



Provincia di Modena

**ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION
DELL'ATTIVITA' SVOLTA DALL'UFFICIO
AVVOCATURA UNICO PER LA DIFESA LEGALE
DI PROVINCIA E COMUNI/UNIONI
CONVENZIONATI**

7/12/2021

**A cura dello
UFFICIO AVVOCATURA UNICO**

INDICE

<u>1. Struttura dell' Ufficio Avvocatura Unico.....</u>	<u>3</u>
<u>2. L'indagine di customer satisfaction.....</u>	<u>6</u>
<u>3. La lettera di invito alla compilazione del questionario.....</u>	<u>7</u>
<u>4. Struttura del questionario.....</u>	<u>9</u>
<u>5. Le risposte degli utenti.....</u>	<u>15</u>
<u>6. L'analisi delle risposte degli utenti esterni Sezione A – Funzionalità del sito Web della Provincia di Modena.....</u>	<u>16</u>
<u>7. L'analisi delle risposte degli utenti esterni Sezione B – Affidabilità del servizio prestato.....</u>	<u>19</u>
<u>8. L'analisi delle risposte degli utenti esterni Sezione C – Disponibilità verso le richieste degli utenti.....</u>	<u>21</u>
<u>9. L'analisi delle risposte degli utenti esterni Sezione D – Rassicurazione e qualificazione del Servizio.....</u>	<u>24</u>
<u>10. L'analisi delle risposte degli utenti esterni Sezione E – Comunicazione e rapporto personale con gli utenti.....</u>	<u>27</u>
<u>11. L'analisi delle risposte degli utenti esterni Sezione F – Suggerimenti o precisazioni.....</u>	<u>29</u>
<u>12. L'analisi delle risposte degli utenti interni.....</u>	<u>31</u>
<u>13. Conclusioni.....</u>	<u>32</u>
<u>14. Proposta di azioni di miglioramento.....</u>	<u>34</u>

1. Struttura dell' Ufficio Avvocatura Unico

Come previsto nel P.E.G. in corso, l'ufficio fornisce assistenza legale alle aree ed ai servizi dell'Ente, agli organi della Provincia, in ambito giudiziale ed extra giudiziale e fornire assistenza in ambito giudiziale ai Comuni e Unioni del territorio provinciale aderenti al progetto "Ufficio Avvocatura Unico".

L'esigenza di ampliamento dell'attività svolta da tale ufficio, rivolta ai Comuni del territorio, è nata a seguito della riforma delle Province attuata dalla legge n. 56 del 7.4.14 c.d. "Del Rio" e la loro trasformazione in Enti di secondo livello. Infatti sono state attribuite funzioni fondamentali coerenti con la connotazione di Ente di area vasta ed è stato loro riconosciuto un ruolo di coordinamento, supporto e assistenza ai comuni ricompresi nel territorio provinciale. Gli articoli 2, co. 12 della legge n. 244 del 24.12.2007 (finanziaria 2008) e 30 del D.lgs. n. 267/2000, prevedono che gli enti locali possano istituire, mediante convenzioni, da stipulare ai sensi dell'articolo 30 del medesimo testo unico, uffici unici di avvocatura per lo svolgimento di attività di consulenza legale, difesa e rappresentanza in giudizio degli enti convenzionati.

Conseguentemente, anche a seguito della richiesta di vari comuni del territorio, si è dato avvio al progetto biennale "Ufficio Avvocatura Unico" con la deliberazione del Consiglio provinciale n. 56 del 13.7.2015.

Tale Convenzione è stata rinnovata a seguito delle richieste manifestate in ordine alla continuità del progetto nonché al fine di recepire le indicazioni contenute dalla sentenza n. 2731 del 7/6/2017 del Consiglio di Stato in materia di "Avvocatura gestita in forma associata fra Enti locali" rafforzando l'aspetto associativo che deve connotare la gestione di un Ufficio Avvocatura condiviso fra più Enti nonché a seguito delle esigenze rappresentate da alcune Amministrazioni di precisare l'operatività della Convenzione anche con riferimento al supporto stragiudiziale nelle procedure di mediazione e negoziazione, il Consiglio provinciale ha deliberato il nuovo testo con atto n. 64 del 18.7.2017, integrato con deliberazione consiliare n. 5 del 18/2/2019, di durata triennale. Conseguentemente con atto n. 20 del 5.2.2018 il Presidente ha proceduto al riassetto organizzativo dell'Ente definendo la dotazione organica dell'ufficio comune denominato "Ufficio Avvocatura Unico" stabilendone la dotazione organica iniziale costituita da n. 1 posto di Funzionario legale Amministrativo

(Avvocato) cat. D3, da n. 1 posto di Istruttore direttivo legale amministrativo (Avvocato) di cat. D1 ed un posto di Istruttore direttivo amministrativo di cat. D1.

Per il rinnovo triennale di detta convenzione, con deliberazione consiliare n. 54 del 28.9.2020, è stato approvato il nuovo schema, con nuovi importi di compartecipazione all'U.A.U. in relazione al numero degli abitanti ed ampliando le attività rese, al contenzioso tributario.

L'esigenza di rinnovo di tale progetto è emersa anche a seguito dell'analisi effettuata in data 4.3.2019 della customer inviata agli Enti aderenti all'Ufficio Avvocatura Unico dove si sottolinea la qualità del servizio erogato. L'aspetto critico emerso invece è la necessità di implementare il personale assegnato all'ufficio e, secondariamente e conseguentemente, la tempistica di risposta.

Con tali atti deliberativi si riaffermava l'intenzione della Provincia, quale ente capofila, di dare continuità all'attività svolta dall'Ufficio Avvocatura Unico in una ottica di miglioramento, efficienza ed efficacia dell'attività amministrativa, nonché di economicità e risparmio della spesa pubblica ottenuta tramite l'utilizzo di dipendenti - avvocati iscritti all'albo nell'elenco speciale per gli enti pubblici nelle trattazioni di questioni giudiziarie e stragiudiziali nonché di consulenza legale.

La Provincia di Modena, ente capofila di tale progetto, ha altresì preso atto dell'esigenza del Comune di Sassuolo che, alla fine del 2020, ha manifestato il proprio intendimento ad aderire all'Ufficio associato, provvedendo alla approvazione con deliberazione di Consiglio comunale n. 2 del 25/1/2021 dello schema di convenzione per la costituzione dell'ufficio Avvocatura Unico. Nel caso specifico, si rileva che il Comune di Sassuolo ha proceduto ad una riorganizzazione interna attraverso la soppressione del proprio ufficio legale e al conferimento in distacco presso l'Ufficio Avvocatura unica, come previsto espressamente all'art. 2 della convenzione, del personale in servizio a tempo indeterminato al profilo di Funzionario avvocato.

La Provincia di Modena, anche per fare fronte al notevole carico di lavoro giuridico dell'ufficio, ha firmato l'accordo integrativo per la disciplina del trasferimento del contenzioso pendente e per l'utilizzo del personale dipendente del Comune, assunto al prot. n. 6318 del 26.2.2021, deliberato dalla Giunta comunale con atto n. 24 del 23.2.2021 ed approvato con atto del Presidente n. 36 del 26.2.2021. Dal primo marzo 2021 è stato attuato il distacco della Funzionaria con la qualifica di avvocato.

Successivamente, a seguito delle esigenze manifestate da alcune Unioni dei Comuni, con deliberazione consiliare n. 49 del 30.4.2021 è stata ampliata la convenzione “Ufficio Avvocatura Unico” a tutte le Unioni dei Comuni del territorio modenese. Gli introiti relativi alle quote di adesione, sono destinati a coprire le spese di funzionamento dell’Ufficio.

I Comuni e Unioni convenzionati sono a tutt’oggi n. 34, sui 44 Comuni presenti nel territorio provinciale e n. 6 Unioni (in ordine di adesione: San Prospero, Vignola, Lama Mocogno, Polinago, Savignano s/Panaro, Montecreto, Concordia s/Secchia, Formigine, Frassinoro, Maranello, Spilamberto, Finale Emilia, Castelnuovo R., Fanano, Fiumalbo, Sestola, Prignano, Riolunato, Castelfranco Emilia, Sassuolo, Bomporto, Pievepelago, Guiglia, Palagano, Unione dei Comuni del Distretto Ceramico, Unione Terre di Castelli, Comune di Serramazzoni e Comune di Bastiglia). Sono tutt’ora in corso le precedenti convenzioni approvate con i seguenti comuni: Castelvetro, San Possidonio, Zocca, Pavullo, Cavezzo, Marano s/ Panaro.

Si è registrato nell’ultimo anno un aumento delle richieste di pareri giuridici più che di difesa legale richiesta dai Comuni e dalle Unioni del territorio provinciale aderenti alla convenzione “Ufficio Avvocatura Unico”.

Il personale attivamente coinvolto nel progetto in oggetto è composto da:

- Dirigente del Servizio appalti e contratti: Avv. Barbara Bellentani (nuovo incarico con atto del Presidente n. 111 del 21.7.2021);
- Avvocato: Grasso Annamaria (in distacco dal Comune di Sassuolo);
- Avvocato: Alessia Trenti
- Istruttore direttivo amministrativo: Morsoletto Margherita.

La Dirigente del Servizio, a cui è attribuita anche la responsabilità dell’Ufficio Avvocatura, tenuto conto dell’incarico dirigenziale specifico per Appalti e Contratti, ulteriore incarico per comando presso altro Ente, in via precauzionale ha comunicato l’autosospensione dall’albo professionale per un anno restando comunque referente dell’Ufficio per la parte di consulenza.

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.
- In accordo con l'U.O. Programmazione, monitoraggi e qualità si è perciò deciso, in sede di audit del 25 giugno scorso, di riproporre per il servizio in parola fosse un'indagine di gradimento, già sottoposta ai propri destinatari nel 2018, ad un anno dalla stipula della Convenzione.
- Pertanto, approfittando del periodo estivo si è proceduto ad un riesame del questionario originario, ridefinendolo alcuni dettagli e soprattutto individuando una modalità di somministrazione dello stesso, in grado di garantire il completo anonimato delle risposte. Si è dunque optato per lo strumento tecnologico e si è proceduto alla trasmissione dei questionari a mezzo web a differenza di come operato nel 2018 che si dovette optare per raccogliere le risposte cartacee in un'urna.

Le prime decisioni sono state quelle relative alla scelta della platea degli utenti e a quale strumento utilizzare.

- Si è intanto distinto tra utenti interni all'Amministrazione ed utenti esterni, con l'obiettivo di ottenere due tipologie differenziate di customer. La platea è stata individuata in 139 utenti esterni e 38 interni.
- Per la individuazione dello strumento da utilizzare per l'indagine era prioritario individuarne uno che garantisse l'anonimato delle risposte, questo per permettere ad ognuno di dare giudizi in tutta coscienza senza paura di dover poi eventualmente rispondere di commenti negativi
- Non è stato difficile individuare lo strumento della suite di Google; il modulo "Google Drive", che permette la creazione, la distribuzione e la raccolta di questionari che garantiscono il rispetto assoluto dell'anonimato, è lo stesso software utilizzato nell'anno passato per l'analisi di customer effettuata dai colleghi dell'Informatica

3. La lettera di invito alla compilazione del questionario

Il giorno 13 ottobre è stato inviato a mezzo web a tutti gli utenti dei due gruppi, individuati dal personale del Servizio, il modulo da compilarsi on line contenente la di seguito indicata premessa a firma del Presidente della Provincia.

In pari data La responsabile dell'Ufficio Avvocatura Unico ha inviato dal proprio indirizzo mail una comunicazione agli stessi destinatari di cui sopra, richiamando l'attenzione alla compilazione del questionario ricevuto.

UFFICIO AVVOCATURA UNICO ×

Ufficio unico per la difesa legale di Provincia e Comuni

PROVINCIA DI MODENA - INDAGINE QUALITA'

Gentile Utente,

Le chiediamo di dedicare pochi minuti del suo tempo ad un semplice questionario per la rilevazione del Suo grado di soddisfazione a seguito dell'attività di difesa legale svolta in convenzione dall'Ufficio Avvocatura Unico. Potrà così esprimere le sue opinioni sul servizio che attualmente Le stiamo offrendo, aiutandoci a migliorarlo ed a risolvere gli inevitabili problemi che talvolta possono accadere.

I Presidente della Provincia di Modena
Giandomenico Tomei

INFORMAZIONI. Il questionario è assolutamente anonimo e le informazioni verranno elaborate unicamente in forma collettiva, nel rispetto della privacy e secondo la legislazione vigente. Le chiediamo cortesemente di indicare sulla base della sua esperienza avuta nell'ultimo anno, una valutazione secondo la seguente scala crescente da 1 a 5 come qui sotto elencato. Le chiediamo infine di compilare la scheda online tramite google per garantirne l'anonimato entro il 31 ottobre 2021.

voto 1 = per niente

voto 2 = poco

voto 3 = abbastanza

voto 4 = molto

voto 5 = del tutto / completamente

Il questionario per gli utenti esterni era composto da 23 domande, suddivise in sei diverse sezioni così suddivise:

- a) Funzionalità del sito Web della Provincia di Modena 4 domande
- b) Affidabilità del servizio prestato 4 domande
- c) Disponibilità verso le richieste degli utenti 5 domande
- d) Rassicurazione e qualificazione del Servizio 5 domande
- e) Comunicazione e rapporto personale con gli utenti 4 domande
- f) Indichi un suo suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio 1 domanda

Il questionario per gli utenti interni era invece composto da 14 domande, suddivise in cinque diverse sezioni così suddivise:

- a) Affidabilità del servizio prestato 4 domande
- b) Disponibilità verso le richieste degli utenti 3 domande
- c) Rassicurazione e qualificazione del Servizio 3 domande
- d) Comunicazione e rapporto personale con gli utenti 3 domande
- e) Indichi un suo suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio 1 domanda

4. Struttura del questionario per gli utenti esterni (per gli utenti interni sono state eliminate le domande non congrue)

A) Funzionalità del sito web della Provincia di Modena

Descrizione (facoltativa)

Nel sito web l'individuazione dell'Ufficio Avvocatura Unico è chiaro *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

L'organizzazione di tale Ufficio e la conoscenza degli atti per aderire alla convenzione è chiara *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

L'attività che svolge tale Ufficio a favore dei Comuni / Unioni è chiara *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

I contatti sono immediati *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

B) Affidabilità del servizio prestato



Descrizione (facoltativa)

I tempi di risposta in merito alla gestione di un incarico di patrocinio legale sono soddisfacenti *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

La comunicazione in merito agli esiti del contenzioso è completa *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

L'attività formativa svolta è stata esaustiva rispetto alle aspettative iniziali *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

La presa in carico di richieste di consulenza è soddisfacente *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

C) Disponibilità verso le richieste degli utenti



Descrizione (facoltativa)

Gli orari dell'Ufficio sono adeguati alle sue esigenze *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

La sede della Provincia di Modena in Viale Martiri della Libertà è adeguata per l'attività svolta *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Sono soddisfacenti i metodi di contatto e di reperibilità del personale assegnato all'Ufficio *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Il personale ha facilitato i contatti con altri soggetti istituzionali *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Le risposte alle emergenze sono state tempestive *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

D) Rassicurazione e qualificazione del servizio



Descrizione (facoltativa)

Il personale dell'Ufficio ha risposto sempre e in modo chiaro alle richieste avanzate *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

E' adeguata la modalità di gestione delle pratiche sotto il profilo della riservatezza *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

La modalità di gestione del contenzioso la soddisfa *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Il costo per il servizio offerto ai Comuni / Unioni le sembra adeguato *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Il Comune / Unione convenzionato rinnoverebbe la convenzione *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

E) Comunicazione e rapporto personale con gli utenti ✕ ⋮

Descrizione (facoltativa)

Il personale dell'ufficio ha avuto un comportamento cordiale e disponibile ed ascolta le richieste *

1

2

3

4

5

Il personale è flessibile alle esigenze del Comune / Unione *

1

2

3

4

5

In mancanza del referente principale è disponibile altro collega *

1

2

3

4

5

Il personale è facilmente rintracciabile anche al di fuori dell'orario di lavoro *

1

2

3

4

5

F) Indichi un suo suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio



Descrizione (facoltativa)

Domanda

Testo risposta lunga

Tutte le domande delle prime sezioni erano a risposta obbligatoria, mentre solo quella del numero sei erano a risposta libera.

5. Le risposte degli utenti

Il sondaggio è stato disponibile dal 13 al 31 ottobre e sono state inviate due mail di sollecito rispettivamente il 20 ottobre ed il 2 novembre (tenuto conto che la scadenza avveniva in giorno festivo).

Sono arrivate complessivamente 65 risposte, 56 relative agli utenti esterni e 9 dagli utenti interni-

La percentuale di risposte è quindi del 40,3% per gli utenti esterni e del 23,7% per gli utenti interni

Valutando entrambe le percentuali di partecipazione si ritiene soddisfacente il risultato raggiunto per gli utenti esterni e comunque accettabile, nonostante la modesta percentuale raggiunta per quanto inerente gli utenti interni, in quanto, per questi si sottolinea che, i destinatari individuati erano tali a livello ipotetico, in quanto pur avendo caratteristiche tali per cui avrebbero potuto interfacciarsi con il Servizio in questione, nella realtà dei fatti, in più casi, ciò non è avvenuto.

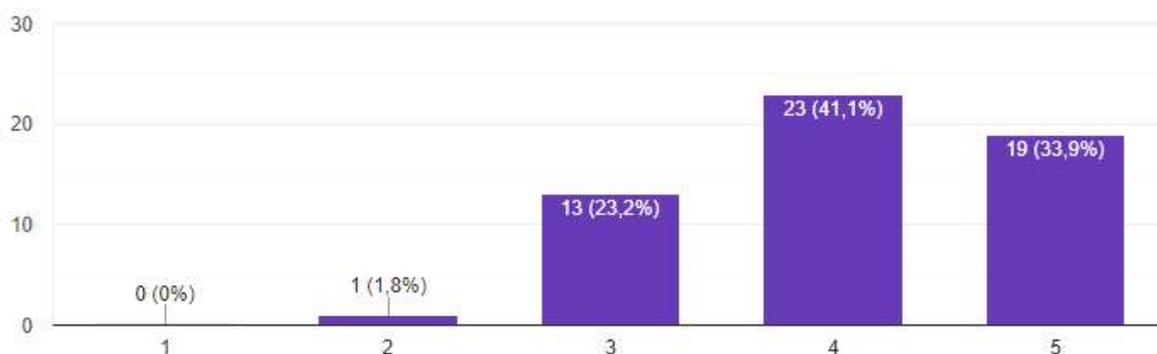
6. L'analisi delle risposte degli utenti esterni

Sezione A – Funzionalità del sito Web della Provincia di Modena

1)

Nel sito web l'individuazione dell'Ufficio Avvocatura Unico è chiaro

56 risposte



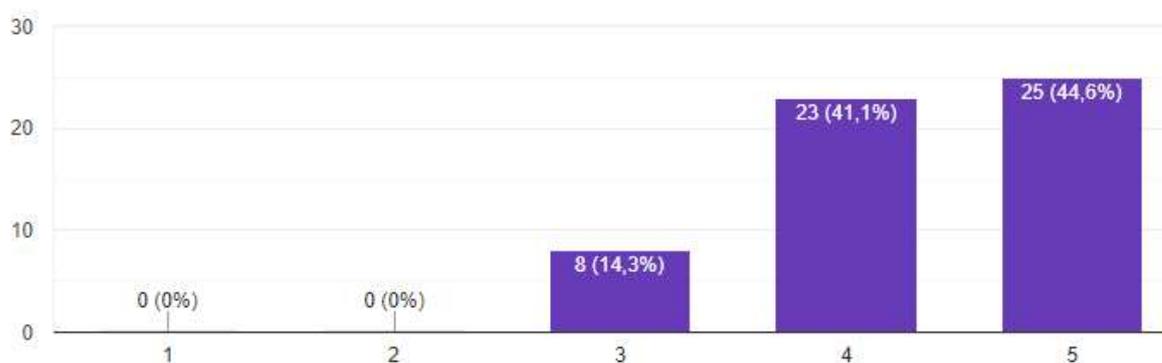
La scelta maggioritaria è “abbastanza” ma complessivamente i giudizi positivi sono pari all’ 85 %, che è un risultato molto soddisfacente

Altro risultato positivo è che su registra un solo utente del tutto insoddisfatto

2)

L'organizzazione di tale Ufficio e la conoscenza degli atti per aderire alla convenzione è chiara

56 risposte

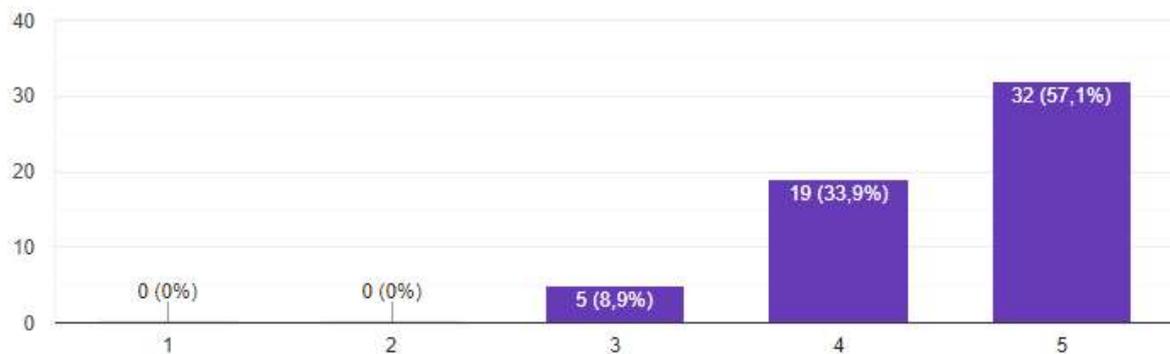


In questo caso sono di più gli utenti “del tutto contenti”, e il totale dei giudizi positivi è complessivamente dell’ 85,7%. Inoltre non sono del tutto presenti giudizi in qualche modo negativi (prime due opzioni) segno che la risposta all’affermazione indicata nel quesito è assolutamente veritiera.

3)

L'attività che svolge tale Ufficio a favore dei Comuni / Unioni è chiara

56 risposte

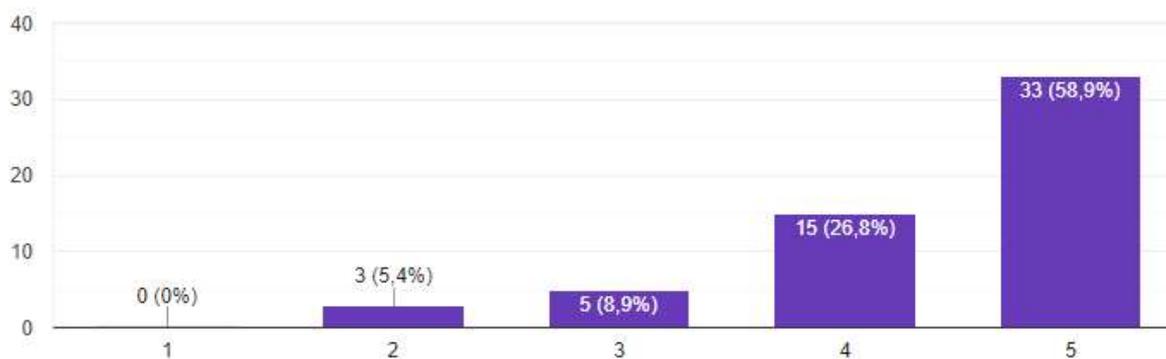


Siamo a percentuali ancora maggiori che al punto precedente, con valori di soddisfatti pari al 91% e ancora nessun giudizio in qualche misura negativo

4)

I contatti sono immediati

56 risposte



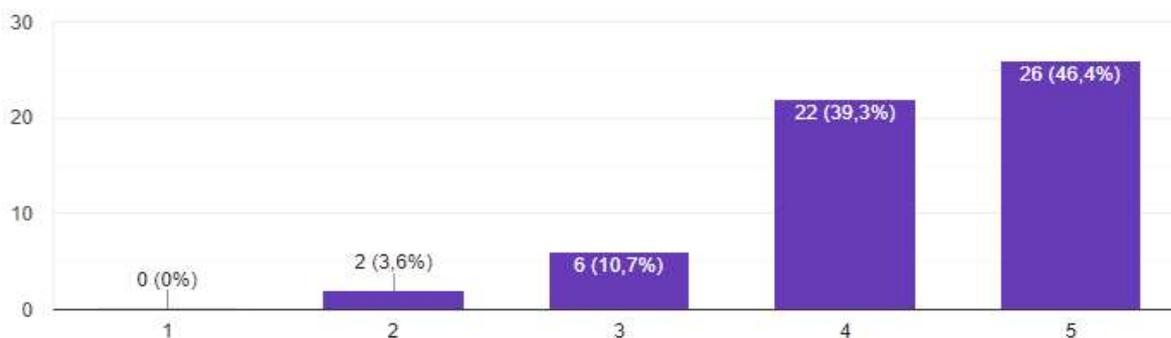
Anche in questo caso la risposta più frequente è “del tutto soddisfatti”, che raggiunge la maggioranza assoluta delle risposte con un 58.9%, ed un grado di soddisfazione complessiva pari all’ 85,7%. Compaiono rispetto a questa affermazione i primi giudizi non positivi, ma si tratta ancora (5,4%) di percentuali del tutto accettabili.

7. L'analisi delle risposte degli utenti esterni Sezione B – Affidabilità del servizio prestato

1)

I tempi di risposta in merito alla gestione di un incarico di patrocinio legale sono soddisfacenti

56 risposte

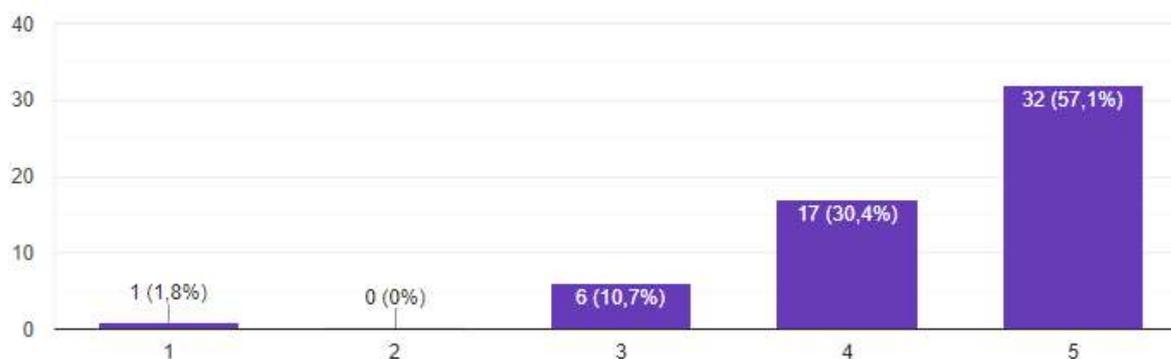


A fronte di un 85,75% di soddisfatti, stessa percentuale della domanda relativa alla immediatezza dei contatti, sono leggermente minori quelli completamente soddisfatti, anche se sono solo 2 (3,6%) gli utenti poco soddisfatti e nessuno completamente soddisfatto.

2)

La comunicazione in merito agli esiti del contenzioso è completa

56 risposte

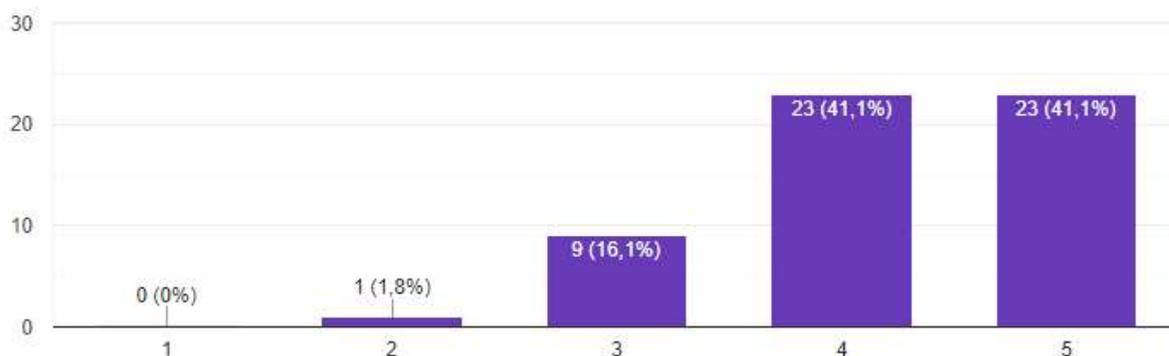


Aumenta ancora la percentuale dei completamente soddisfatti (57.1%) e dei soddisfatti complessivamente (87,5%) a fronte di una sola risposta di un utente insoddisfatto

3)

L'attività formativa svolta è stata esaustiva rispetto alle aspettative iniziali

56 risposte

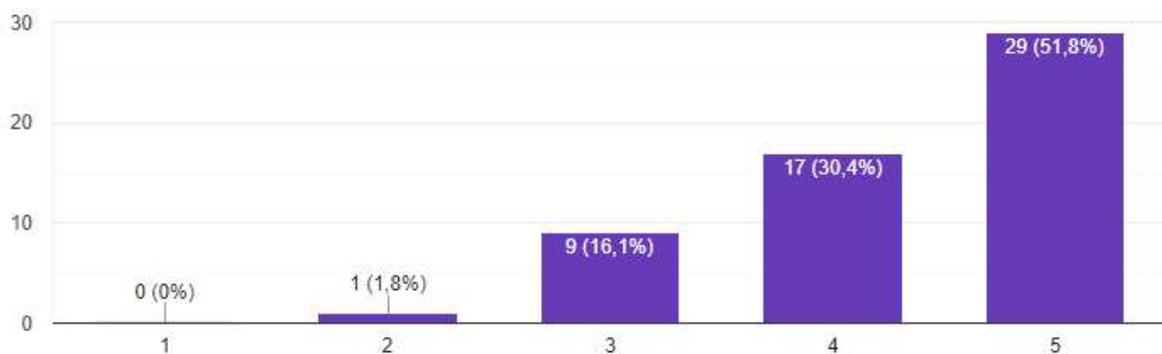


Anche se non è noto quale fosse il grado di aspettativa iniziale degli utenti, si può rilevare come quelle aspettative siano state in massima parte soddisfatte (82.2%) con un solo utente deluso.

4)

La presa in carico di richieste di consulenza è soddisfacente

56 risposte



Ancora una volta maggioranza assoluta di totalmente soddisfatti (51,8%) e un solo insoddisfatto

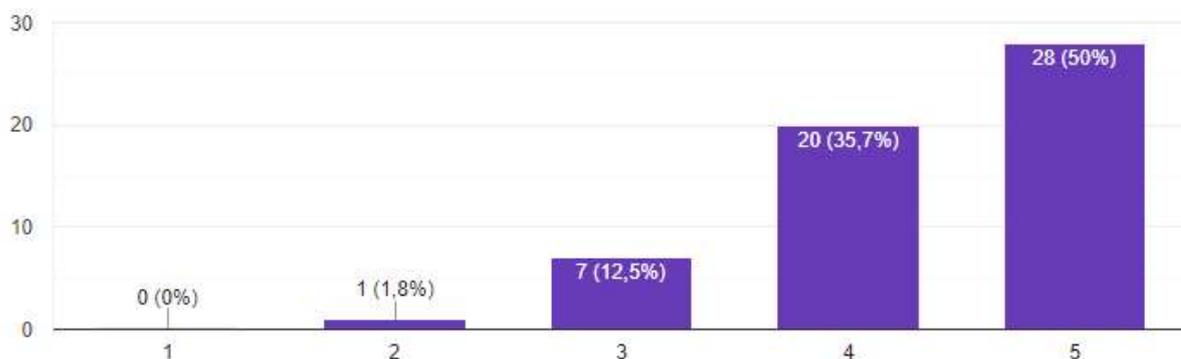
8. L'analisi delle risposte degli utenti esterni

Sezione C – Disponibilità verso le richieste degli utenti

1)

Gli orari dell'Ufficio sono adeguati alle sue esigenze

56 risposte

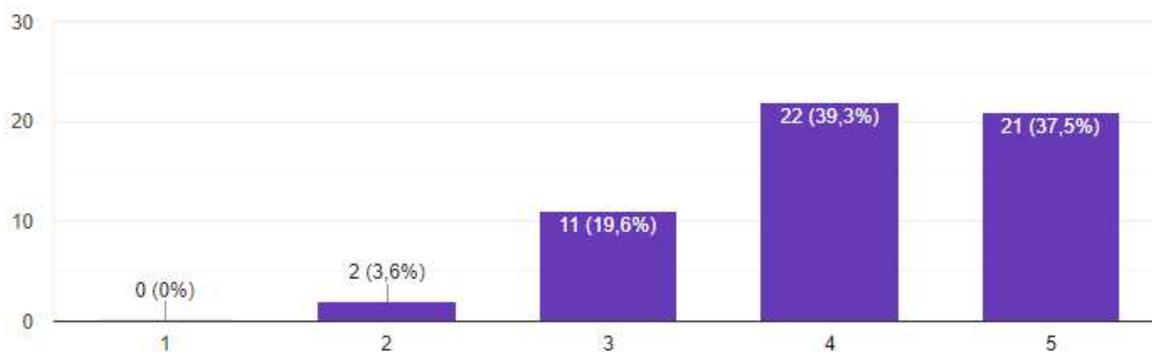


L'adeguatezza degli orari è garantita da un 85,7% di risposte molto o del tutto positive, con un solo insoddisfatto

2)

La sede della Provincia di Modena in Viale Martiri della Libertà è adeguata per l'attività svolta

56 risposte

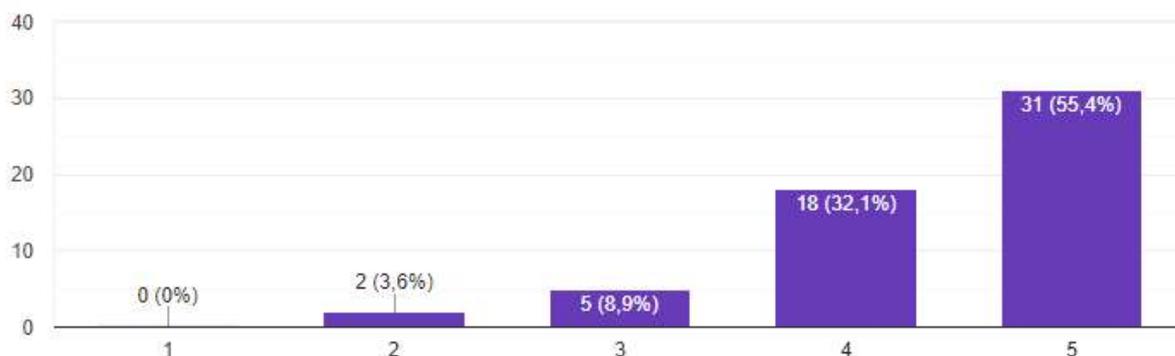


Pur in presenza di un risultato più che positivo (76,8% di soddisfatti) in questo caso sono più numerose le risposte “molto” rispetto a quelle “del tutto”, anche se rimane molto limitato il numero dei non soddisfatti.

3)

Sono soddisfacenti i metodi di contatto e di reperibilità del personale assegnato all'Ufficio

56 risposte

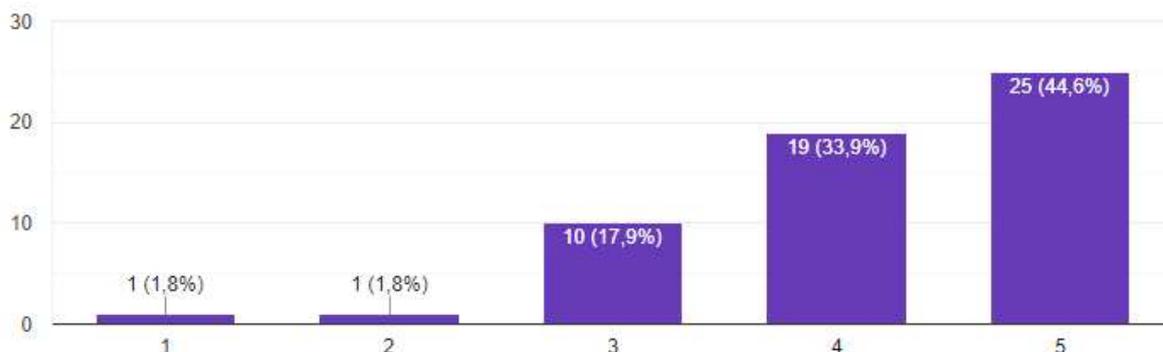


Tornano maggioritarie le risposte di chi è completamente soddisfatto, ed anche le risposte corrispondenti alle opzioni 4 e 5 sono a valori altissimi (87,5%) a fronte di solo due insoddisfatti.

4)

Il personale ha facilitato i contatti con altri soggetti istituzionali

56 risposte

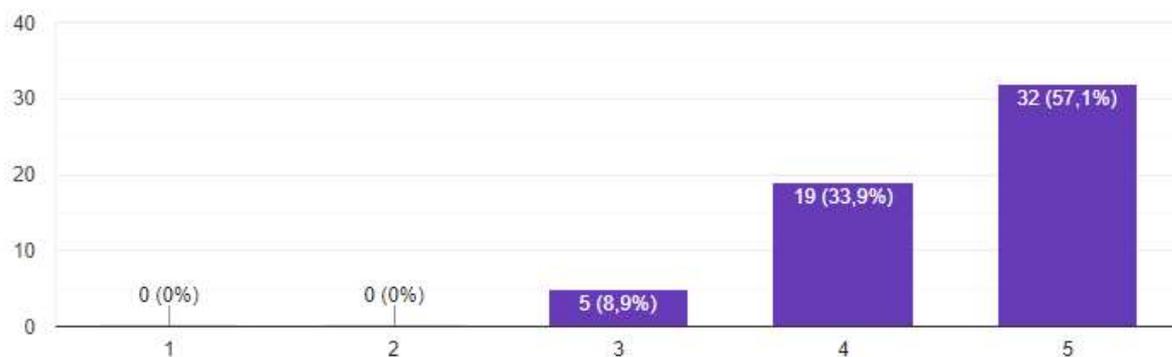


Pur non raggiungendo la maggioranza assoluta anche in questo caso la risposta che registra il valore più alto è quella dei completamente soddisfatti, anche se il valore complessivo dei soddisfatti, pur elevatissimo (78,5%) è inferiore di quasi 10 punti rispetto a quanto ottenuto su altri quesiti della customer

5)

Le risposte alle emergenze sono state tempestive

56 risposte



La risposta a questa domanda segna uno dei punti più favorevoli dell'intero questionario, con un 91% di soddisfatti e nessun insoddisfatto, indice che il servizio risponde in maniera molto positiva alle emergenze degli utenti

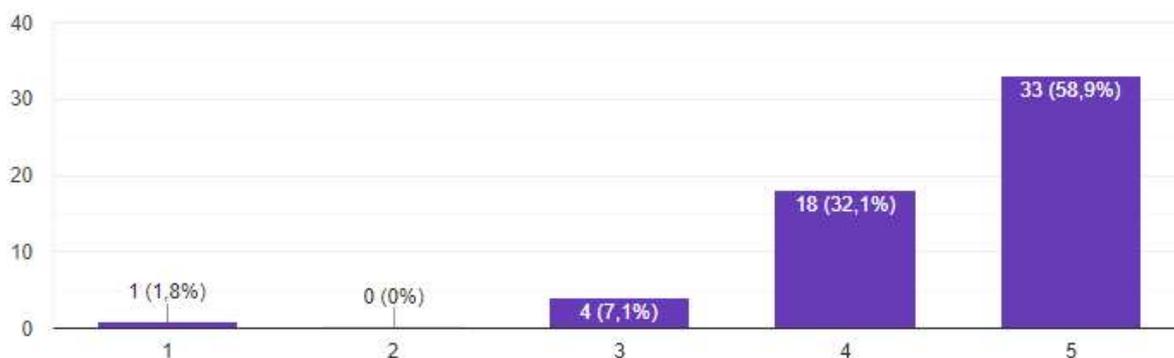
9. L'analisi delle risposte degli utenti esterni

Sezione D – Rassicurazione e qualificazione del Servizio

1)

Il personale dell'Ufficio ha risposto sempre e in modo chiaro alle richieste avanzate

56 risposte

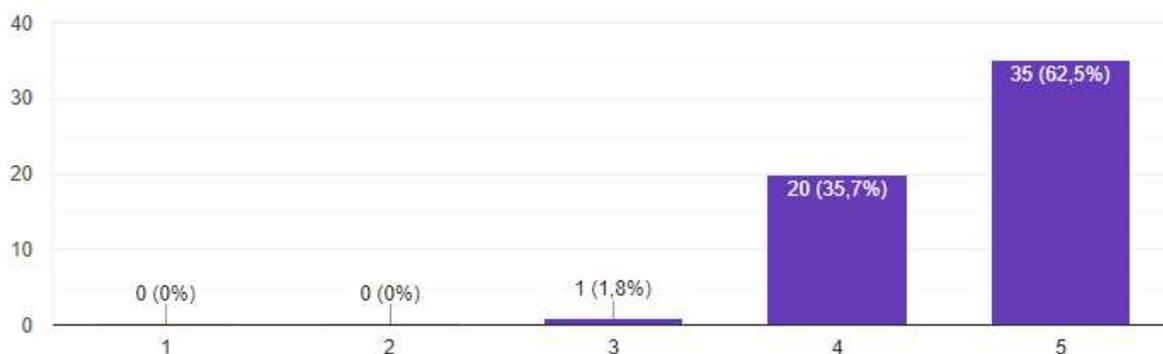


Altra risposta con giudizio molto positivo, 58,9% di completamente soddisfatti ed un 91% di soddisfatti. Un solo voto di completa insoddisfazione non rovina l'ottimo risultato ottenuto

2)

E' adeguata la modalità di gestione delle pratiche sotto il profilo della riservatezza

56 risposte

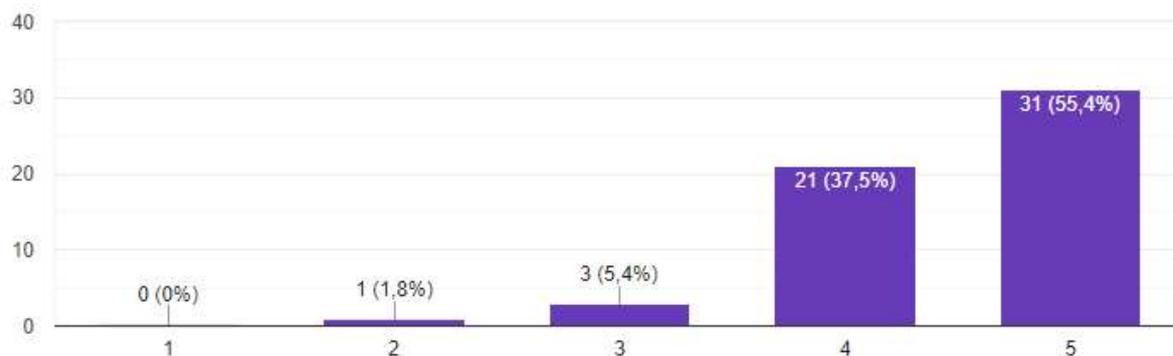


Valori altissimi vanno a premiare la riservatezza tenuta dal personale del Servizio con quasi un plebiscito per i soddisfatti ed una percentuale elevata di completamente soddisfatti (61.5%)

3)

La modalità di gestione del contenzioso la soddisfa

56 risposte

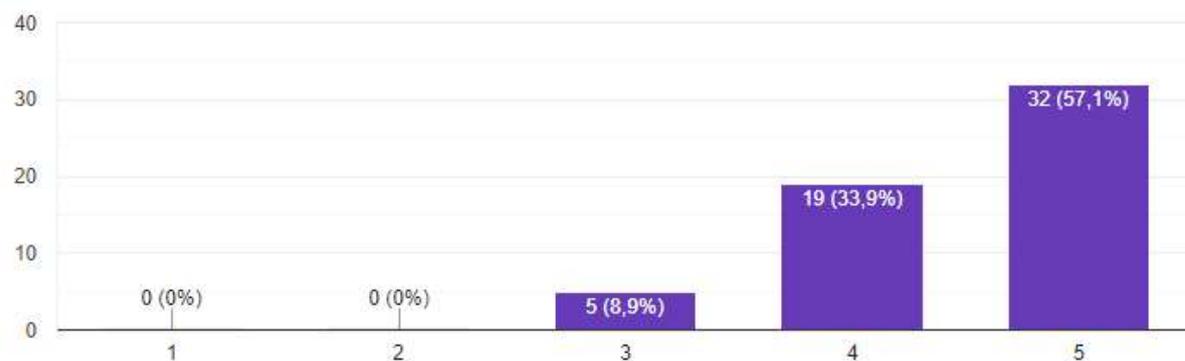


Anche in questo caso risposte molto soddisfacenti, con soddisfatti oltre il 90% (92,9%) ed un solo insoddisfatto

4)

Il costo per il servizio offerto ai Comuni / Unioni le sembra adeguato

56 risposte

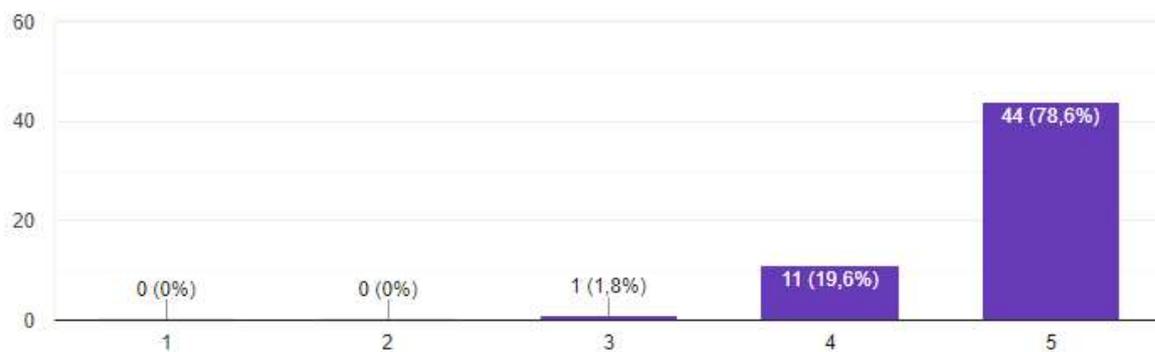


Come per tutta la sezione i riscontri da parte degli utenti sono ottimi, anche in questo caso un 91% di soddisfatti e ben il 57,1% di totalmente soddisfatti

5)

Il Comune / Unione convenzionato rinnoverebbe la convenzione

56 risposte



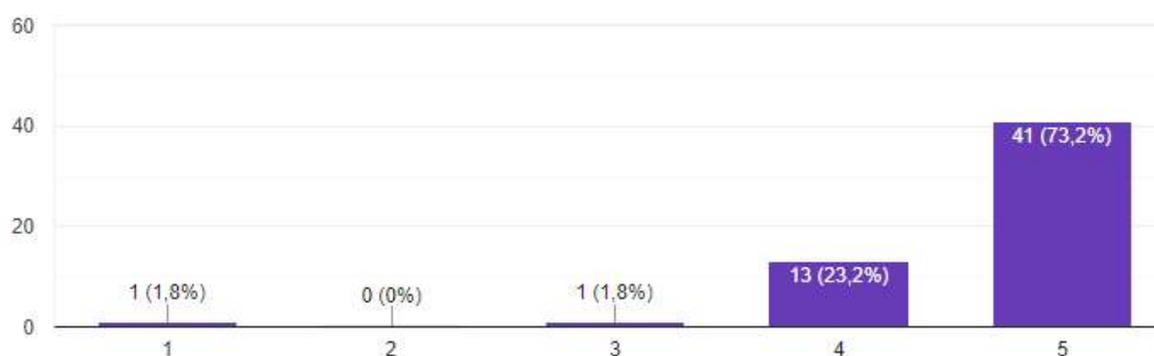
Nessun voto negativo per quest'ultima domanda della sezione, con un valore assoluto altissimo di Enti che rinnoverebbero senza dubbi la convenzione (78,6%) ed uno solo che potrebbe avere qualche dubbio, ma che comunque è abbastanza convinto del possibile rinnovo.

10. L'analisi delle risposte degli utenti esterni Sezione E – Comunicazione e rapporto personale con gli utenti

1)

Il personale dell'ufficio ha avuto un comportamento cordiale e disponibile ed ascolta le richieste

56 risposte

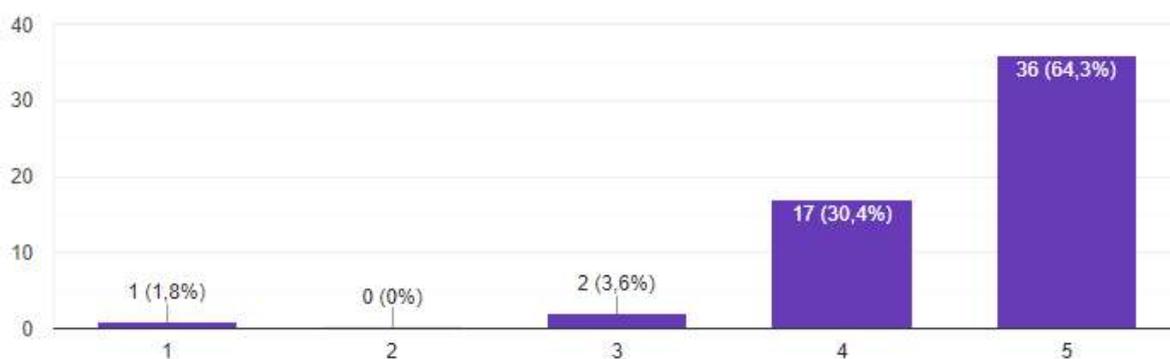


73,2% di completamente soddisfatti e solo un caso di completa assenza di feeling con il personale interno

2)

Il personale è flessibile alle esigenze del Comune / Unione

56 risposte

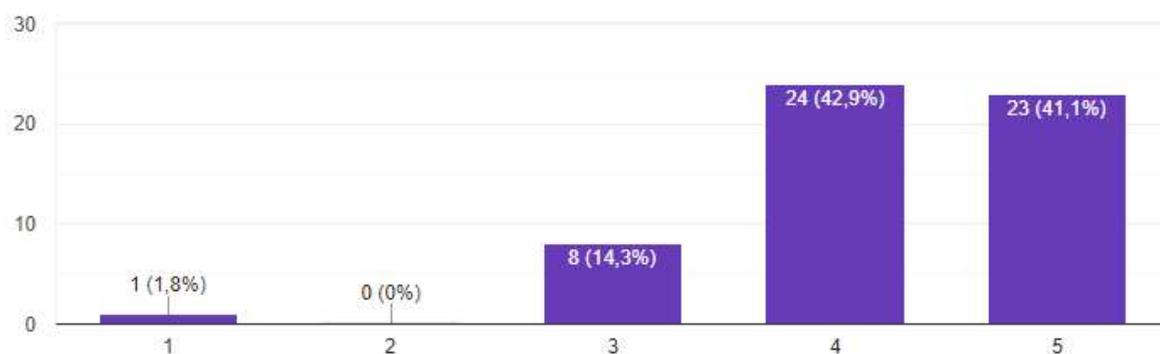


10% in meno di completamente soddisfatti in relazione alla flessibilità rispetto alla disponibilità ma pur sempre con valori altissimi (94,7%)

3)

In mancanza del referente principale è disponibile altro collega

56 risposte

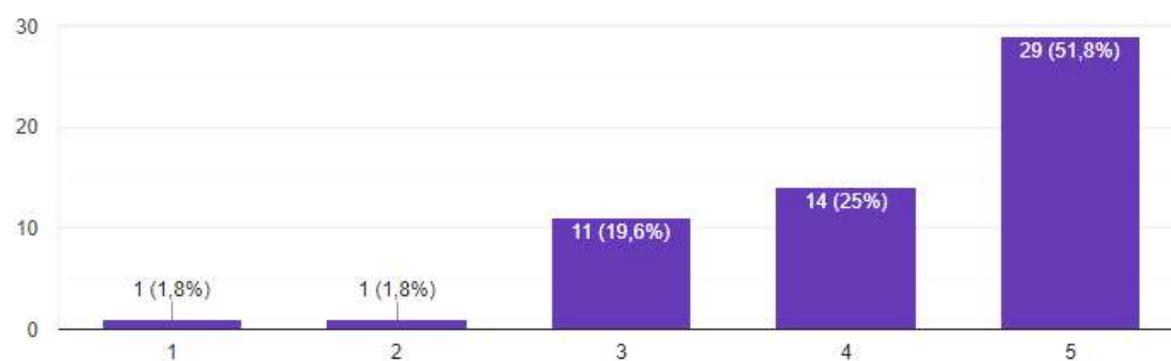


Sempre nell'ambito di una soddisfazione generale alta (84%) in questo caso si nota una leggera prevalenza di chi è molto soddisfatto(42,9%) rispetto a chi lo è completamente. Irrisori comunque i giudizi negativi

4)

Il personale è facilmente rintracciabile anche al di fuori dell'orario di lavoro

56 risposte



Più dei tre quarti delle risposte (76,8) sono soddisfatti del livello di reperibilità del personale, anche se, come è anche logico, la percentuale è più bassa in questo caso rispetto a tutte le altre della sezione.

11. L'analisi delle risposte degli utenti esterni

Sezione F – Suggerimenti o precisazioni

Mentre nelle sezioni precedenti era necessario fornire obbligatoriamente una risposta,, in questa sezione la risposta era facoltativa

Sono arrivate 17 risposte a questa domanda, che si elencano di seguito:

1. Non si ritiene necessario
2. Il numero ragguardevole degli Enti aderenti e del conseguente carico di attività gestite richiederebbe probabilmente un potenziamento del personale dell'Ufficio.
3. Nessun suggerimento. Il lavoro dell'ufficio avvocatura è preziosissimo: un supporto di altissima professionalità che porta, per altro, a registrare sempre ottimi risultati finali. Grazie.
4. USUFRUISCO DEL SERVIZIO DA OLTRE 2 ANNI CON GRANDE SODDISFAZIONE: MI AUGURO CHE SIANO MANTENUTI GLI STANDARD ATTUALI ANCHE SE IL SERVIZIO SARÀ ALLARGATO AD ALTRI ENTI O SE IL PERSONALE DOVESSE CAMBIARE.
5. Nessun suggerimento. Servizio ottimo.
6. molto soddisfatta della collaborazione
7. nessun suggerimento
8. Siamo molto soddisfatti del servizio
9. Forse migliorare il sistema di contatto e di comunicazione
10. Sarebbe utile una implementazione dell'organico in servizio presso l'UAU.
11. creare un gestionale nel quale caricare le richieste
12. ricevere pareri sui contenziosi con risposte celeri in modo da decidere se attivare il servizio di avvocatura
13. effettuare incontri meeting di formazione base con cadenza semestrale per gli aggiornamenti
14. Il personale dedicato al servizio è efficiente, cordiale e molto competente. A mio avviso, tuttavia, occorrerebbe aumentare la dotazione organica, per poter dare riscontro ai Comuni in tempi più brevi. Grazie
15. Risposte più rapide
16. Sarebbero graditi ulteriori corsi di formazione sulle materie oggetto della convenzione
17. Per quanto mi riguarda il servizio è sempre stato eccellente per la disponibilità e la grande professionalità

In pratica però in 2 casi si risponde di non aver nulla da aggiungere ed in ben 6 casi si tratta di complimenti.

Sono quindi solo 9 i veri e propri suggerimenti.

- 3 propongono un potenziamento del personale
- 2 chiedono corsi di formazione di base e con cadenze semestrali
- 2 chiedono risposte più rapide
- 1 chiede di migliorare il sistema di contatto e comunicazione
- 1 chiede di creare un software per caricare le richieste (che si avvicina alla richiesta precedente)

12. L'analisi delle risposte degli utenti interni

Dato il numero limitato di risposte non avrebbe senso una analisi dettagliata, quindi ci si limiterà ad esaminare complessivamente le risposte alle singole categorie.

Categoria A: in generale le risposte formulano giudizi meno favorevoli rispetto all'utenza esterna. Ci sono una media del 22% di insoddisfatti e, a parte la formazione, anche i soddisfatti non lo sono in maggioranza "completamente".

Categoria B: Anche in questo caso le risposte sono meno favorevoli rispetto all'indagine per gli utenti esterni, anche se non si registrano praticamente giudizi negativi. In due risposte su 3 è però prevalente il giudizio di "abbastanza", rispetto alle altre due ipotesi più positive.

Categoria C: La distribuzione delle risposte ricalca in maniera pressoché fedele quella del punto precedente, senza pareri negativi ma con prevalenza di "abbastanza"

Categoria D: La cordialità è quella che riscuote maggiori consensi, anche se in generale si riscontra un solo giudizio negativo (sulla disponibilità fuori orario)

Categoria E: una sola risposta, di parere estremamente positivo. Non si registrano suggerimenti per il miglioramento del servizio

13. Conclusioni

- Si registra innanzitutto soddisfazione per il livello di partecipazione all'indagine più dai soggetti esterni alla Provincia che non dagli interni, confermandone l'importanza per avere il parere degli utenti sull'utilizzo di un servizio e come strumento per il cambiamento ed il miglioramento nonché l'economicità
- La presenza dello strumento all'interno della suite "Microsoft" e la sua facilità di utilizzo anche da parte di personale non specializzato rende l'utilizzo di questo sistema di raccolta di pareri molto semplice e ne favorisce la diffusione anche in altri Servizi dell'Ente
- La garanzia di anonimato rende le risposte più sincere e quindi le analisi sui risultati più veritiere
- In generale la quota degli insoddisfatti del servizio reso si posiziona sotto al 2% per gli utenti esterni su 56 risposte, mentre per gli interni sotto al 22,2% ma, in considerazione delle sole 9 risposte interne, si può considerare buona
- In generale la quota degli utenti del tutto/completamente soddisfatti del servizio reso si posiziona: per gli esterni al 57% e per gli interni al 22%
- Nelle risposte sull'affidabilità del servizio prestato, la percentuale di chi è del tutto/completamente soddisfatto si posiziona fra il 46,4 ed il 57,1% riguardo agli esterni mentre si posiziona al 22,2% per gli interni.
- Nelle risposte sulla disponibilità verso le richieste degli utenti si registra la percentuale di chi è del tutto/completamente soddisfatto fra il 37,5% ed il 55,4% riguardo agli esterni mentre si posiziona al 22,2% per gli interni
- Le risposte degli utenti esterni sulla rassicurazione e qualificazione del servizio di chi è del tutto/completamente soddisfatto si posiziona fra il 55,4 ed il 78,6%
- Nelle risposte sulla comunicazione e rapporto personale con gli utenti, la percentuale di chi è del tutto/completamente soddisfatto si posiziona fra il 41,1% ed il 73,2% riguardo agli esterni mentre si posiziona al solito 22,2% per gli interni
- Attraverso questa indagine si percepisce una netta differenziazione fra utenti esterni che sono sempre del tutto/completamente soddisfatti rispetto agli utenti interni che sono abbastanza soddisfatti, probabilmente mancando internamente la consapevolezza che l'avvocatura dal 2015 è diventato rispetto al passato un

ufficio associato e non solo un ufficio rivolto ad esigenze interne in via prioritaria.

- Dai suggerimenti utili per migliorare il servizio si riscontra una grande soddisfazione generale, con richieste di:
 - un'attività di formazione/aggiornamento periodica;
 - il mantenimento degli standard attuali e di potenziamento del personale dell'Ufficio se si tiene conto dell'elevato numero degli Enti aderenti e del conseguente carico di attività gestite;
 - migliorare il sistema di contatto e di comunicazione;
 - richiesta di una migliore gestione dei pareri legali, con risposte più celeri. Tale indicazione era stata in precedenza affrontata con l'ufficio informatica per potere mettere le richieste di pareri su una piattaforma web con una relativa gestione di F.A.Q. ma c'erano problemi di riservatezza da risolvere. Potrebbe fare parte delle azioni di miglioramento.

14. Proposta di azioni di miglioramento

- Le valutazioni in ordine al futuro dell'Ufficio subiscono pressioni e condizionamenti dalle continue richieste di chiarimenti ed osservazioni da parte del Consiglio dell'Ordine forense sull'attività di questo Ufficio, nonostante il fatto che a livello territoriale molti Enti limitrofi già ricorrano a tale strumento associativo senza le problematiche che invece vengono sollevate a Modena;
- L'ipotesi di miglioramento può consistere nel sviluppare principalmente il servizio di consulenza legale, restringendo l'attività contenziosa solo alla Provincia o ad alcuni enti territoriali contenendo il numero degli enti aderenti. Diversamente il mantenimento dell'Ufficio in questa dimensione geografica, comporta necessariamente esigenze di implementazione di personale anche amministrativo.
- Sulla base delle decisioni che saranno assunte sotto il profilo deontologico, occorre valutare l'opportunità in termini di miglioramento di creare una piattaforma web dell'Ente tramite un form dove gli interessati possano inserire le richieste di pareri legali, e gestire successivamente domanda tipo F.A.Q. oppure gestirla comunque internamente via intraweb per gli uffici della Provincia.
- A prescindere da quanto sopra, visti i buoni risultati dei corsi indetti nel 2021 e 2020, si può prevedere quale azione di miglioramento l'organizzazione di sessioni di formazione/aggiornamento annuale in relazione alle esigenze manifestate dagli Enti associati all'Ufficio Avvocatura Unico o dagli uffici della Provincia nonché in relazione alle problematiche di maggior interesse affrontate nel corso degli ultimi anni