



La Customer satisfaction dello sportello URP - Anagrafe

La rilevazione della qualità del Servizio percepita dall'utenza all'Ufficio URP-anagrafe viene organizzata sulla base delle linee guida generali del Comune di Budrio, con l'obiettivo di garantire confrontabilità dei risultati nel tempo e con analoghe rilevazioni svolte su altri servizi dell'ente. **Il 2019 è stato il nono anno di rilevazione.**

Lo Sportello URP-anagrafe

L'Ufficio per le relazioni con il Pubblico viene introdotto per la prima volta con il D.Lgs. 29/1993, al fine di facilitare il rapporto cittadino-pubblica amministrazione.

Nasce quindi come strumento privilegiato di semplificazione e trasparenza amministrativa, che col tempo arricchisce le sue funzioni fino a diventare con il D. Lgs. 150/2000 sulla comunicazione pubblica il canale obbligatorio delle pubbliche amministrazioni per progettare e veicolare la comunicazione al cittadino.

L'Ufficio per le relazioni con il pubblico è quindi un luogo per rendere semplici le cose che il cittadino percepisce come complesse.

A Budrio (come in molti altri enti) l'URP è di più: allo sportello il cittadino ottiene già alcuni servizi fondamentali, informazioni di base, moduli e tempistica, recapiti e orari degli uffici ma può anche svolgere le pratiche anagrafiche.

Tutti gli operatori infatti sono ufficiali d'anagrafe.

L'organizzazione attuale dell'URP-anagrafe consente la registrazione a protocollo di tutte le pratiche ed istanze che l'utenza intende rivolgere al comune.

Le attività vengono gestite da cinque operatori che si alternano giornalmente tra front office e back office dei servizi erogati direttamente.

Alcuni di questi servizi, particolarmente complessi, vengono gestiti su appuntamento.

Da gennaio 2019 l'apertura al pubblico è stata la seguente:

Dal lunedì al venerdì	giovedì
8.00 - 13.00	15.00 - 18.00

ATTIVITA' DI COMPETENZA DELL'URP-ANAGRAFE

SPORTELLO URP

Informazioni dirette e telefoniche
 Distribuzione modulistica e prodotti informativi
 Accoglimento e protocollazione istanze e documenti
 Accesso agli atti.
 Gestione diretta procedimenti inerenti: cessioni di fabbricato, dichiarazioni di ospitalità, denunce infortunio, rilascio tesserini caccia e funghi, anagrafe canina, oggetti smarriti, vidimazione registri.

INFOPOINT

Informazioni dirette e telefoniche
 Distribuzione modulistica e prodotti informativi
 Distribuzione materiali per uffici comunali (prodotto larvicida, materiale raccolta differenziata)
 Accettazione reclami e segnalazioni
 Filtro telefonico per tutti gli uffici
 Presidio degli accessi fisici agli uffici del municipio
 Mod. 730

I SERVIZI URP/ANAGRAFE

Servizi certificativi, pratiche anagrafiche e residenti all'estero (AIRE), attestazioni di residenza per i cittadini comunitari, irreperibilità e registro popolazione temporanea
 Verifica attestazioni consolari per variazioni cittadinanza, stato civile e dati propri di cittadini comunitari ed extracomunitari.
 Carte d'identità elettroniche (CIE)
 Dichiarazione di volontà per donazione organi e tessuti.
 Dichiarazioni sostitutive di atti di notorietà, autenticazione di foto e firme.
 Gestione diretta procedimenti inerenti: cessioni di fabbricato, dichiarazioni di ospitalità, denunce infortunio, rilascio tesserini caccia e funghi, anagrafe canina, oggetti smarriti, vidimazione registri.
 Rilascio contrassegni di sosta per residenti centro storico.
 Registrazione cittadini al portale Federa e gestione servizi ANPR
 Stampa e consegna tessere elettorali.
 Raccolta delle firme per referendum.
 Servizio informativo e accoglienza domande convivenze anagrafiche.

Dal punto di vista fisico, l'ufficio è collocato al piano terra del palazzo comunale, con accesso senza barriere architettoniche sia da Via De' Gotti 2 che da Piazza Filopanti 11.

Per quanto riguarda il lay-out degli spazi di ricevimento del pubblico ci sono due postazioni di front office complete (anche per protocollazione) e due postazioni, una per gli appuntamenti (residenze/cambi-indirizzo/convivenze-di-fatto/attestazioni-di-soggiorno permanente cittadini comunitari) e una per la gestione delle telefonate, delle istanze via mail e altri adempimenti svolti a turno dall'operatore "Jolly". E' disponibile una quinta postazione separata, utilizzata per il back office puro.

Le due postazioni di front sono state attrezzate con pareti divisorie per aumentare la riservatezza in fase di accoglienza dei cittadini.

C'è una sala d'attesa spaziosa e accogliente, dove si trovano manifesti e comunicazioni, informazioni e depliant, che aiutano a capire "come muoversi" e "a chi rivolgersi" nella P.A.; inoltre è possibile trovare modulistica per autocertificazioni, dichiarazioni sostitutive di atto notorio e segnalazioni, bandi e iniziative culturali del Comune, del Teatro Consorziato e delle Associazioni presenti nella realtà budriese; completa il tutto l'angolo dedicato ai bambini, arredato con mobili colorati e piccoli passatempi per i più piccini.

In sala d'attesa è presente il dispositivo per la gestione della fila "eliminacode".

La rilevazione 2019

Come avvenuto anche negli anni passati la rilevazione è preceduta da una fase di comunicazione, interna ed esterna:

- viene data informazione preventiva alla Giunta Comunale;
- nel notiziario mensile "Budrio – terra e civiltà" i cittadini vengono informati sulla rilevazione in corso;
- vengono apposti cartelli informativi nella sala d'attesa URP e viene collocato in un punto evidente il box per la restituzione, precisando le modalità di restituzione dei risultati (sul sito);
- viene individuato un operatore referente per la fase di rilevazione, al quale segnalare eventuali problemi degli utenti. Il referente conserva i questionari compilati.

Mese di rilevazione

Il mese di rilevazione della qualità dello sportello URP-anagrafe è variata negli anni fra i tre mesi autunnali, si è cercato sempre di realizzarla in un mese che risulti

rappresentativo dell'anno in corso e quindi scartando sia i mesi contrassegnati da un afflusso eccessivo sia quelli in cui l'afflusso cala sensibilmente. Quest'anno il mese di Dicembre ci è sembrato il mese più significativo e la rilevazione è stata fatta dal 2 al 31 dicembre compreso.

Rilevazione anno 2019

- Il questionario

Come già anticipato quest'anno il questionario viene proposto in una versione aggiornata, che pur garantendo la comparabilità con le precedenti rilevazioni consente di approfondire alcuni fattori di qualità ad oggi impliciti: la tempestività e l'efficacia in fase di erogazione del servizio. Viene inoltre potenziata la parte inerente i nuovi canali di comunicazione (sito istituzionale, facebook), la conoscenza del gestionale delle segnalazioni "Comuni-chiamo" e del sistema di autenticazione digitale SPID e – soprattutto – vengono inseriti quesiti inerenti gli standards qualitativi.

- I risultati

I questionari restituiti sono stati 126 in 4 settimane, confermando anche quest'anno l'assenza di rifiuti alla compilazione. Non sono stati consegnati questionari extra campione.

Le caratteristiche dei rispondenti: gli intervistati sono in leggera prevalenza di sesso femminile (62% sul totale dei questionari) e come nelle precedenti rilevazioni prevale la fascia centrale d'età (35 – 64 anni) con il 81%, in particolare gli utenti di età compresa tra 45 e 64 anni.

Gli utenti intervistati sono prevalentemente in condizione di occupato (80% dei 112 questionari riconsegnati).

Il 72% ha un titolo di studio di scuola secondaria superiore ed il 21 % è in possesso di laurea, e il rimanente 7 % si divide fra chi ha solo il titolo elementare e chi ha la licenza media inferiore.

Il 10% è al primo contatto con lo sportello URP, in crescita del 2% rispetto all'anno scorso, ed il 32% è utilizzatore esclusivamente per motivi di lavoro, mentre la parte restante ne usufruisce per esigenze personali o personali e di lavoro insieme.

Solo 3 persone si dicono non soddisfatte della risposta fornita dal servizio.

Proseguendo l'indagine di customer satisfaction sulla consultazione del sito istituzionale, risulta che il 90% degli utenti intervistati ha consultato più o meno spesso la rete civica, mentre un 10% non l'ha mai utilizzata, valore molto in calo rispetto a

quello della rilevazione precedente. La valutazione del sito è soddisfacente per il 55% del campione, risultato in piccola crescita rispetto all'anno scorso.

La media complessiva delle valutazioni date al servizio URP/anagrafe è di **4,25** su 6, in calo rispetto agli anni precedenti.

Nel dettaglio: le dimensioni della qualità

Voto medio per dimensione della qualità

anno	accessibilità	qualità organizzativa	qualità relazionale	qualità tecnica
2015	4,17	4,29	4,68	4,55
2016	4,12	4,16	4,56	4,17
2017	3,97	4,17	4,64	4,17
2018	4,33	4,32	4,79	4,30
2019	4,29	4,30	4,75	4,25

I dati 2018 rispetto agli anni precedenti evidenziano un'estesa percezione del miglioramento del servizio. Si noti come l'operato del personale ha una valutazione altissima sulle capacità relazionali.

Entrando nel dettaglio dei fattori di qualità, si nota che l'uso dei voti 1 e 2 per i singoli fattori è mediamente molto contenuto, quindi la differenza tra fattori sulle medie è spesso data dalla maggiore presenza di voti 3 che è comunque un voto positivo.

I fattori di qualità con il voto medio più alto sono la cortesia del personale e la completezza delle informazioni avute, con 4,79 e 4,64 su 5. Sono anche i due fattori che ottengono il maggior numero di giudizi massimi come negli anni passati (rispettivamente 106 e 103), con un'incidenza di giudizi positivi (4 e 5) che supera il 98% del campione in entrambi i casi. Un ottimo risultato, se si considera che il personale di Urp/Anagrafe è sempre in divenire, per un problema cronico di turn over del personale.

Anche quest'anno è stata rilevata la percezione da parte dell'utenza circa i tempi di attesa per accedere allo sportello. Solo il 7 % del campione ha dichiarato di aver atteso

più di 15 minuti, dato che cresce leggermente rispetto all'anno scorso, anno in cui il 5 % aveva atteso di essere servito allo sportello Urp/Anagrafe.


Conclusioni


L'indagine di customer satisfaction sugli utenti dell'URP ha fornito risultati interessanti: in alcuni casi ha confermato le percezioni del personale URP, in altri casi ha fatto emergere delle indicazioni significative ed utili alla predisposizione di possibili azioni di miglioramento.


Il questionario utilizzato si è dimostrato un buono strumento di rilevazione che ha consentito di realizzare diversi tipi di analisi. Inoltre, è stato accolto con favore dalla totalità delle persone intervistate che si sono rese disponibili per la compilazione.

In sintesi, le indicazioni emerse dall'indagine effettuata possono essere riassunte nell'individuazione dei seguenti punti di forza e di debolezza del servizio URP:


- Punti di forza:

 La capacità relazionale del personale dell'URP (cortesia, competenza e professionalità) è il punto di forza principale della soddisfazione dell'utenza;


 L'accessibilità al servizio, sia dal punto di vista fisico, sia da quello dell'adeguatezza dei contatti è ben apprezzata dai fruitori del Servizio;

 La gestione dei tempi di attesa ottiene sempre i giudizi più alti, si pensi che il 79 % dell'utenza intervistata è completamente soddisfatta;

- Punti di debolezza

 Gli utenti vorrebbero comunque un orario di apertura più ampio purtroppo non compatibile con il necessario fabbisogno di back -office; in alcuni questionari viene rilevata la richiesta di riapertura al sabato.

Si tratta quindi di migliorare la comunicazione esterna circa la necessità di avere tempo per il back office da un lato e dall'altro di far conoscere ancora di più gli strumenti alternativi (informazioni e pratiche tramite mail/pec/servizi demografici online /ANPR) e spingere sui processi di digitalizzazione

 Sono ancora poco conosciuti ed utilizzati (quantomeno dalla fascia di popolazione maggiormente accedente al servizio) il gestionale informatico per le segnalazioni e l'identità digitale SPID.

Nelle pagine seguenti si allega il modulo di rilevazione 2019.

Gentile Signora/Signore,

*l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico / Anagrafe del Comune di Budrio ritiene importante conoscere il suo giudizio sui servizi erogati. Chiediamo quindi la sua collaborazione per compilare questo breve questionario, **indicando una sola risposta per ciascuna domanda**, restituendolo nell'apposito contenitore all'entrata.*

I dati rilevati sono anonimi, saranno utilizzati solo per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza e saranno pubblicati in forma aggregata sul sito istituzionale del Comune di Budrio.

Per la prima volta sono state introdotti: la possibilità di esprimere il grado di interesse relativamente alle domande poste in modo da rilevare non solo il grado di soddisfazione ma anche il grado di interesse; la facoltà di lasciare indicazioni, suggerimenti e segnalazioni sui punti di forza o debolezza del servizio; specifici quesiti afferenti gli standards qualitativi.

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni?		Per nulla						Del tutto
A.01	I locali sono accoglienti	1	2	3	4	5	6	
	Quanto è importante per lei?	1	2	3	4	5	6	
A.02	Gli orari di apertura al pubblico sono adeguati	1	2	3	4	5	6	
	Quanto è importante per lei?	1	2	3	4	5	6	
A.03	L'ufficio è facilmente accessibile (segnaletica, barriere, ecc ..)	1	2	3	4	5	6	
	Quanto è importante per lei?	1	2	3	4	5	6	
A.04	I canali e modalità di accesso diversi dallo sportello sono adeguati e di facile utilizzo (n° verde, n° telefonico, e-mail, sito, ecc ...)	1	2	3	4	5	6	
	Quanto è importante per lei?	1	2	3	4	5	6	
TE.01	I tempi di risposta alle modalità di contatto diverse dallo sportello sono adeguate	1	2	3	4	5	6	
	Quanto è importante per lei?	1	2	3	4	5	6	
TE.02	I tempi di conclusione o gestione relativi alle pratiche NON anagrafiche (protocollazione, contrassegni invalidi e centro storico, tesserino caccia, ospitalità stranieri e cessione di fabbricato, anagrafe canina, ecc ...) sono adeguati	1	2	3	4	5	6	
	Quanto è importante per lei?	1	2	3	4	5	6	
TR.01	Le procedure sono chiare	1	2	3	4	5	6	
	Quanto è importante per lei?	1	2	3	4	5	6	

TR.02	La modulistica predisposta è semplice da utilizzare	1	2	3	4	5	6
	Quanto è importante per lei?	1	2	3	4	5	6
TR.03	Le informazioni ricevute sono chiare e facili da comprendere	1	2	3	4	5	6
	Quanto è importante per lei?	1	2	3	4	5	6
E.01	Viene prestata particolare attenzione alla riservatezza	1	2	3	4	5	6
	Quanto è importante per lei?	1	2	3	4	5	6
E.02	L'operatore ha dimostrato cortesia e capacità di ascolto ai quesiti posti	1	2	3	4	5	6
	Quanto è importante per lei?	1	2	3	4	5	6
E.03	L'operatore ha risposto in modo chiaro e completo	1	2	3	4	5	6
	Quanto è importante per lei?	1	2	3	4	5	6

E' la prima volta che utilizza il servizio URP-Anagrafe?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>								
Lo utilizza di più per motivi di lavoro o personali?	L	<input type="checkbox"/>	P	<input type="checkbox"/>								
Oggi ha atteso più di 15 minuti prima di parlare con l'operatore?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>								
Conosce il nuovo programma delle segnalazioni "Comuni-chiamo"?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>								
Se sì, lo ha anche già utilizzato?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>								
Conosce la possibilità di ottenere certificati demografici online sul sito istituzionale ?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>								
Se sì, lo ha anche già utilizzato?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>								
E' già in possesso di identità digitale SPID ?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>								
Se no, è a conoscenza che è possibile ottenerla gratuitamente tramite Lepida ?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>								
Nel 2019 ha consultato il sito istituzionale del Comune di Budrio?	Spesso	<input type="checkbox"/>	poco	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>						
Il suo giudizio sul sito istituzionale del Comune di Budrio in una scala da 1 a 6	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6	<input type="checkbox"/>
Nel 2019 ha consultato la pagina Facebook del Comune di Budrio?	spesso	<input type="checkbox"/>	poco	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>						
In generale, sono soddisfatto/a del servizio	Per nulla					Del tutto						
	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6	<input type="checkbox"/>

Note e suggerimenti: _____

DATI ANAGRAFICI	1 - Sono:	Donna	<input type="checkbox"/>	Uomo	<input type="checkbox"/>	2 - Residente nel comune di Budrio:	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
3 - La mia età:	Fino ai 24 anni	<input type="checkbox"/>	dai 25 ai 34 anni	<input type="checkbox"/>	dai 35 ai 44 anni	<input type="checkbox"/>	dai 45 ai 64 anni	<input type="checkbox"/>	65 anni e più	<input type="checkbox"/>
4 - Titolo di studio:	Licenza elementare	<input type="checkbox"/>	Diploma di scuola superiore	<input type="checkbox"/>	Laurea	<input type="checkbox"/>				
5 - Condizione lavorativa	disoccupato/a in cerca di occupazione	<input type="checkbox"/>	lavoratore dipendente	<input type="checkbox"/>	lavoratore autonomo	<input type="checkbox"/>	pensionato/a	<input type="checkbox"/>	altra condizione	<input type="checkbox"/>
6 - Utilizzo del WEB	Non lo utilizzo	<input type="checkbox"/>	Guardo indirizzi, orari, telefoni	<input type="checkbox"/>	Cerco informazioni	<input type="checkbox"/>	modulistica, ho una e-mail	<input type="checkbox"/>	Contatto, prenoto, pago, sono sui social ecc	<input type="checkbox"/>

QUESITI INERENTI STANDARDS QUALITATIVI

1) Qual è il **tempo di attesa per accedere** allo sportello che ritiene congruo ?

a) tra i 15 ed i 20 minuti;

b) tra i 20 ed i 25 minuti;

c) anche oltre i 25 minuti;

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da

DIEGO BACCILIERI il 24/12/2020 10:39:03 ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005

2) Quante **ore di apertura settimanali** del servizio ritiene congruo ?

Proposta 2020/2132 del 24/12/2020

a) inferiore alle 20 h. / sett.; b) tra le 20 e 25 h. / sett.; c) fino a 30 h. / sett.;

3) Attualmente il **rilascio** della Carta d'Identità Elettronica (**C.I.E.**) avviene senza appuntamento, garantendo accesso libero ai richiedenti. Che **percentuale di orari con appuntamento** vorrebbe ?

a) 0 % (come oggi); b) fino al 50 % ; c) 100 % (solo appuntamenti).

Il Comune di Budrio pubblicherà appena possibile una sintesi dei risultati sul sito istituzionale www.comune.budrio.bo.it. La rilevazione sarà ripetuta con cadenza annuale. La ringraziamo per la cortese collaborazione.

RISCONTRI RELATIVI AGLI STANDARDS QUALITATIVI:

- il tempo di attesa ritenuto congruo per accedere allo sportello è compreso tra i 15 ed i 30 minuti;
- le ore settimanali di apertura al pubblico ritenute congrue è prevalentemente quello tra le 20 e le 25 ore settimanali;
- per il rilascio della Carta d'Identità Elettronica è risultata apprezzata l'opzione di non prendere appuntamenti ma garantendo accesso al bisogno.

Chiaramente la “fotografia” della rilevazione in oggetto è precedente all'emergenza sanitaria Covid-19 ed al suo riverbero anche sui servizi alla cittadinanza.

24/12/2020

Il Responsabile Affari Generali – Dott. Diego Baccilieri



Report per
Budrio

dal

01/01/2019

al

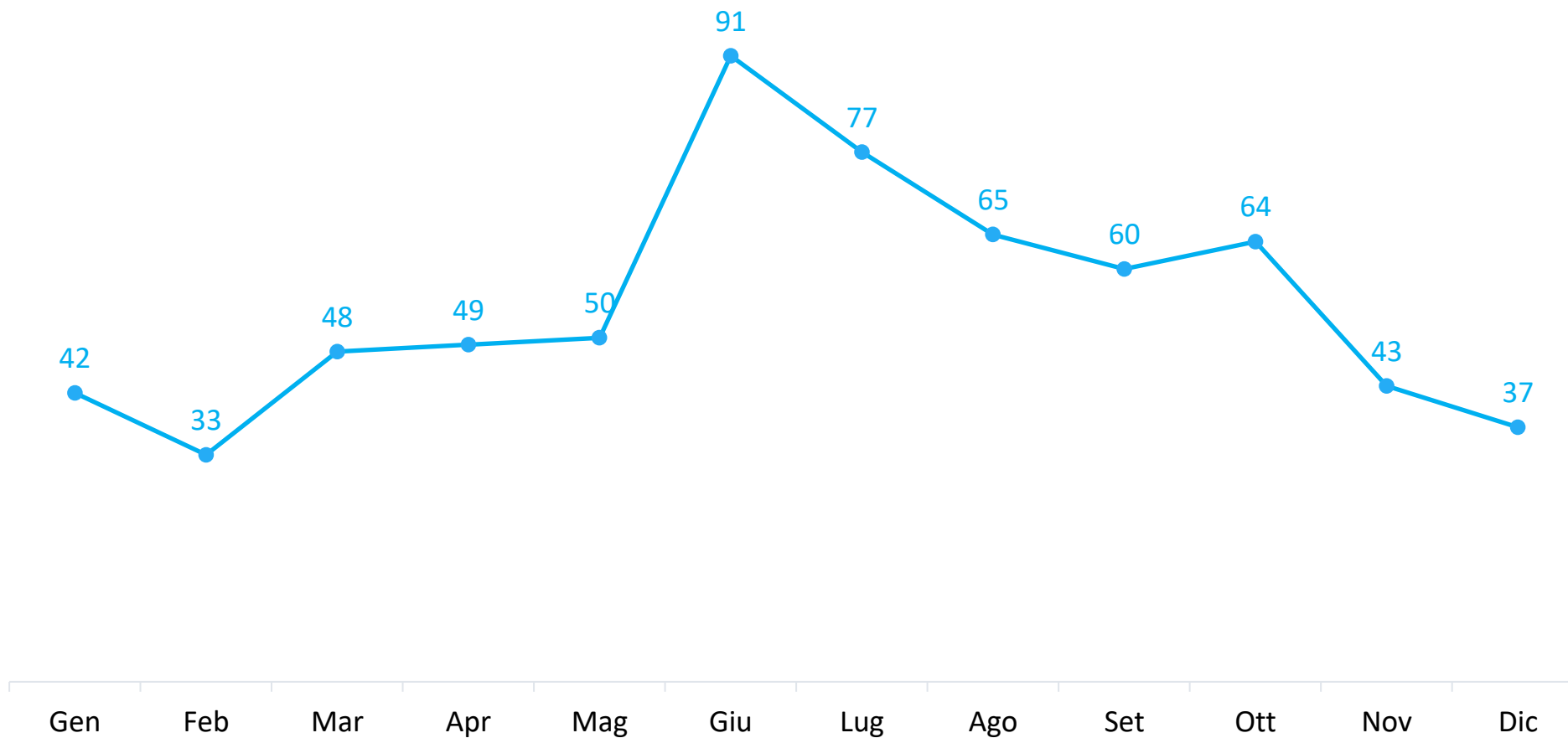
31/12/2019

Segnalazioni nel periodo **659**

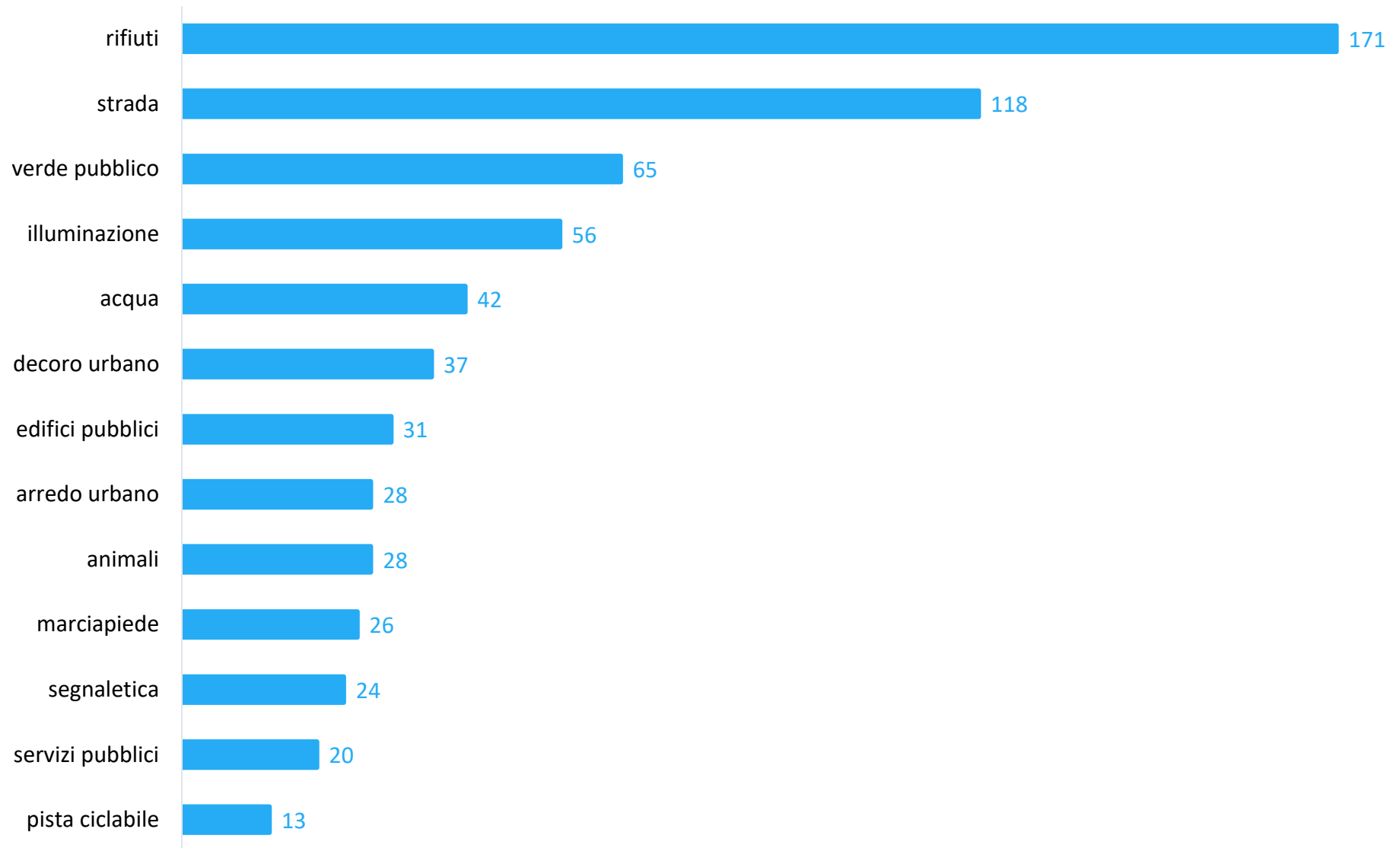
Media segnalazioni al giorno **1,8**

Documento creato il
10/01/2020

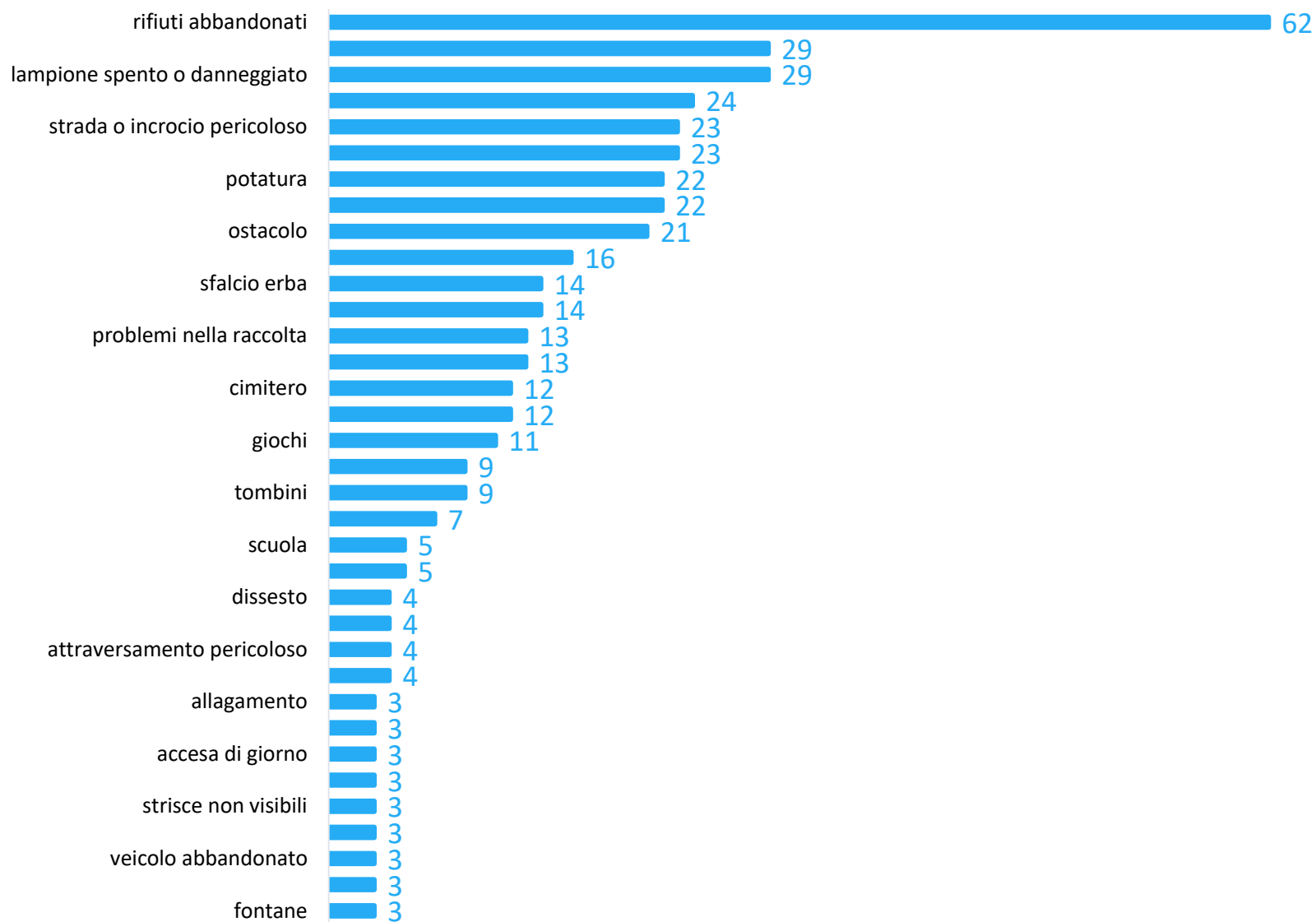
SEGNALAZIONI RICEVUTE PER MESE



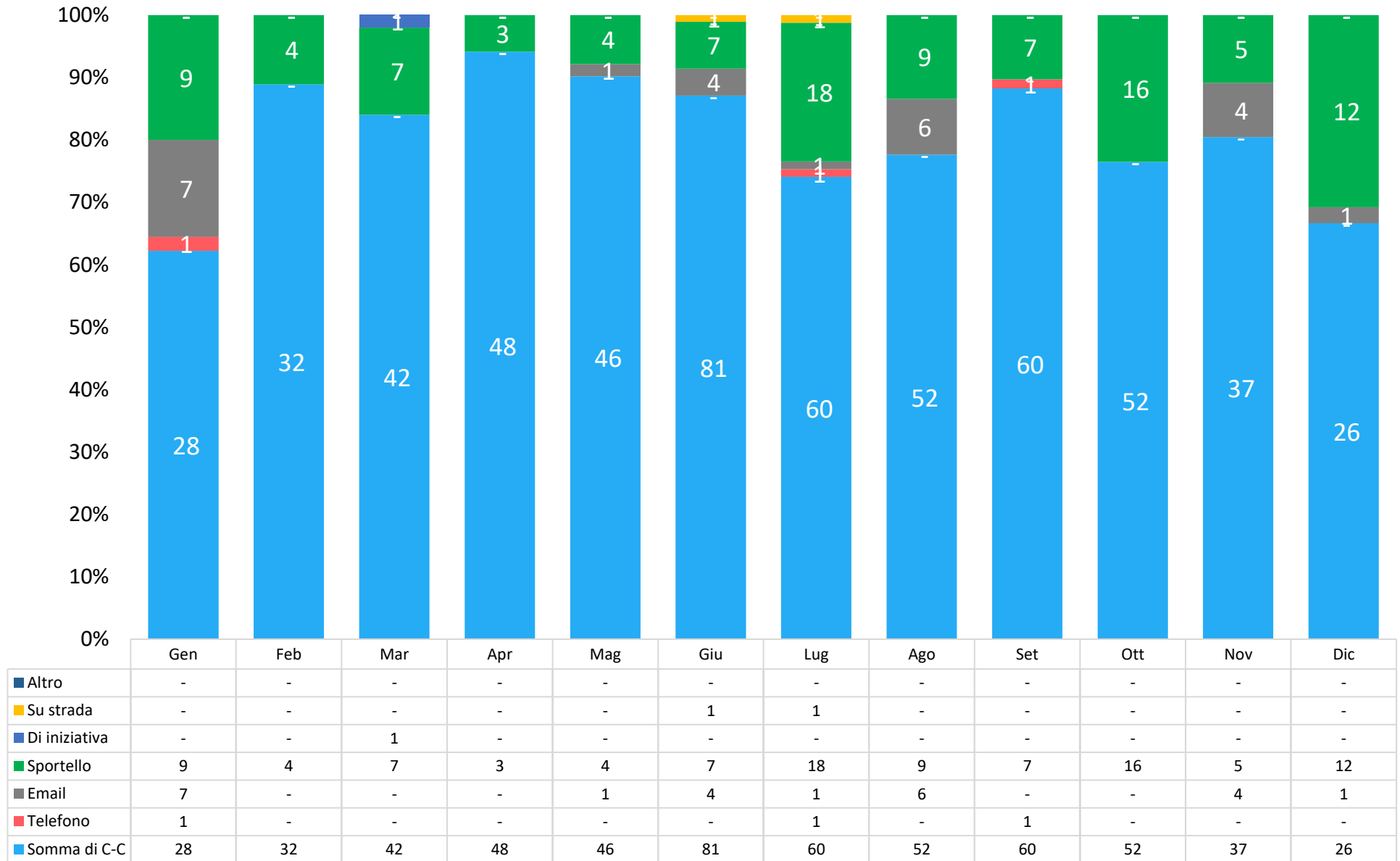
SEGNALAZIONI PIU' RICEVUTE PER CATEGORIA



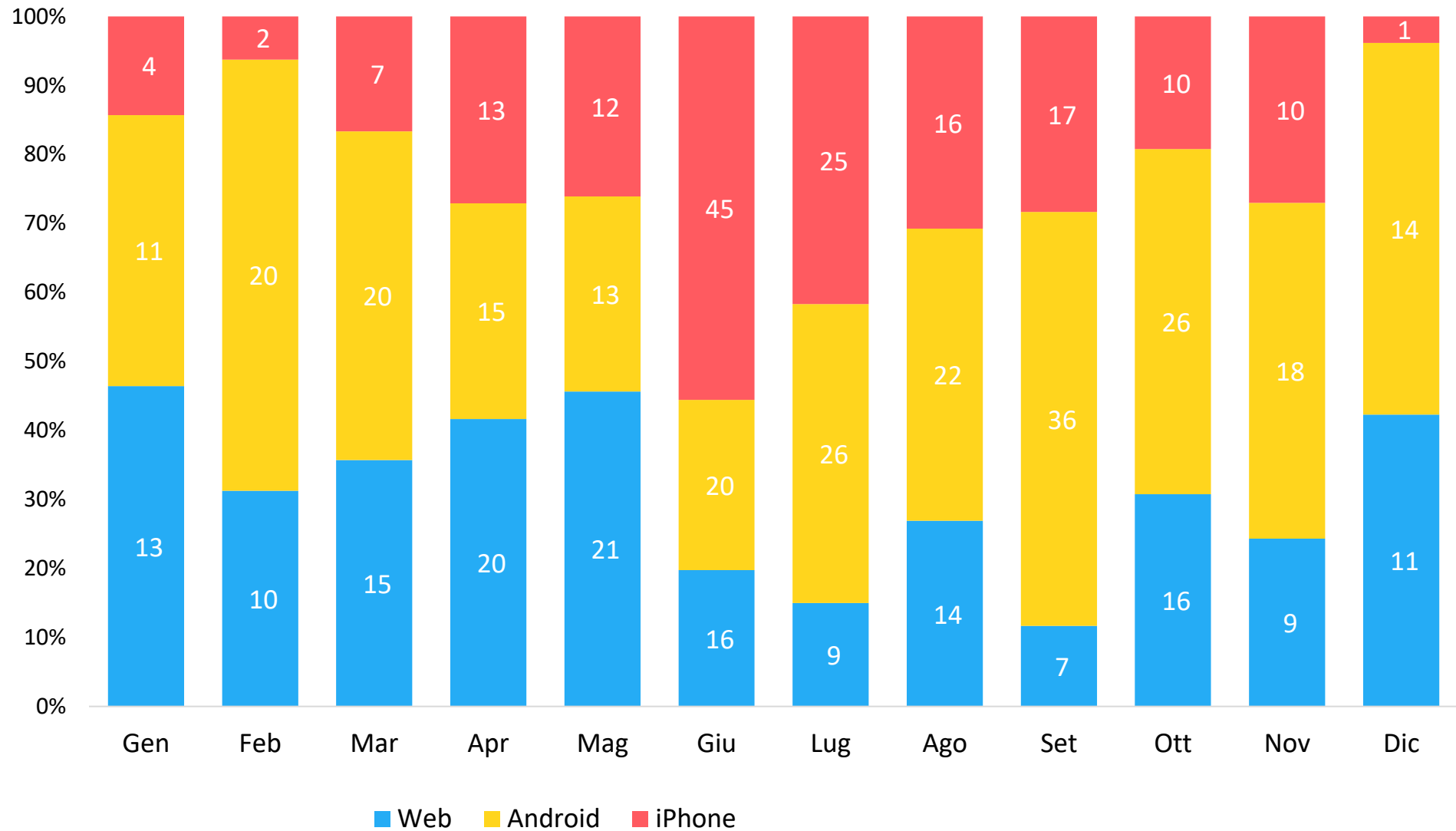
SEGNALAZIONI PIU' RICEVUTE PER SOTTOCATEGORIA



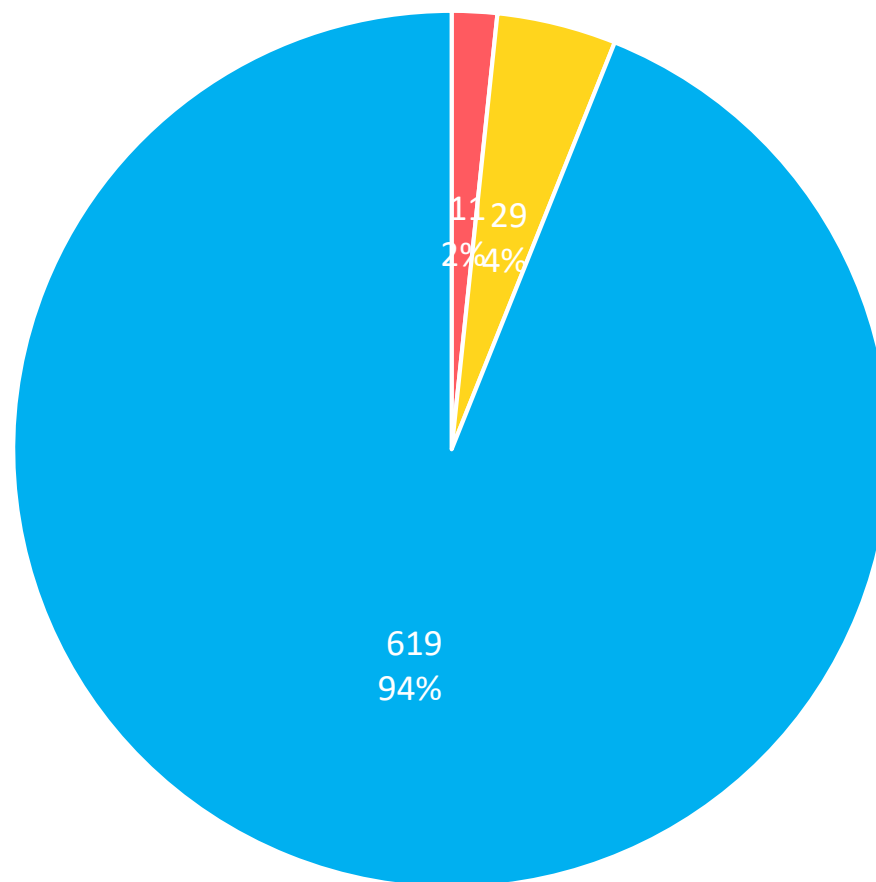
CANALI DI SEGNALAZIONE PER MESE (senza aggregazione)



DISPOSITIVO USATO PER LE SEGNALAZIONI VIA COMUNI-CHIAMO

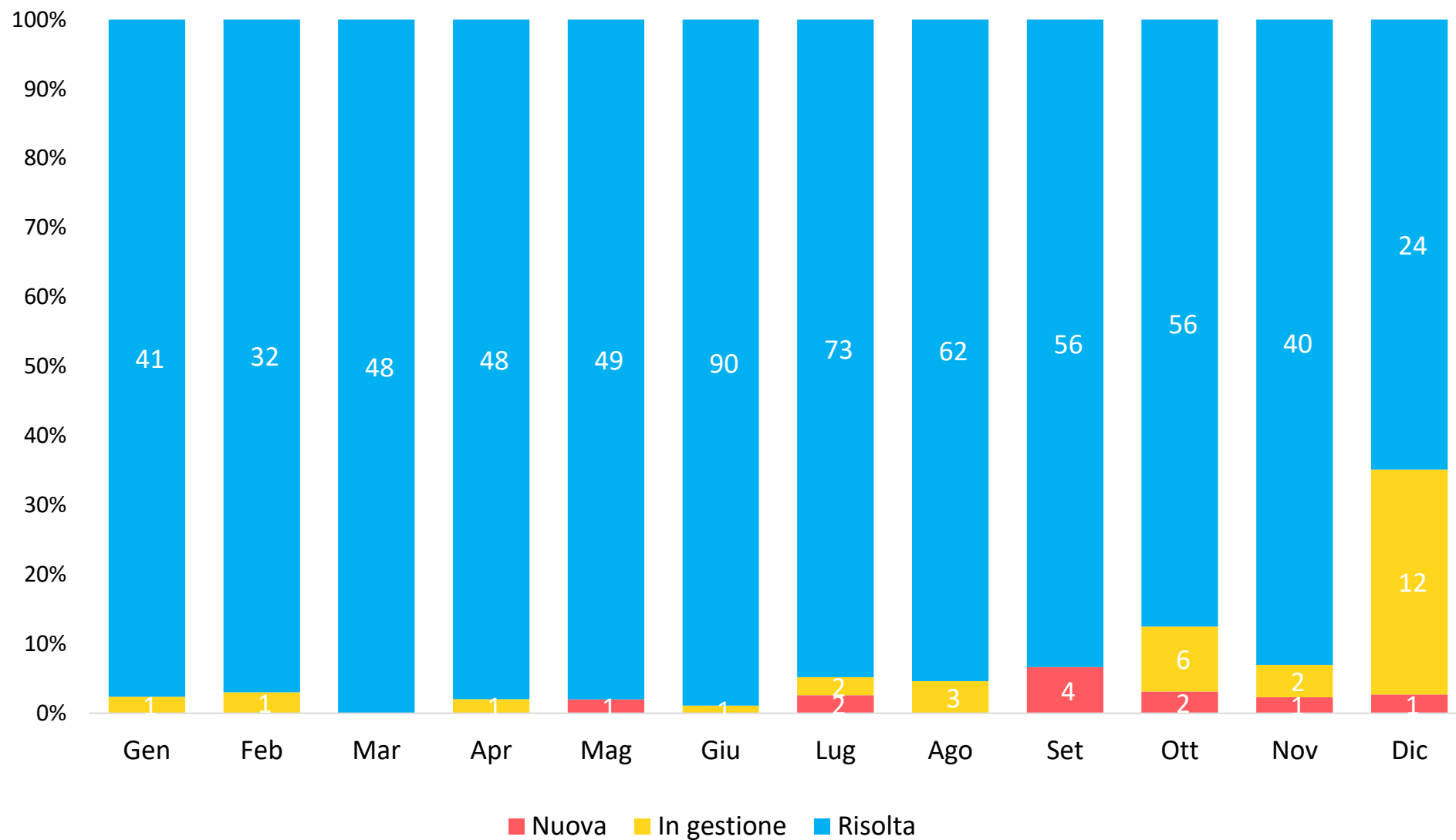


STATO ATTUALE DELLE SEGNALAZIONI RICEVUTE NEL PERIODO



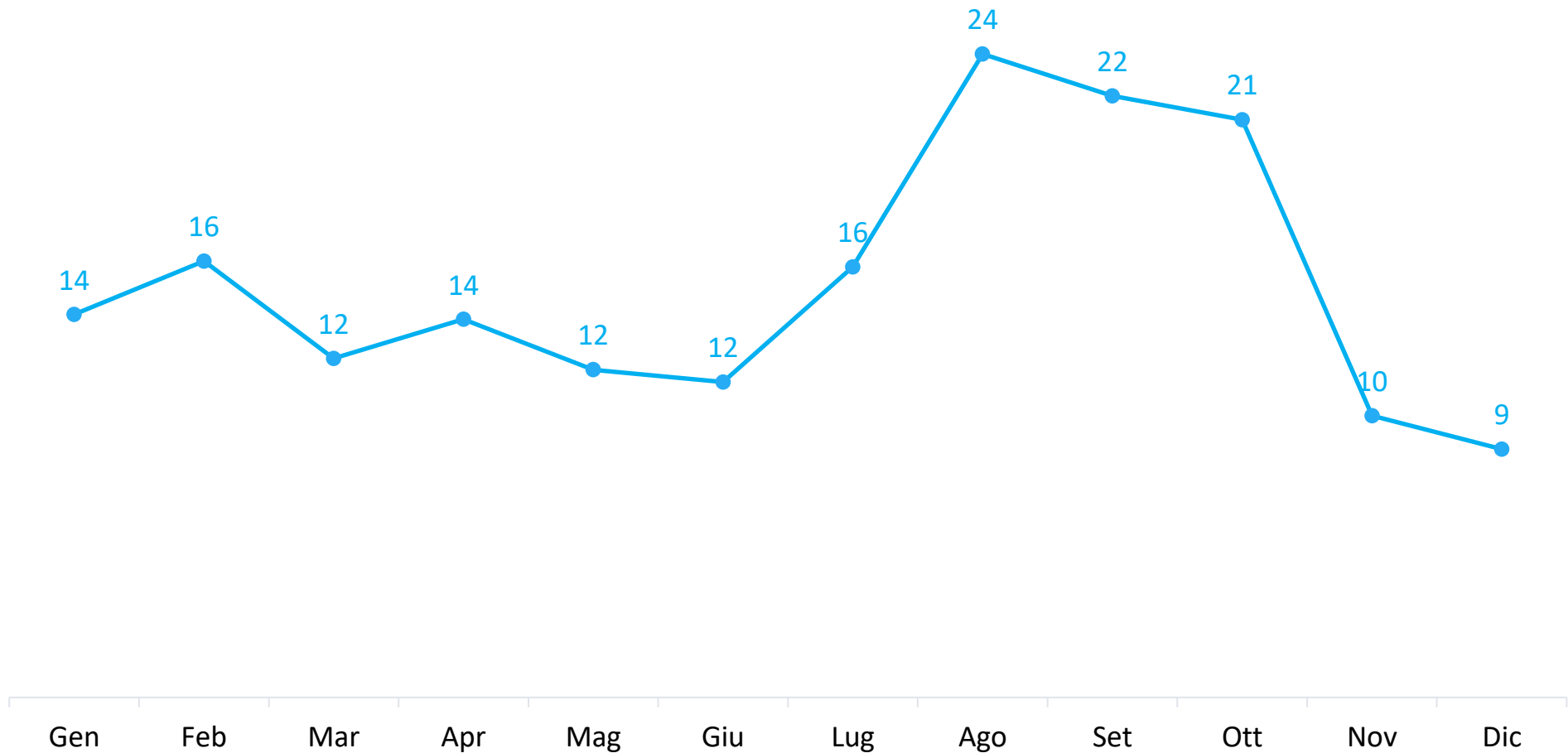
■ Nuova ■ In gestione ■ Risolta

STATO ATTUALE DEI PROBLEMI RICEVUTI PER MESE

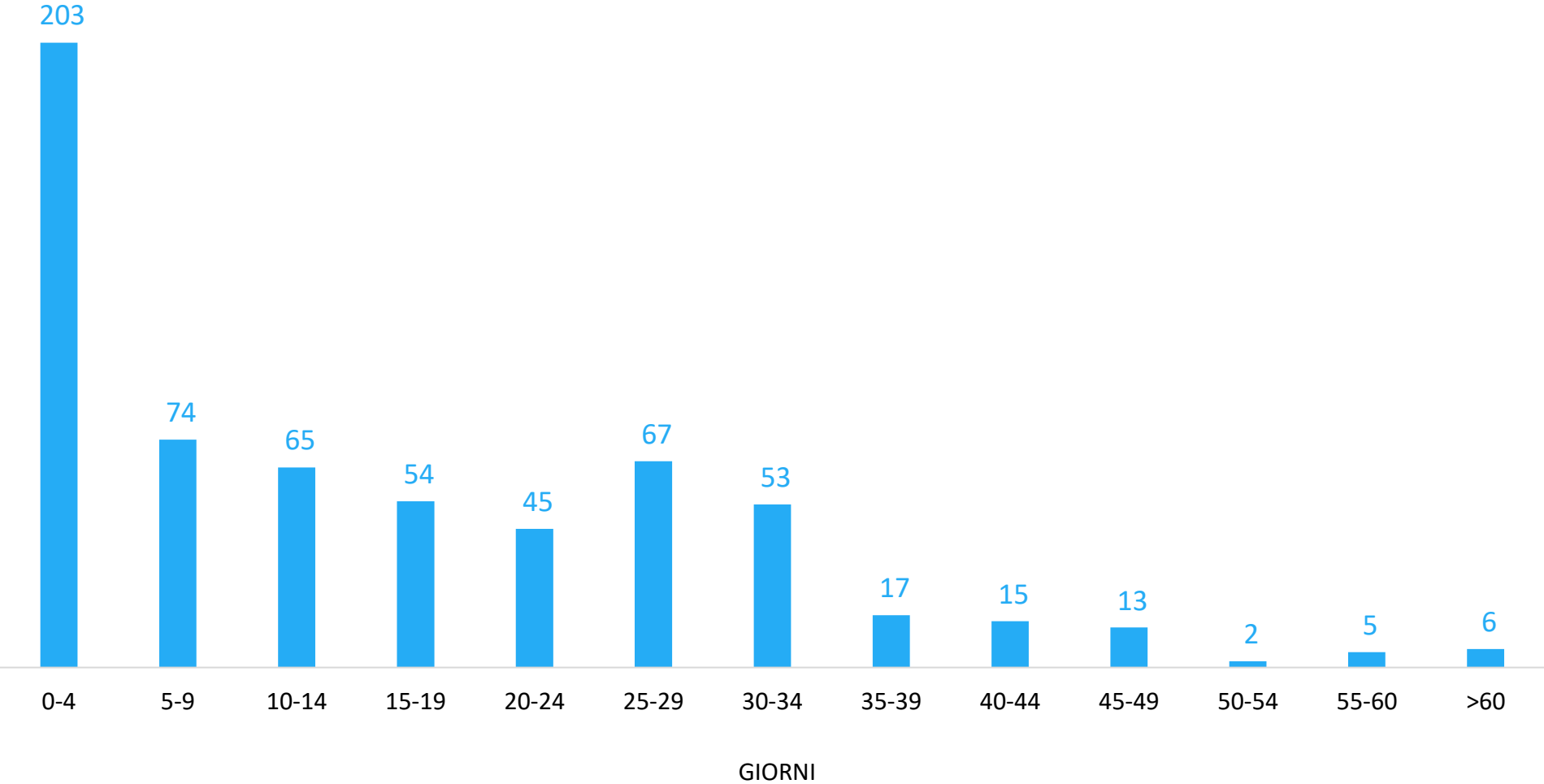


Media giorni per chiudere le segnalazioni

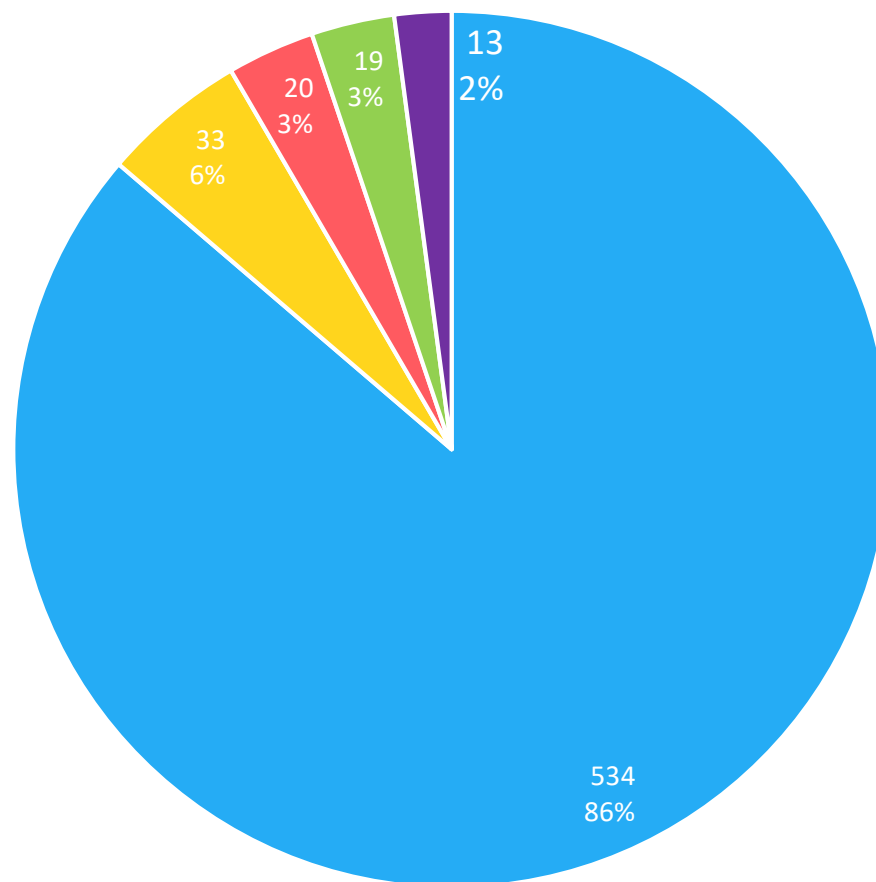
(il dato dell'ultimo mese è tendenzialmente più basso in quanto le segnalazioni "lunghe" non sono ancora state chiuse e quindi non sono calcolate nella media)



NUMERO DI SEGNALAZIONI CHIUSE PER INTERVALLI DI GIORNI

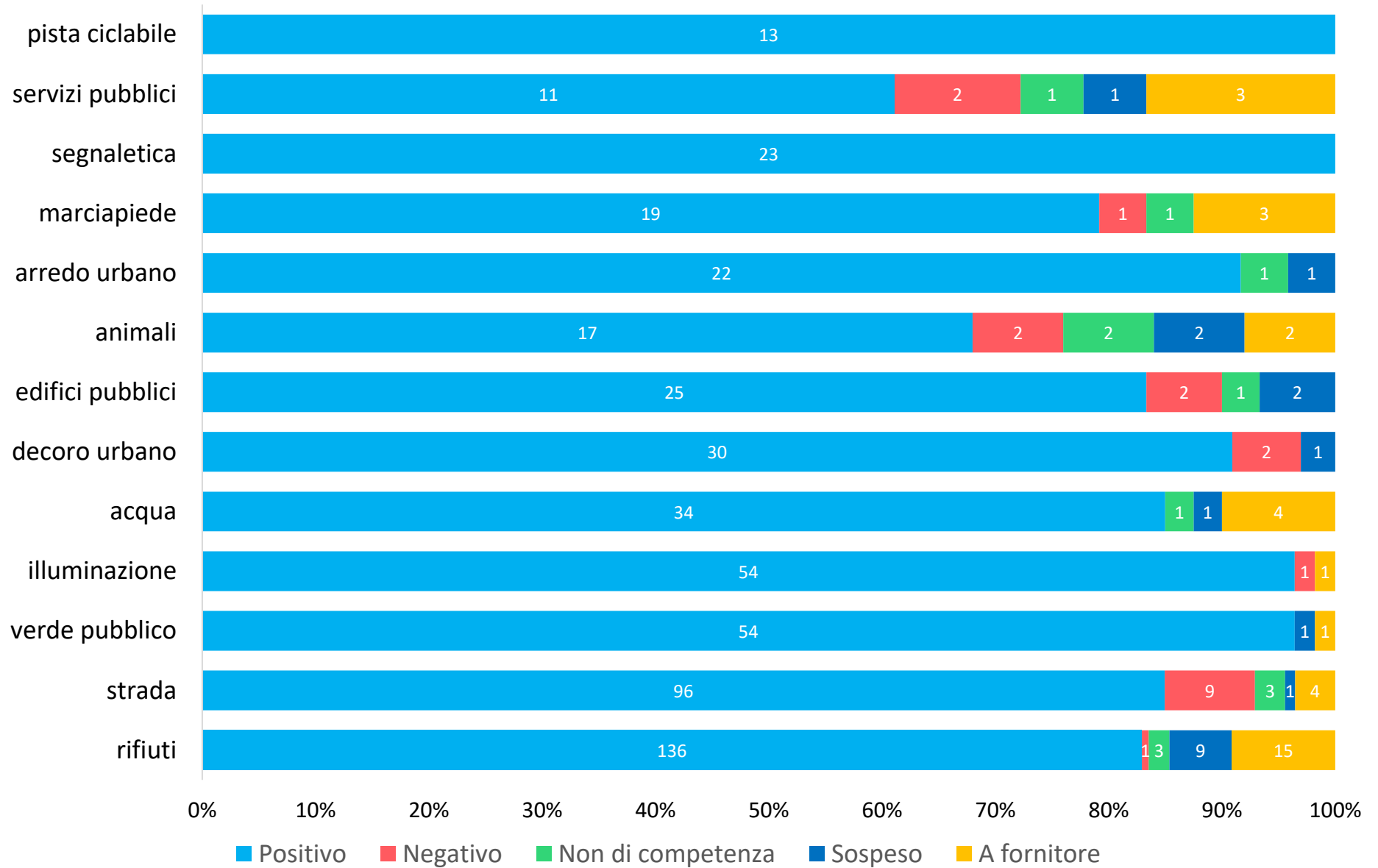


ESITO CHIUSURA PROBLEMI

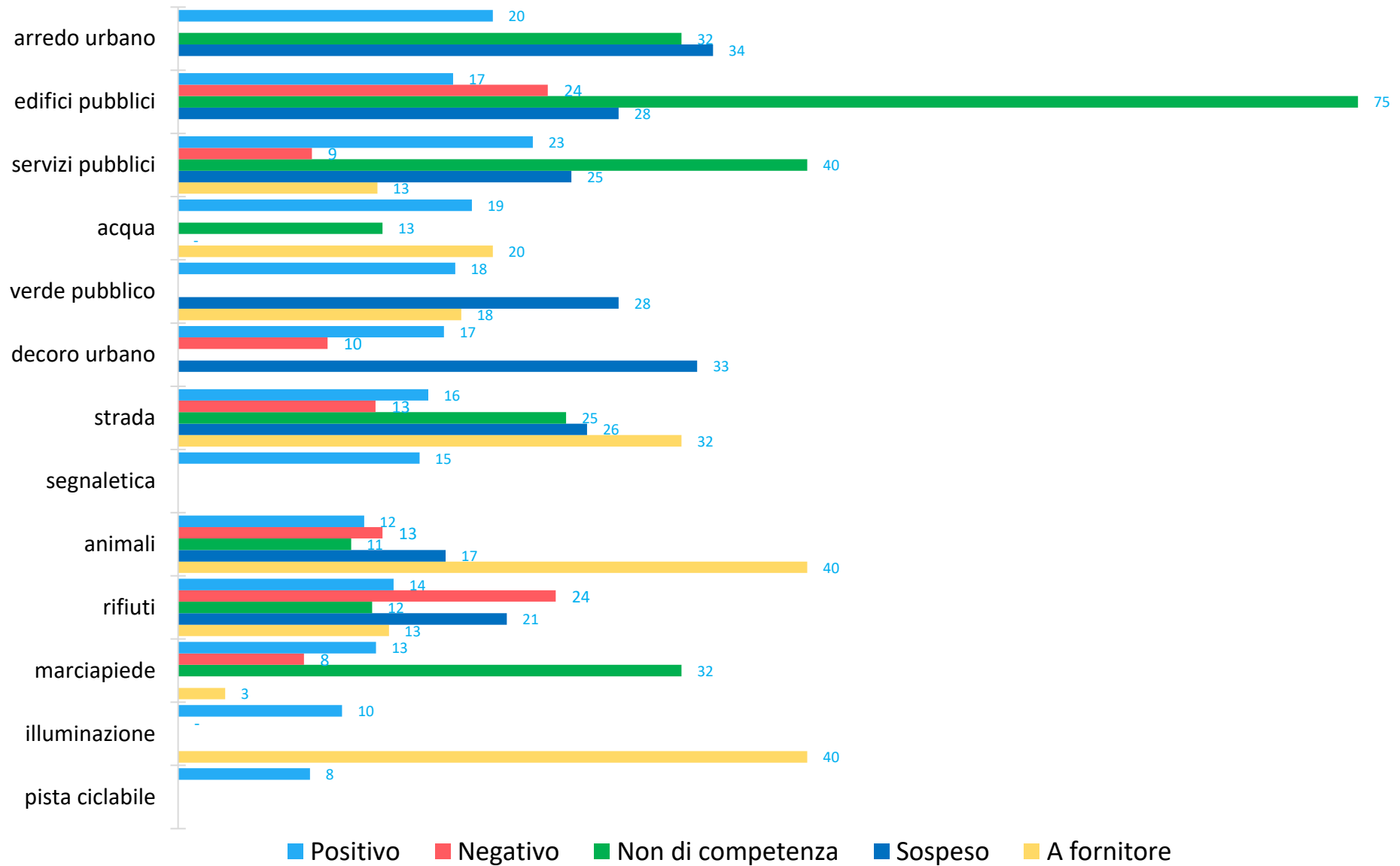


■ Positivo ■ A fornitore ■ Negativo ■ Sospeso ■ Non di competenza

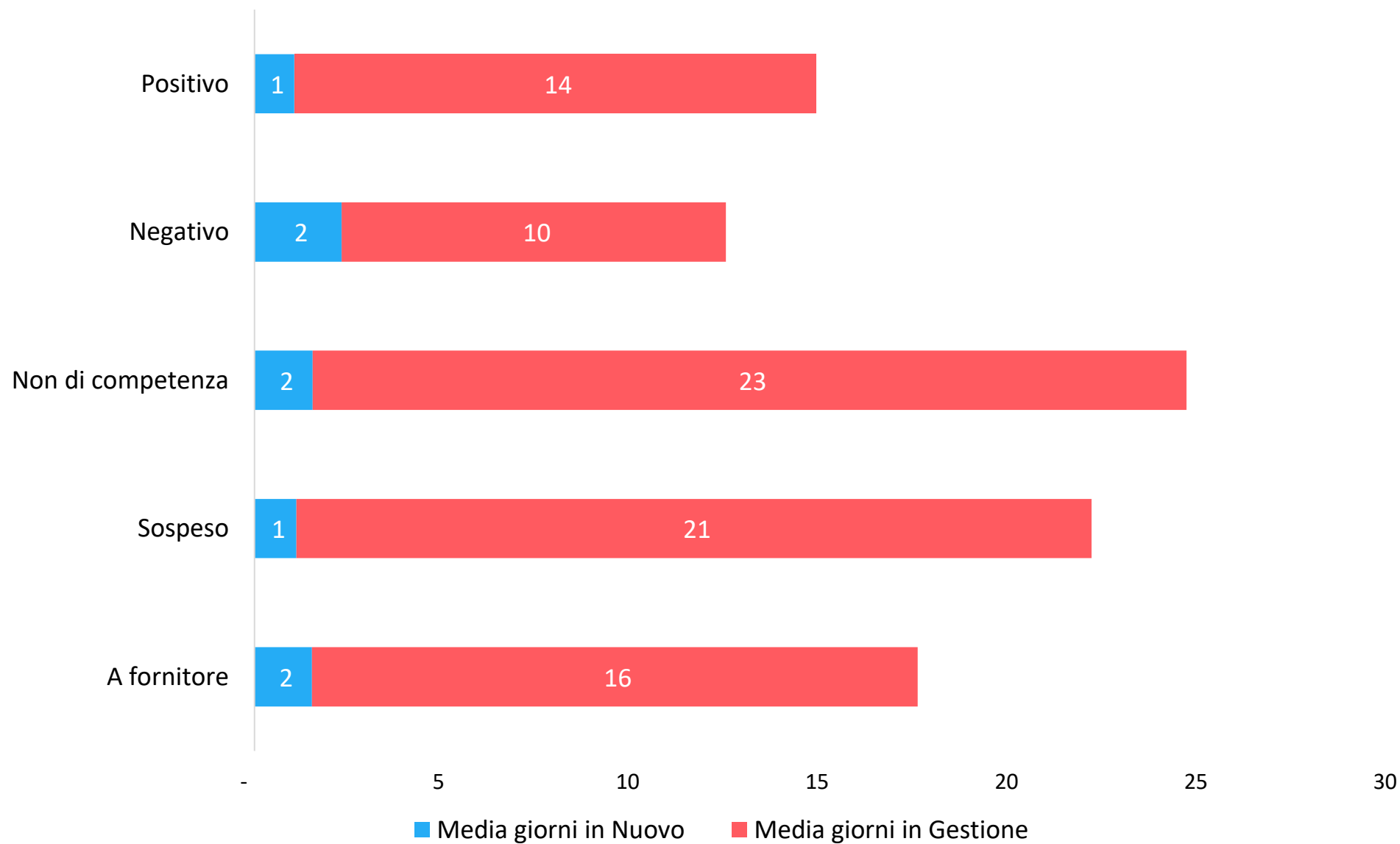
ESITO CHIUSURA PER CATEGORIA



GIORNI MEDI DI CHIUSURA: PER CATEGORIA E PER ESITO



GIORNI MEDI DI CHIUSURA: PER ESITO



GIORNI MEDI DI CHIUSURA: PER CATEGORIA

