

## **Verbale di incontro per valutazione dell' esito della Customer Satisfaction sull' attività svolta dal Difensore Civico Territoriale**

Il 30 aprile 2022 è giunto a naturale scadenza il mandato del Difensore Civico Territoriale (1 maggio 2019-30 aprile 2022), per cui al fine di agevolare il rinnovo delle convenzioni in essere per l'utilizzo dello stesso, il Servizio Affari Generali e Polizia Provinciale della Provincia di Modena ha inviato a tutti i 29 comuni aderenti e all'Unione Comunale Area Nord, la Delibera Consiliare n. 69 del 20 Luglio 2022 che non solo ha eletto il nuovo difensore Civico ma ha anche approvato gli schemi di convenzione, di cui uno a titolo gratuito per gli enti aderenti e l'altro 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 ha consentito di effettuare una indagine di "customer satisfaction" sull'operato del Difensore Civico Territoriale allo scopo di raccogliere eventuali suggerimenti atti a migliorare il servizio offerto.

Oggi in data 30 Novembre 2022 la sottoscritta Dott. ssa Patrizia Gambarini 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, Concordia, Modena, San Felice, Mirandola, Montese, San Cesario sul panaro, Prignano, Fanano, Zocca, Savignano sul panaro, Spilamberto, Marano sul panaro, Sassuolo, Frassinoro, Castelfranco, (che rappresentando un 53% degli enti aderenti).

Il rimanente 47% dei Comuni che non ha fornito alcuna risposta si può dire che non si è praticamente mai avvalso della figura istituzionale.

Le domande poste nel questionario vertevano su:

- 1) la funzionalità del sito web della Provincia di Modena ;
- 2) l' affidabilità del servizio prestato ;
- 3) la disponibilità verso le richieste degli utenti ;
- 4) la rassicurazione e qualificazione del servizio;

Dall'analisi effettuata non sono state riscontrate criticità e si può concludere che il servizio è stato complessivamente apprezzato .

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

Tuttavia con riferimento al punto 1 (funzionalità del sito web della Provincia di Modena) è emerso che l'individuazione dell'ufficio del difensore civico, sul sito web dell'Ente, è per tutti di facile consultazione. Per il resto si evince dal 100% dei questionari che l'attività svolta dall'ufficio a favore dei comuni è effettuata puntualmente e non vi è la necessità di intervenire con l'implementazione del personale in servizio.

Relativamente al punto 2 (affidabilità del servizio prestato) si evince che i tempi di risposta e il supporto giuridico al cittadino sono soddisfacenti per tutti i comuni salvo che per il comune di San Felice, mentre Zocca non ha risposto al quesito non avendo avuto necessità di utilizzare il Difensore Civico.

Con riferimento al punto 3 (disponibilità verso le richieste degli utenti), dal 100% delle risposte è emersa una soddisfacente valutazione poiché l'ufficio è particolarmente disponibile verso gli utenti soprattutto nelle situazioni urgenti e gli orari vengono ritenuti congrui alle esigenze del cittadino.

In merito al punto 4 (rassicurazione e qualificazione del servizio) si evince dal 93% delle risposte, che 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 che hanno evaso il questionario hanno rinnovato la convenzione.

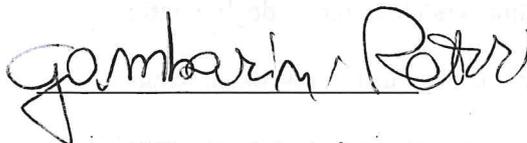
Sassuolo e San Cesario non hanno risposto al punto 4) in quanto non hanno avuto a che fare con il personale dell'ufficio.

E' pervenuta infine la seguente proposta di miglioramento da parte del Comune San Felice sul Panaro volta ad ottenere un report semestrale sull'attività svolta e di interesse del comune..

La proposta appare condivisibile e sarà oggetto di confronto con il Difensore civico, per definirne le modalità.

Il presente verbale contenente i risultati della "Customer Satisfaction" verrà illustrato all'ufficio di Presidenza nel corso di una organizzanda riunione.

Dott.ssa Patrizia Gambarini



Dott. Riccardo Rebecchi

