



Provincia di Modena

**CUSTOMER SATISFACTION
SULL'ATTIVITA' SVOLTA DALL'UFFICIO
CONTABILITA' DEL PERSONALE E SELEZIONI
PER LE PROCEDURE SELETTIVE UNICHE
COORDINATE DALLA PROVINCIA DI MODENA**

7/01/2025

Il questionario ed i relativi risultati sono a cura della UO Programmazione monitoraggi e qualità in collaborazione con l'Ufficio contabilità del personale e selezioni

Indice

	pag
1. Breve descrizione dell'Ufficio erogante il servizio ...	3
2. L'indagine di customer satisfaction.....	7
3. Conclusioni.....	20

1. Breve descrizione dell'Ufficio Contabilità del personale e Selezioni

L'Ufficio Selezioni (d'ora in poi nominato "ufficio") gestisce le procedure selettive della Provincia di Modena per il reclutamento di personale a tempo indeterminato e determinato.

L'art. 3-bis del D.L. 80/2021, come convertito nella L. 6 agosto 2021 n. 113, stabilisce che gli enti locali possono organizzare e gestire in forma aggregata, anche per l'assunzione di personale non ancora prevista nel Piano triennale del fabbisogno di personale, selezioni uniche per la formazione di elenchi di idonei sia a tempo indeterminato che a tempo determinato, per vari profili professionali e categorie, compresa la dirigenza. I rapporti tra gli enti locali e le modalità di gestione delle selezioni sono disciplinati in appositi accordi.

Gli enti locali che aderiscono agli accordi attingono agli elenchi di idonei per la copertura delle posizioni programmate nei rispettivi piani dei fabbisogni di personale, in assenza di proprie graduatorie in corso di validità. Ogni qualvolta si verifichi la necessità di procedere ad assunzioni di personale in base ai propri documenti programmatici, il singolo ente procede ad interpello dei soggetti inseriti negli elenchi di idonei.

La Legge n. 56/2014 all'art. comma 85 prevede che le Province quali enti di area vasta, possano esercitare tra le funzioni fondamentali quella di cui alla lettera d) "...assistenza tecnicoamministrativa agli enti locali" e al comma 88 prevede che esse possano altresì, "...d'intesa con i comuni, esercitare le funzioni ...omissis....e di organizzazione di concorsi e procedure selettive".

La Provincia di Modena, nell'ambito delle suddette previsioni, intende avvalersi, d'intesa con gli enti locali del proprio territorio provinciale soggetti alla disciplina del D. Lgs. 267/2000, della facoltà prevista dall'art. 3-bis del Decreto Legge 9 giugno 2021 n. 80 e successive modificazioni ed integrazioni, attivando in qualità di ente capofila le procedure selettive per la formazione di elenchi di idonei all'assunzione.

L'obiettivo della procedura è quello di ridurre i tempi e semplificare le modalità di reclutamento del personale degli enti locali della Provincia di Modena. L'art. 3-bis D.L. 80/2021 disciplina al comma 5 le modalità di

formazione di tali elenchi di idonei, tempistiche relative al loro aggiornamento e loro durata. Al successivo comma 6 sono inoltre previsti gli adempimenti connessi alle selezioni uniche e l'ambito di applicazione delle stesse.

Per avvalersi di quanto disposto dall'art. 3-bis del D.L. 80/2021 si è reso necessario approvare un regolamento per disciplinare le selezioni uniche per la formazione di elenchi di idonei all'assunzione nei ruoli dell'amministrazione degli enti locali del territorio provinciale, contestualmente è stato approvato anche lo schema di accordo per la definizione dei rapporti da sottoscrivere da parte degli enti locali interessati. Nello schema vengono disciplinate le finalità della procedura, le modalità di gestione delle selezioni, la composizione delle commissioni delle selezioni, utilizzo dell'elenco di idonei da parte degli enti e i reciproci rapporti finanziari.

La Provincia di Modena rappresenta l'ente capofila, pertanto nella fase iniziale l'ufficio si è attivato inviando a tutti gli enti locali del territorio provinciale comunicazione dell'attivazione della procedura "SELEZIONI UNICHE", per poter loro consentire di manifestare l'eventuale interesse, compresa la ricognizione dei profili professionali richiesti da ogni ente.

Conseguentemente l'ufficio attiva di volta in volta le selezioni per i profili di maggior interesse e secondo le proprie necessità e lo comunica agli enti aderenti.

Le attività messe in atto dall'ufficio per ciascuna selezione unica, in linea di massima, sono le seguenti:

- redazione ed approvazione avviso
- pubblicazione avviso
- acquisizione domande
- ammissione/esclusione candidati
- nomina commissione
- eventuali comunicazioni ai candidati
- organizzazione e svolgimento prova scritta
- eventuale approvazione elenco provvisorio idonei

- verifica del possesso dei requisiti e del casellario giudiziale dei candidati idonei
- approvazione elenco definitivo idonei
- liquidazione dei compensi ai componenti delle commissioni.

Un'unità dell'ufficio è pressochè sempre presente in commissione in qualità di segretario verbalizzante e, qualora così non fosse, è tenuto a passare le consegne ad altro collega ed in tal caso a supportarlo.

A conclusione di ciascuna procedura vengono inviate le risultanze agli enti aderenti.

Le selezioni uniche, da regolamento, prevedono l'aggiornamento annuale, che di norma viene rispettato e consiste nell'attivare di nuovo la selezione unica, per consentire a nuovi candidati di partecipare e a candidati già idonei di prolungare la validità dell'idoneità.

Gli enti procedono a pubblicare i propri interpellati e, spesso, si avvalgono dell'ufficio per informazioni sugli stessi.

L'ufficio si occupa di pubblicare sul sito istituzionale della Provincia il link a ciascun interpellato di volta in volta pubblicato e di tenere aggiornato il sito sullo stato della procedura (aperto, in corso, scaduto).

E' evidente che le comunicazioni con gli enti aderenti ed i candidati sono frequenti e mediante l'utilizzo delle diverse modalità: telefoniche, mail e pec.

L'attività di pubblicazione sul sito istituzionale e sul Portale del Reclutamento www.inpa.gov.it richiede attenzione e scrupolosità, oltre ad un costante monitoraggio, con riferimento a:

- numero di selezioni uniche/interpellati
- aggiornamento elenco dei candidati idonei, poiché ogni volta che un candidato viene assunto a tempo indeterminato da un ente deve essere cancellato dall'elenco di riferimento
- monitoraggio scadenza elenchi idonei (validità triennale)
- dati obbligatori da pubblicare (dichiarazioni insussistenza conflitto di interessi e incompatibilità per componenti commissioni, tracce prova scritta, esito prova scritta, elenco definitivo idonei e relativo/i aggiornamento/i).

La pubblicazione deve rispettare l'anonimato e le stringenti regole per consentire l'accesso a tutti i cittadini, anche con particolari deficit.

Per una maggiore diffusione degli avvisi di selezione ed ampliare il più possibile la platea dei partecipanti, gli stessi vengono pubblicizzati anche sui social media della Provincia ed a tal fine ci si interfaccia con l'Ufficio Stampa.

L'ufficio selezioni, al fine di evitare eventuali ricorsi, è tenuto a prestare la massima attenzione al trattamento dei dati ed alla loro pubblicazione, una corretta interpretazione e concreta applicazione delle procedure normative in materia contribuisce ad evitare/ridurre accessi agli atti e segnalazioni di altro genere.

L'ufficio fornisce supporto gratuito ai Comuni del territorio provinciale, affiancandoli, se necessario, nella gestione dell'attività di loro competenza conseguente alle selezioni uniche. L'assistenza tecnico-amministrativa agli Enti Locali rappresenta una delle funzioni fondamentali esercitate dalle Province ai sensi dell'art. 1, comma 85, lettera d) della L. 56/2014, così come già previsto dall'art.19, comma 1, lettera L) del D. Lgs.267/2000 e viene prestata sulla base della stipula di un Accordo sottoscritto dagli enti locali aderenti, aperto all'adesione degli enti locali anche in corso d'opera e approvata una tantum con atto del Presidente n. 40/2022.

L'attività dell'ufficio selezioni è orientata al corretto e quanto più possibile omogeneo espletamento, nell'ambito locale di riferimento, delle procedure selettive uniche di competenza della Provincia o degli enti del territorio amministrato, perseguendo, nel contempo ed in relazione agli obiettivi di interesse generale sottesi all'attività amministrativa, la massima semplificazione ed efficacia delle procedure attivate a tale scopo.

2. L'indagine di customer satisfaction

L'indicazione del Nucleo di Valutazione della Provincia di Modena è quella di promuovere, per tutti i servizi per i quali è possibile, indagini di customer satisfaction per testare il gradimento degli utenti e per valutare i possibili miglioramenti nella gestione dei servizi stessi. A questo si aggiunga che una corretta applicazione del SGQ prevede l'utilizzo di tali strumenti indispensabili per testare l'efficacia percepita specie dagli stakeholders esterni.

La U.O. Programmazione, monitoraggi e qualità inoltre, ha inserito nell'ambito del PIAO (Piano integrato dell'attività e dell'organizzazione) una programmazione triennale di indagini qualità da attuarsi anche con l'obiettivo dimostrativo della creazione di valore pubblico, così come auspicato dal legislatore nell'ambito del nuovo sopra citato documento programmatico introdotto con la L 113/2021.

La presente indagine qualità era stata inserita nella programmazione del PIAO 2024/2026 approvato con atto del Presidente n. 11 del 29/01/2024.

Le prime decisioni sono state quelle relative alla scelta della platea degli utenti a cui indirizzare il questionario.

In accordo con il responsabile dell'Ufficio in parola si è optato per considerare quali destinatari della presente indagine di qualità, solo quei soggetti convenzionati che avessero intrattenuto rapporti con l'Ufficio negli ultimi tre anni.

Prioritario è stato definire uno strumento per la trasmissione del questionario che garantisse l'anonimato delle risposte e contemporaneamente anche semplicità e velocità di compilazione, oltre che la possibilità di utilizzare indirizzi mail istituzionali, pertanto riconoscibili.

Si è ricorso ad una piattaforma utilizzata anche da Istat per le proprie customer che Limeservice. E' la prima volta che veniva utilizzata e si è dimostrato uno strumento all'avanguardia ed estremamente flessibile.

Il link alle customer è stato inviato dall'indirizzo istituzionale controllo direzionale@provincia.modena.it (scongiurando con tale scelta

l'ipotesi che il messaggio potesse essere confuso per una proposta commerciale o per una spam).

Gli indirizzi mail dei destinatari sono stati forniti dal responsabile dell'Ufficio in parola.

Richiesta di compilazione

Il giorno 28 ottobre, a mezzo di mail istituzionale (mittente era controllo direzionale@provincia.modena.it) è stato inviato il link ai destinatari prescelti per la compilazione, previa breve introduzione della customer. La scadenza era fissata per il 30 novembre 2024, ma è stata concessa una proroga al 6/12/2024. Sono stati inviati due solleciti (in data 21 e 27 novembre).

Il questionario era strutturato in 4 sezioni ciascuna riferita ad un aspetto particolare del servizio erogato. Vi era un primo gruppo di domande che afferiva alla "qualità del servizio prestato", un secondo gruppo di domande relativo a "percezione del servizio reso dalla Provincia", un terzo inerente al "servizio prestato dall'ufficio selezioni verso le richieste degli utenti (enti aderenti)" e l'ultimo gruppo relativo a "comunicazione e rapporto personale con gli interlocutori degli enti aderenti".

In seguito si può prender visione del questionario costituito da 16 domande molto semplici, di cui solo l'ultima aperta nella quale era possibile editare un suggerimento per l'Ufficio. Le prime quindici domande prevedevano l'attribuzione obbligatoria di un punteggio da 0 a 5, secondo la legenda interpretativa che segue:

0 = non ha usufruito del servizio

1 = per niente soddisfatto

2 = poco soddisfatto

3 = abbastanza soddisfatto

4 = molto soddisfatto

5 = del tutto/completamente soddisfatto.

L'ultima risposta invece era facoltativa. Segue estrazione del questionario.

Ufficio contabilità del personale e selezioni - PROCEDURE SELETTIVE UNICHE COORDINATE DALLA PROVINCIA

Questionario di rilevazione della qualità percepita dagli enti convenzionati ai fini delle selezioni uniche



Gentile utente,

le chiediamo di dedicare pochi minuti del suo tempo ad un semplice questionario per la rilevazione del suo grado di soddisfazione in merito all'attività svolta dall'ufficio Selezioni della Provincia di Modena in relazione alle Selezioni Uniche per gli enti del territorio. Potrà così esprimere le sue opinioni sul servizio che attualmente le stiamo offrendo, aiutandoci a migliorarlo ed a risolvere eventuali criticità.

Le chiediamo cortesemente di indicare sulla base della sua esperienza avuta, nel corso delle annualità 2022-2023-2024, una valutazione secondo la seguente scala crescente da 0 a 5 come sotto riportato:

voto 0 = non si è usufruito del servizio

voto 1 = per niente soddisfatto

voto 2 = poco soddisfatto

voto 3 = abbastanza soddisfatto

voto 4 = molto soddisfatto

voto 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Grazie per la collaborazione.

Raffaele Guizzardi

(Dirigente Servizio Personale, Sistemi informativi e telematica)

INFORMAZIONI. Il questionario è assolutamente anonimo e le informazioni verranno elaborate unicamente in forma collettiva, nel rispetto della privacy e secondo la legislazione vigente. Gli esiti dell'indagine in forma aggregata verranno pubblicati sul sito istituzionale dell'ente come previsto dall'art 19 bis comma 4 del D. Lgs. 150/2009.

Ci sono 16 domande in questa indagine.

Qualità del servizio prestato

Esprima un giudizio sui tempi di erogazione del servizio.

*

❗ Scegliere solo una delle seguenti voci
Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Esprima il suo grado di soddisfazione in merito alle modalità di divulgazione delle procedure selettive e la gestione delle relative informazioni (in termini di validità e efficacia). *

❗ Scegliere solo una delle seguenti voci
Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Come valuta la capacità organizzativa dell'ente responsabile delle procedure selettive. *

❗ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Come valuta la visibilità della procedura selettiva unica coordinata dalla Provincia. *

❗ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Servizio prestato dall'ufficio selezioni verso le richieste degli utenti (enti aderenti)

Come valuta la disponibilità resa dall'ufficio selezioni. *

❗ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Come valuta la reperibilità e tempestività di aggiornamento delle informazioni/comunicazioni varie. *

❗ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Come valuta la professionalità del personale dell'ufficio selezioni ad interfacciarsi telefonicamente e/o tramite mail con gli interlocutori dell'ente aderente. *

❶ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli solo una delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Come valuta la riservatezza degli addetti all'ufficio selezioni nella gestione delle informazioni. *

❶ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli solo una delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Percezione del servizio reso dalla Provincia

Come valuta il risparmio in termini di tempo, risorse finanziarie e strumentali conseguenti all'aver usufruito del servizio di selezione unica. *

❗ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli solo una delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Indicare il grado di soddisfazione raggiunto in relazione al fatto che il servizio di selezione unica ha ridotto per gli enti aderenti il carico di lavoro degli uffici che si occupano di espletare le procedure selettive (dalla predisposizione del bando di selezione all'espletamento della prova scritta). *

❗ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli solo una delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Esprima un giudizio sul raggiungimento dell'obiettivo di semplificare la modalità di reclutamento del personale. *

❶ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Comunicazione e rapporto personale con gli interlocutori degli enti aderenti

Indichi in che misura il personale dell'ufficio selezioni ha soddisfatto le sue aspettative in termini di comportamento cordiale e disponibile. *

❶ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Come valuta la capacità di ascolto del personale dell'ufficio selezioni . *

❗ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1= per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Comei valuta la sua soddisfazione in merito alla collaborazione del personale dell'ufficio selezioni. *

❗ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1= per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Come valuta la sua soddisfazione in relazione alla disponibilità del personale che non è condizionata da rigidità o formalismi. *

❶ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0= non si è usufruito del servizio
- 1= per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Eventuali suggerimenti e/o precisazioni utili per migliorare il servizio

Scrivere qui eventuali suggerimenti.

Scrivere la propria risposta qui:

Grazie per aver compilato questo questionario, per qualsiasi comunicazione/informazione può contattare l'ufficio al seguente indirizzo mail:

controlloirezionale@provincia.modena.it (mailto:controlloirezionale@provincia.modena.it)

30.11.2024 – 16:18

Inviare il questionario.

Grazie per aver completato il questionario.

Le risposte degli utenti

Il sondaggio è stato disponibile dal 28 ottobre al 6 dicembre e sono state inviate due mail di sollecito rispettivamente il 21 e il 27 novembre.

Il questionario, costituito da 15 domande obbligatorie ed una facoltativa (richiesta di eventuale suggerimento/nota) è stato inviato a 11 destinatari riferiti ai Comuni convenzionati per il servizio indagato. I nominativi sono stati forniti dal responsabile dell'Ufficio, in quanto individuati come referenti per le comunicazioni relative alle procedure di selezioni uniche espletate nell'ultimo triennio di riferimento.

Sono state restituite complessivamente 8 risposte, di cui una riferita ad un Ente che dichiara di non aver mai usufruito del servizio di selezioni uniche ed una incompleta, pertanto si considerano 7 risposte complete di cui solo 6 valide ai fini dell'interpretazione dei dati dell'indagine. Ciò detto si ricava che il 64% degli stakeholders destinatari dell'intervista ha provveduto a rispondere a tutte le domande, ma l'analisi dei dati verrà effettuata solo su un 55% dei destinatari, ovvero su coloro che hanno risposto dichiarando di aver usufruito del servizio erogato oggetto della customer.

In sintesi:

Il primo gruppo di risposte "**qualità del servizio prestato**", ha avuto un punteggio medio pari a 4,17.

Il secondo gruppo di risposte "**servizio prestato dall'ufficio selezioni verso le richieste degli utenti**" ha avuto un punteggio medio pari a 4,25.

Il terzo gruppo di risposte "**percezione del servizio reso dalla Provincia**" ha avuto un punteggio medio pari a 3,94.

Il quarto gruppo di risposte "**comunicazione e rapporto personale con gli interlocutori degli enti aderenti**" ha avuto un punteggio medio pari a 4,10.

Complessivamente la customer ha riportato una votazione media pari a 4,12.

Indicatori associati (da PIAO 2024)

Risultano soddisfatti entrambi gli indicatori di PIAO associati alla presente customer che prevedevano:

- % di Enti convenzionati che giudicano almeno “abbastanza soddisfatto” (valore=>3) il servizio fruito di selezioni uniche, valore atteso >80%.

Valore raggiunto: 100%, per valorizzare questo indicatore si considera la media tra le risposte date al primo e terzo gruppo di risposte (ovvero un punteggio di 4,06, dove 4 sarebbe “molto soddisfatto”);

- grado di soddisfazione sulla professionalità e competenza degli addetti che svolgono le selezioni uniche, valore atteso >80%.

Valore raggiunto: 100%, considerando che questo indicatore afferisce alla media di punteggio realizzato dal secondo e quarto gruppo di risposte, pari a 4,18, dove 4 sarebbe “molto soddisfatto”).

Nota metodologica

Le singole risposte con valore pari a zero non sono state considerate e quindi l'utente che ha così risposto ai fini della media di quella risposta non è stato conteggiato nel computo del divisore.

La media finale dei singoli gruppi di risposte è data dalla somma delle medie dei singoli gruppi conteggiati per ogni questionario diviso il numero dei questionari valido ai fini di quel gruppo di domande, ossia con valore delle risposte diverso da zero.

3. Conclusioni

Il punteggio attribuito dagli intervistati alle questioni loro poste si colloca ad un livello piuttosto alto.

I punteggi dati all'operato degli addetti e alla loro professionalità si attesta ad un giudizio di piena soddisfazione.

Si evidenzia solo un caso in cui pur riconoscendo appieno la qualità del servizio reso si evidenzia una lamentela riferita all'impossibilità di attingere dagli elenchi dei candidati idonei delle selezioni uniche in quanto, soprattutto per i profili tecnici, i candidati che si presentano non sono numerosi ed in più, talvolta non si candidano/presentano agli interPELLI degli enti aderenti.

Inoltre, in un altro questionario si evidenzia l'esigenza di una modalità comunicativa diretta e snella che passi per la posta elettronica (in aggiunta alle pec).

La riflessione che se ne evince è sicuramente di accogliere entrambe le testimonianze:

- con riferimento alla necessità comunicativa, accogliere in pieno la richiesta,
- con riferimento alle difficoltà di reclutamento, non si hanno strumenti per arginare il problema, trattandosi spesso di una scarsa attrattività che ormai esercita il posto di lavoro pubblico, soprattutto presso gli enti locali, sui potenziali candidati.

Firma del responsabile dell'Ufficio

Cinzia Lardi



Firma del Dirigente competente

Raffaele Guizzardi


