carico di una problematica e potrebbe dipendere dalla generale cattiva valutazione associata allo stato d'animo dell'utente.



LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI PER INDICATORE

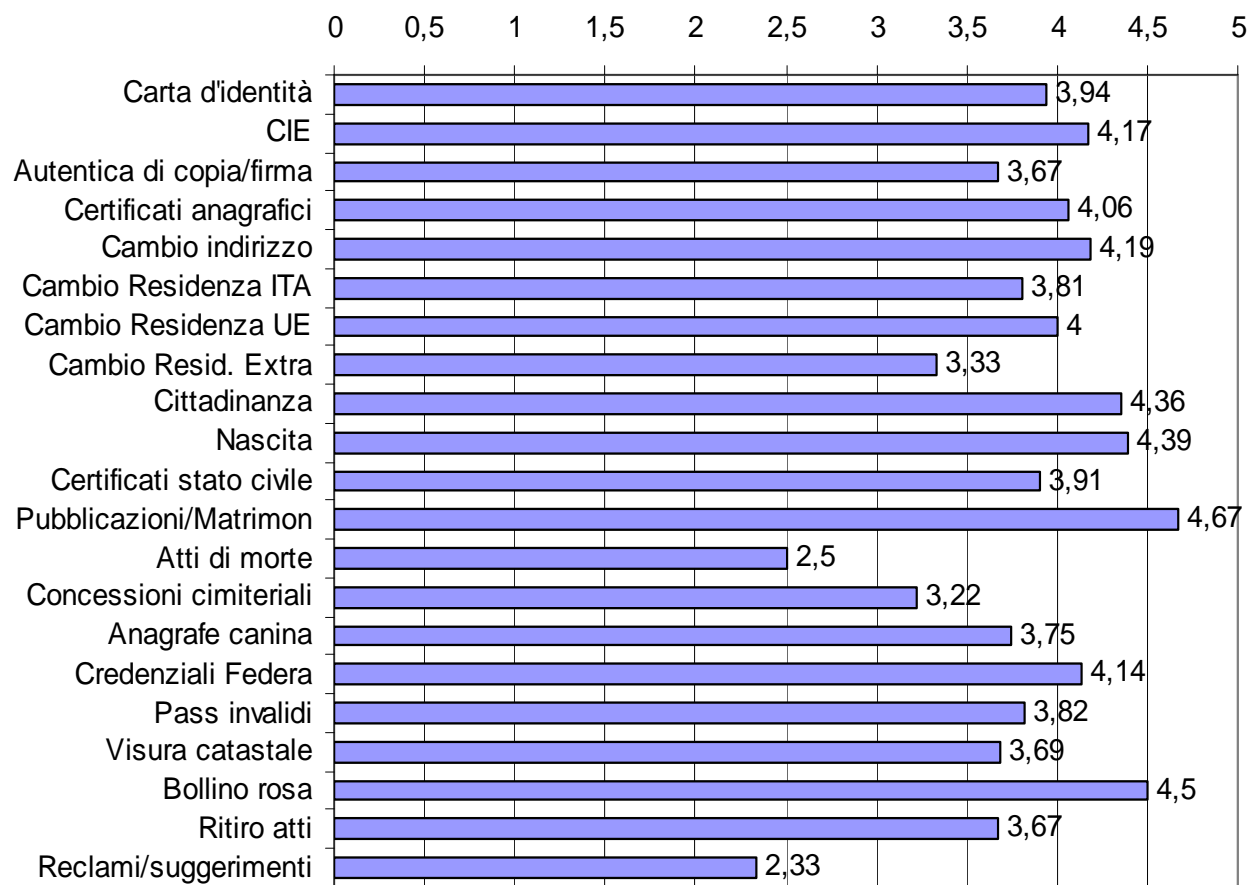
Numero di addetti agli sportelli

Il numero di addetti agli sportelli è giudicato poco soddisfacente dagli utenti del servizio reclami e suggerimenti e da quelli degli atti di morte

In generale si può affermare che il complesso delle risorse umane sia troppo "preciso", tenendo conto del fatto che svolgono funzioni di front e back office.

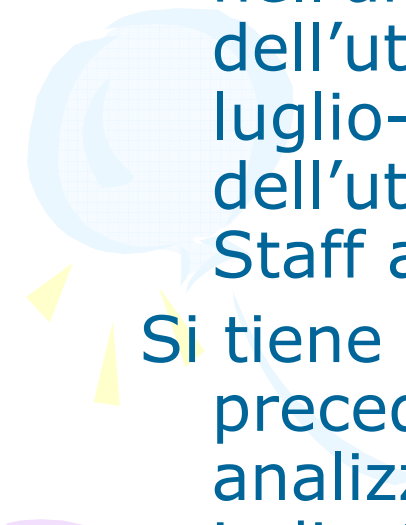
Quando intervengono malattie o ferie, tutti gli equilibri "saltano" e nasce stress, con aumento delle ore di straordinario.

Nel futuro sportello la dotazione (18 polivalenti +4 concessioni-decessi) è stata pensata per evitare tutto questo.

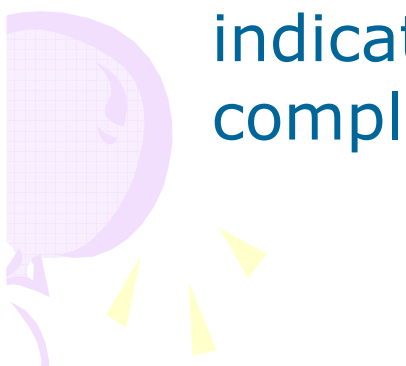




IL CONFRONTO CON RICERCHE PRECEDENTI



Indagini di customer satisfaction per gli stessi servizi (o parte degli stessi) erano state fatte nell'anno 2006 (Indagine sulla soddisfazione dell'utenza dei Servizi demografici) e nel bimestre luglio-agosto 2011 (indagine sulla soddisfazione dell'utenza dell'Ufficio Relazioni col Pubblico in Staff alla Direzione Generale).



Si tiene a specificare però che le due indagini precedenti riguardavano solo una parte dei servizi analizzati dalla ricerca in oggetto e che gli indicatori allora analizzati non coincidono completamente con quelli della ricerca in oggetto.

IL CONFRONTO CON RICERCHE PRECEDENTI

Media complessiva indicatori

