

Sportello al Cittadino di Santarcangelo, dall'indagine di gradimento giudizio positivo: utenti soddisfatti

Attualità - 06 settembre 2021 - 13:55



L'Amministrazione comunale di Santarcangelo si è posta l'obiettivo di attuare una fase di "ascolto" del grado di soddisfazione degli utenti, basata sul giudizio relativo alla fruizione di uno o più servizi forniti.

L'esigenza è quella di valutare il grado di soddisfazione per il servizio ricevuto, ma anche di indagare le modalità di fruizione preferite dall'utenza, raccogliendo elementi di riflessione utili sia per le decisioni da assumere in futuro sia sulla valutazione della qualità dei servizi erogati, rimodulando gli stessi in considerazione del riscontro ricevuto.

Lo Sportello al Cittadino – principale punto di accesso per il rilascio di informazioni sui servizi comunali e di certificati anagrafici, carte d'identità elettroniche, permessi invalidi, cambi di residenza, stato civile e servizi cimiteriali – è stato uno dei primi uffici a promuovere un'indagine di gradimento.

Nello scorso mese di maggio 602 utenti, a pochi giorni di distanza dall'essersi rivolti allo Sportello, hanno ricevuto via sms un questionario per valutare in maniera anonima la qualità del servizio offerto, indicare la modalità di fruizione e suggerire le modalità preferite per l'accesso al servizio. I 119 utenti che hanno risposto al questionario, pari a circa il 20 per cento del campione individuato, **hanno espresso un giudizio positivo nella misura dell'89,2 per cento**: alla domanda sei soddisfatto in generale del servizio erogato hanno infatti detto di essere molto soddisfatti il 62,5 per cento e soddisfatti il 26,7 per cento (abbastanza soddisfatto il 5 per cento, poco il 3,3 e per niente soddisfatto il 2,5).

La cortesia e la disponibilità all'ascolto del personale è stata invece giudicata molto soddisfacente da quasi il 69 per cento di chi ha risposto, e soddisfacente dal 22 (abbastanza soddisfatto il 4,2, poco il 2,5 e per niente l'1,7). Molto positive anche le valutazioni sulla **competenza e la professionalità del personale** addetto allo Sportello: il 58 per cento del campione si è infatti dichiarato molto soddisfatto e il 30,3 soddisfatto (abbastanza l'8,4, poco il 2,5 e per niente soddisfatto lo 0,8 per cento).

Quanto invece alle modalità di fruizione dei servizi, l'accesso allo sportello su appuntamento è la modalità che ha ottenuto le maggiori preferenze con il 25,87 per cento, seguita dal contatto telefonico al 24,37 per cento e dai servizi online al 17,91 per cento. L'opzione senza appuntamento ha ottenuto il 14,42 per cento delle preferenze.

Nei primi otto mesi del 2021, intanto, i contatti complessivi dello Sportello al cittadino sono stati circa 21.000, di poco inferiori a quelli dello stesso periodo dello scorso anno (23.000) quando gli effetti della pandemia si sono fatti sentire a partire dal mese di marzo. In aumento il numero delle carte d'identità elettroniche rilasciate nel periodo gennaio-agosto: dalle 1.171 del 2020 alle 1.831 di quest'anno (i tempi medi per la prenotazione sono di tre giorni), mentre sono quasi 800 le identità digitali Spid attivate dal Comune negli ultimi due anni. Sempre sul fronte del digitale, fra i trenta servizi online attivati quello che ha conosciuto il più alto aumento di richieste è il rilascio dei certificati anagrafici – richiesti attraverso il portale SmartAnpr – con oltre 11.700 certificazioni emesse. In crescita anche i contatti telefonici, che nella maggior parte dei casi si sostanziano in una vera e propria consulenza all'utilizzo dei servizi dell'Amministrazione comunale, con due operatori dello Sportello costantemente impiegati in questo servizio.

Nel frattempo, a partire da questa settimana, tutti i servizi dello Sportello al Cittadino tornano a essere operativi su sei giorni alla settimana, dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30, dopo che nel periodo estivo la giornata del sabato è stata dedicata unicamente al rilascio di carte d'identità (70 quelle emesse).

Per il prossimo mese di ottobre – se l'andamento della pandemia non peggiorerà – l'Amministrazione comunale intende infine rivedere le modalità di accesso in presenza agli uffici comunali, mantenendo la prenotazione solo per alcuni servizi.