

Verbale incontro per valutazione della customer satisfaction sull'attività svolta dal difensore civico.

Allo scopo di agevolare il rinnovo delle convenzioni per l'utilizzo del Difensore Civico, il servizio affari generali della provincia ha inviato a tutti i 22 comuni convenzionati e all'Unione Comunale Area Nord la Delibera Consiliare n. 12 del 28 febbraio 2019 che ha approvato gli schemi di convenzione di cui uno a titolo gratuito ed uno a titolo oneroso.

Nell'intento di raccogliere elementi utili a valutare l'effettivo soddisfacimento del servizio prestato nel precedente triennio, con la medesima nota è stato trasmesso un breve questionario che consente di effettuare una indagine di "customer satisfaction" sull'operato del Difensore Civico allo scopo di valutare il suo eventuale rinnovo e raccogliere eventuali suggerimenti atti a migliorare il servizio offerto.

Oggi in data 22 Marzo 2019 il sottoscritto Dott. Fabio Leonelli in collaborazione con i colleghi dell'U.O.

"Segreteria generale, atti amministrativi e supporto al difensore civico" ha verificato le risposte pervenute da parte dei comuni di Castelvetro, Cavezzo, Concordia, Modena, San Felice, Medolla, Montefiorino, Mirandola, Montese, Bastiglia, San Cesario, Prignano, Fanano e dall'Unione Comunale Area Nord (rappresentando un 60%).

Il rimanente 40% dei Comuni che non ha risposto non si è praticamente mai avvalso della figura del Difensore Civico.

Le domande poste nel questionario vertevano su:

- 1) la funzionalità del sito web;
- 2) l'affidabilità del servizio;
- 3) la disponibilità verso gli utenti;
- 4) la rassicurazione del servizio;

a tal fine si allega il questionario inoltrato. Dall'analisi effettuata non sono state riscontrate criticità.

Alcuni comuni non hanno risposto a tutte e quattro le tematiche in quanto in alcuni casi non ne ricorreva la fattispecie.

Tuttavia con riferimento al punto 1 è emerso che l'individuazione dell'ufficio del difensore civico, sul sito web dell'Ente, per il Comune di San Felice, Fanano Montefiorino e Castelvetro non è abbastanza immediata.

Per il resto si evince dal 100% dei questionari che l'attività svolta dall'ufficio a favore dei comuni è chiara e non emerge la necessità di implementare l'ufficio di nuovo personale.

Relativamente al punto 2 si evince che i tempi di risposta e il supporto giuridico al cittadino sono soddisfacenti per il 100% delle risposte.

Con riferimento al punto 3, dal 100% delle risposte è emersa una soddisfacente valutazione circa la disponibilità dell'ufficio verso gli utenti nelle situazioni di urgenza.

Mentre per quanto riguarda gli orari, i comuni di San Felice, Bastiglia e Montese li ritengono poco adeguati alle esigenze del cittadino.

In merito al punto 4 si evince che per il 100% delle risposte, il personale dell'ufficio si rapporta in modo cordiale con l'utenza, che la gestione delle pratiche è adeguata sia sotto il profilo della riservatezza che sotto il profilo della gestione dei conflitti, e pertanto tutti i comuni interpellati intendono rinnovare la convenzione. Sono pervenute infine le seguenti due proposte di miglioramento da parte rispettivamente del Comune di Fanano e dall'Unione Comunale Area Nord insieme al comune di Mirandola:

- a) creare un link diretto dal sito istituzionale alla pagina del difensore civico per avere maggior immediatezza degli orari e dei contatti.
- b) trasmettere a tutti i comuni convenzionati la relazione del difensore civico annuale che viene presentata e illustrata in consiglio provinciale.

Le proposte si ritengono condivisibili e l'ufficio provvederà a soddisfarle.

Il presente verbale contenente i risultati della "Customer Satisfaction" viene illustrato in data odierna all'ufficio di Presidenza.

Firma _____

Aggiornamento a giugno 2020 sull'attuazione delle azioni di miglioramento:

- a) Una visibilità maggiore e più diretta alla pagina del Difensore civico è stata data grazie al completo restyling del sito internet
- b) la relazione annuale del difensore civico anno 2019 è stata adottata il 17 marzo 2020, presentata in consiglio il 27 aprile e inviata per mail ai comuni convenzionati.