



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 2021 è stato l'undicesimo 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 e fino al 12 marzo 2020 l'apertura al pubblico è stata la seguente:

Dal lunedì al venerdì	giovedì
8.00 - 13.00	15.00 - 18.00

poi con la pandemia (e fino a tutto il 2021, sono stati cambiati solo nel 2022) ha subito la seguente modificazione:

dal 12/03/2020

lunedì 9:00 – 13:00

mercoledì 9:00 – 13:00

venerdì 9:00 – 13:00

solo su appuntamento per rilascio carte di identità in assenza di altri documenti, certificazioni in caso di comprovata occorrenza, abilitazione identità digitale

dal 10/06/2020

lunedì 9:00 – 13:00

martedì CHIUSO

mercoledì 9:00 – 13:00

giovedì CHIUSO

venerdì 9:00 – 13:00

sabato CHIUSO

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 cani, 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 Consorziale 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 2021

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;
- 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.

La rilevazione è stata fatta dal 29 novembre al 31 dicembre compreso.

Ecco il testo dell'informativa inserita nella seduta di Giunta del 25/11/2021.

Si comunica che – pur nella particolarità di quest'annualità, come la precedente – si ritiene opportuno che nel periodo dal 29 novembre al 31 dicembre venga effettuata la rilevazione annuale della qualità percepita per l'URP/Anagrafe.

Questo è il decimo anno che viene proposta ai cittadini la rilevazione, con l'obiettivo di conoscere l'opinione dell'utenza sui servizi erogati allo sportello URP / Anagrafe.

La rilevazione avviene allo sportello, proponendo il questionario ad uno ogni 7 utenti dopo la fruizione del servizio.

Il questionario è disponibile anche sul sito ma – per motivi strettamente legati alla gestione emergenziale Covid-19 – non presso la sala d'attesa, per gli utenti che vogliono compilarlo spontaneamente.

I dati saranno elaborati e presentati alla Giunta Comunale, per poi essere pubblicati sul sito dell'ente come previsto anche dalla normativa sulla trasparenza degli enti pubblici.

In allegato alla presente è disponibile il questionario, profondamente innovato lo scorso anno ma - consapevoli delle problematiche sottese alla riduzione orari di apertura e modalità di accesso dati dalla gestione Covid-19 - si ritiene di non somministrare quest'anno gli specifici quesiti afferenti gli standards qualitativi (aggiunti come novità dal 2019).

Lì, 22/11/2021

Rilevazione anno 2021

- I risultati

I questionari restituiti sono stati 60 (in ripresa rispetto ai 28 dell'anno precedente, numero molto più basso rispetto al passato risente del ridotto numero di accessi consentiti) in 4 settimane piene, confermando anche quest'anno l'assenza di rifiuti alla compilazione.

Le caratteristiche dei rispondenti: gli intervistati sono in leggerea prevalenza di sesso femminile (53% sul totale dei questionari) e come nelle precedenti rilevazioni prevale la fascia centrale d'età (35 – 64 anni) con il 70%, in particolare gli utenti di età compresa tra 45 e 64 anni.

Gli utenti intervistati sono prevalentemente in condizione di occupato (79%)

Il 73% ha un titolo di studio di scuola secondaria superiore ed il 22 % è in possesso di laurea.

Il 13% è al primo contatto con lo sportello URP, in crescita del 5% rispetto all'anno scorso.

La media complessiva delle valutazioni date al servizio URP/anagrafe è di **5,28** su 6, in crescita rispetto all'anno precedente (4,88).


In allegato il file, elaborato dal collega Giacomo Minozzi, con tutti i dati rilevati.


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.


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, pur nelle difficoltà date dal periodo pandemico.

- 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 2021.

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.

Sono stati confermati gli elementi introdotti dal 2019: 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.O 1	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.O 2	I tempi di conclusione o gestione relativi alle pratiche <u>NON</u> 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.	Le procedure sono chiare	1	2	3	4	5	6

O1	Quanto è importante per lei?	1	2	3	4	5	6
----	------------------------------	---	---	---	---	---	---

TR.	La modulistica predisposta è semplice da utilizzare	1	2	3	4	5	6
O2	Quanto è importante per lei?	1	2	3	4	5	6

TR.	Le informazioni ricevute sono chiare e facili da comprendere	1	2	3	4	5	6
O3	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 No

Lo utilizza di più per motivi di lavoro o personali? L P

Oggi ha atteso più di 15 minuti prima di parlare con l'operatore? Si No

Conosce il nuovo programma delle segnalazioni "Comuni-chiamo"? Si No

Se sì, lo ha anche già utilizzato? Si No

Conosce la possibilità di ottenere certificati **demografici online** sul sito istituzionale ? Si No

Se sì, lo ha anche già utilizzato? Si No

E' già in possesso di identità digitale **SPID** ? Si No

Se no, è a conoscenza che è possibile ottenerla gratuitamente tramite Lepida ? Si No

Nel 2021 ha consultato il sito istituzionale del Comune di Budrio? Spesso poco mai

Il suo giudizio sul sito istituzionale del Comune di Budrio in una scala da 1 a 6 1 2 3 4 5 6

Nel 2021 ha consultato la pagina Facebook del Comune di Budrio? spesso poco mai

In generale, sono soddisfatto/a del servizio	Per nulla Del tutto
----------------------------------------------	------------------------

	1	2	3	4	5	6
--	---	---	---	---	---	---

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 <input type="checkbox"/> in cerca di occupazione	lavoratore <input type="checkbox"/> dipendente	lavoratore <input type="checkbox"/> autonomo	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 modulistica, informazioni ho una e-mail <input type="checkbox"/>	Contatto, prenoto, pago, sono sui social ecc <input type="checkbox"/>
----------------------	------------------------------------------	------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

Il Responsabile Affari Generali – Dott. Diego Baccilieri