



Comune di Bergeggi - 2021

Provincia di Savona

Piano dettagliato degli Obiettivi suddivisi per Centro di Responsabilità

Missione: 01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione

Obiettivo Operativo: Gestire i Servizi Demografici fornendo supporto ai cittadini, in un ottica di semplificazione e tempestività dei procedimenti

Programma: 07 - Elezioni e consultazioni popolari - Anagrafe e stato civile

Obiettivo Gestionale	Analisi esito Rilevazione gradimento utenza sulla qualità dei Servizi Demografici
Descrizione	A seguito somministrazione questionari di Rilevazione della qualità percepita da parte dei cittadini fruitori dei Servizi Demografici avvenuta nel corso del 2020, anche a seguito di interventi di rimodulazione degli orari di apertura dello Sportello Demografici nei pomeriggi su appuntamento, l'obiettivo si concretizza nell'analisi delle informazioni rilevate per individuare le eventuali azioni correttive necessarie
Tipologia obiettivo	Obiettivo di Settore
Peso	9
Anno di scadenza	2021
Assegnazione CDR	1 - Amministrativo contabile

Fasi di attuazione	
1	Analisi report questionari acquisiti
2	Individuazione azioni correttive da sottoporre all'Amministrazione

Cronoprogramma													
Descrizione	Anno	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giul	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
Analisi report questionari acquisiti	2021												
Individuazione azioni correttive da sottoporre all'Amministrazione	2021												

Indici												
Titolo	Valore atteso anno corrente	Valore raggiunto	2022	2023								
I2077 - N. Azioni correttive individuate a seguito Customer Satisfaction 2020 Servizi Demografici (Max)	1	1	0	0								

Personale coinvolto												
Cat.	Nome e Cognome	Percentuale di partecipazione teorica	Percentuale di partecipazione reale									
C4	Giovanna PASTORINO	50	50									
D2	Elisa DE NEGRI	50	50									

La motivazione principale per cui le persone hanno contattato l'ufficio è stata la produzione di certificati per sè o la famiglia (72%) e la risoluzione di problemi concernenti la famiglia anagrafica (28%).

I servizi richiesti sono stati:

- rilascio carta d'identità: 40%
- servizi elettorali: 20%
- cambi di residenza: 20%
- certificazione anagrafica: 16%
- certificazione stato civile: 4%

Il 96% dei rispondenti si è dichiarato molto soddisfatto e il 4% abbastanza soddisfatto.

Sono stati inoltre valutati i seguenti aspetti:

- chiarezza della segnaletica
- facilità di accesso ai servizi
- organizzazione degli spazi di attesa
- ambiente confortevole e pulito
- tutela della riservatezza
- orari di apertura
- tempi di attesa allo sportello
- tempi di risposta al servizio richiesto
- disponibilità di materiale informativo e modulistica anche on line
- facilità di compilazione

Per tutti gli aspetti sopra considerati un'ampia maggioranza dei rispondenti si ritiene molto soddisfatto; solo per tre degli aspetti considerati si rilevano alcune risposte “per niente soddisfatto” ovvero facilità di compilazione – ambiente confortevole e pulito – facilità di accesso ai servizi.

Un altro aspetto oggetto di valutazione è stata l'accoglienza: anche in questo caso i rispondenti valutano il personale cortese e disponibile, preparato, capace di ascoltare e risolvere i problemi e chiaro nelle risposte. Molto pochi si dichiarano per niente soddisfatti della cortesia e disponibilità del personale.

Per quanto riguarda la qualità del servizio il 72% la considera invariata mentre il 28% la considera migliorata.

Non vengono proposti nuovi servizi attualmente non esistenti.

Conclusioni: nonostante il questionario sia stato consegnato ad un numero esiguo di persone a causa dell'emergenza sanitaria in corso, lo stesso comunque restituisce un'analisi molto positiva dei servizi offerti. Sarebbe utile riproporre il questionario in una situazione di normalità.

Azioni correttive da sottoporre all'Amministrazione: per migliorare l'accesso ai servizi e le modalità di compilazione della modulistica si renderebbe utile attivare “lo sportello del cittadino” per quanto le persone più anziane preferiscono l'accesso agli sportelli e in situazione di pandemia tale accesso è risultato più difficoltoso data l'impossibilità a fruire dell'ascensore dedicato esclusivamente alle persone con problemi di deambulazione.