



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 2017 è il settimo anno di rilevazione.**

Nel corso del 2017 le Linee guida sono state aggiornate rispetto alla normativa sui controlli interni, che ricomprendono i controlli di qualità, apportando anche alcune modifiche al questionario.

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 sei 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 settembre 2015 l'apertura al pubblico è la seguente:

lunedì, martedì e venerdì	mercoledì	sabato
8.00 - 13.00	15.00 – 18.00	8.30 - 11.30

Lo sportello URP raddoppia! Nasce l'Infopoint.

A marzo 2017 l'Amministrazione Comunale ha deciso di dare un nuovo volto alla portineria posta all'entrata principale del Comune, in Piazza Filopanti 11, facendola diventare un Punto informativo Urp nodale di prima accoglienza. Dalla necessità di venire incontro alle esigenze di maggiore qualificazione dei servizi forniti alla cittadinanza è nato l'**Infopoint**, questo il nome dello sportello che attualmente è gestito a rotazione dallo stesso personale in forza all'Urp – Anagrafe.

I cittadini possono rivolgersi a questo punto di prima informazione sia telefonicamente che personalmente per ricevere informazioni su orari e accessi a tutti gli uffici del territorio ed essere indirizzati in modo corretto in base alle loro esigenze. Viene quindi fornita una prima informazione importantissima che consente di approcciarsi nel modo più efficace possibile alla Pubblica Amministrazione ed ai suoi servizi.

Qui vengono distribuiti i materiali per la raccolta dei rifiuti porta a porta, il larvicida per la lotta alle zanzare, le cartine della città di Budrio, dépliant con gli orari di apertura di tutti gli Uffici Comunali (anche quelli dislocati in altre sedi), modelli 730, modulistica e stampati vari, senza tempi di attesa.

Si è quindi realizzato un punto informativo a "rotazione veloce", con l'effetto di ridurre anche i tempi di attesa delle postazioni URP tradizionali, dedicate a pratiche di maggiore complessità.

Lo sportello Infopoint osserva i seguenti orari:

lunedì, martedì e venerdì	mercoledì	sabato
8.30 - 13.00	8.30 – 13.00	8.30 - 11.30
	15.00 – 18.00	

ATTIVITA' DI COMPETENZA DELL'URP-ANAGRAFE

SPORTELLO URP

Informazioni dirette e telefoniche
Distribuzione modulistica e prodotti informativi
accettazione reclami e segnalazioni
Accoglimento e protocollazione istanze e documenti
Accesso agli atti, accesso civico, consultazione e rilascio copie

INFOPOINT

Informazioni dirette e telefoniche
Distribuzione modulistica e prodotti informativi
Distribuzione materiali per uffici comunali (prodotto larvicida, materiale raccolta differenziata, modulistica per istanze varie)
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 di Identità e modulistica per il passaporto.
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 ANA-CNER
Stampa e consegna tessere elettorali.
Raccolta delle firme per referendum.
Servizio informativo e accoglienza domande convivenze anagrafiche.

Dal punto di vista organizzativo l'URP-anagrafe è all'interno del Settore Affari Generali – Servizio Comunicazione e Certificazione.

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 1 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".

Di seguito alcuni dati di attività, in parte rivisti rispetto alle precedenti rilevazioni:

Descrizione	2012	2013	2014	2015	2016	2017
persone ricevute	16775	17755	14029	11191	14372	10715
telefonate ricevute	4099	5439	5174	4068	4725	3083
documenti protocollati in entrata	5617	6403	4850	4135	5490	4217
E-mail gestite		13608	11388	10462	9712	9192
Federa – iscrizioni allo sportello		326	155	90	61	69
autenticazioni/certificati anagrafici prodotti	3584	2981	2987	3180	3171	3461
informazioni e modulistica cittadini stranieri	719	1032	756	429	835	985
Passaporti/lasciapassare - informazioni	315	250	308	181	149	37
carte d'identità rilasciate	3067	2733	2750	2550	2644	2193
Residenze e cambi indirizzo - pratiche	844	961	831	818	906	1318
Anagrafe canina	455	631	590	632	1326	860

tesserini caccia rilasciati	123	105	185	188	193	162
Contrassegni sosta/informazioni e rilascio		403	144	112	145	83
Cessioni fabbricato gestite	291	196	114	91	72	46
concorsi, accesso, deposito atti, copie, vidimazioni registri, infortuni	151	181	346	184	164	94
oggetti smarriti consegnati	32	32	45	56	52	104
Segnalazioni gestite	218	234	292	211	274	152
Informazioni/modulistica sui servizi comunali	2441	5818	3429	1427	2360	1457
Informazioni/moduli altri enti	140	218	714	590	595	960
distribuzione larvicida - utenti	318	651	331	266	319	13

Il 2017 confrontato con il dato annuale precedente evidenzia un tendenziale decremento degli indicatori, riguardo soprattutto le macroaree riguardanti le persone venute allo sportello oltre alle email e telefonate ricevute; ciò è sicuramente dato dal fatto che grazie allo sportello Infopoint è stato possibile “scremare” le telefonate, le persone e le email in entrata allo sportello Urp-Anagrafe, così come la distribuzione del larvicida che è appannaggio dell’Infopoint.

Si noti invece il picco di aumento che hanno avuto le pratiche di richiesta di residenza o cambi d’indirizzo in Budrio, aumento che si porta dietro l’aumento delle richieste di certificati e la movimentazione dei cani.

La rilevazione 2017

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 il mese di settembre e il mese di ottobre, 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. Anche quest'anno Ottobre ci è sembrato il mese più significativo e la rilevazione è stata fatta dal 9 ottobre al 4 novembre compreso.

Rilevazione anno 2017

- Il campione

n= 146 =	$1011*(1,96)^2*(2)^2$
	$(1011-1)*(0,3)^2+(1,96)^2*(2)^2$

Per il calcolo del campione viene usata come stima di N il numero di utenti a sportello nel mese di ottobre 2016 pari a 1011.

La dimensione del campione è 146 unità ed il passo di campionamento (uguale ad N/n) è $1011/146= 6,92$. Il passo per la rilevazione quest'anno è quindi di un utente ogni 7, per garantire meglio la rappresentatività.

Quindi nel periodo di rilevazione il questionario viene consegnato al primo utente, all'ottavo, all'utente (n+7) fino al raggiungimento della numerosità campionaria.

Nota bene: il risultato ottenuto, cioè la media del giudizio (generale come di uno dei fattori di qualità) è una stima del giudizio di tutta la popolazione degli utenti con attendibilità del 95% rispetto all'intervallo di variazione $\pm 0,3$.

- 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).

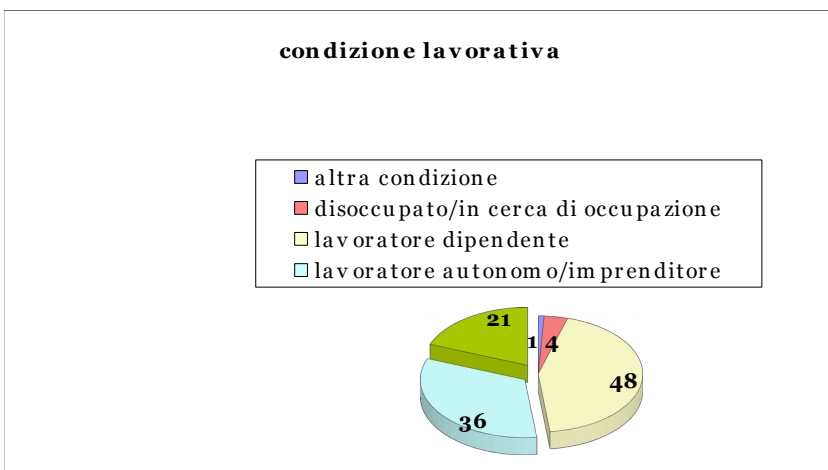
- I risultati

Nel periodo di riferimento (9 ottobre – 4 novembre) gli utenti diretti dello sportello sono stati 982 contro i 1011 utilizzati per la stima della dimensione campionaria; quindi il campione effettivo è inferiore rispetto a quella stimata. I questionari restituiti sono stati 114, con una percentuale di rappresentatività del campione pari al 15,7% e quindi

ampiamente rientranti nei parametri minimi di rappresentatività stabiliti. Si rileva 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 (53% sul totale dei questionari consegnati, incluse le mancate risposte). Solo il 3% è “giovanissimo” (meno di 24 anni) 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 (47 su 114).

Gli utenti intervistati sono prevalentemente in condizione di occupato (73% dei 114 questionari riconsegnati).



Il 52% ha un titolo di studio di scuola secondaria superiore ed il 24 % è in possesso di laurea, e il rimanente 24% si divide fra chi ha solo il titolo elementare e chi ha la licenza media inferiore. Alcune informazioni aggiuntive: tra gli intervistati ci sono 15 non residenti (circa il 13% del campione), percentuale in lieve ribasso rispetto agli anni precedenti.

Il 10% è al primo contatto con lo sportello URP, in calo del 5% rispetto all'anno scorso, ed il 29% è utilizzatore esclusivamente per motivi di lavoro, mentre la parte restante ne usufruisce per esigenze personali o personali e di lavoro insieme. Quest'anno si è aggiunta la valutazione di quanti, prima di accedere allo sportello urp-anagrafe, siano passati per l'Infopoint, e il dato è molto alto, circa il 37% con il 50% di soddisfazione fra gli utilizzatori.

Proseguendo l'indagine di customer satisfaction sulla consultazione del sito istituzionale, risulta che il 61% degli utenti intervistati ha consultato più o meno spesso la rete civica, mentre un 31% non l'ha mai utilizzata. La valutazione del sito è

soddisfacente per il 66% del campione, risultato in crescita di 16 punti percentuale rispetto allo scorso anno.

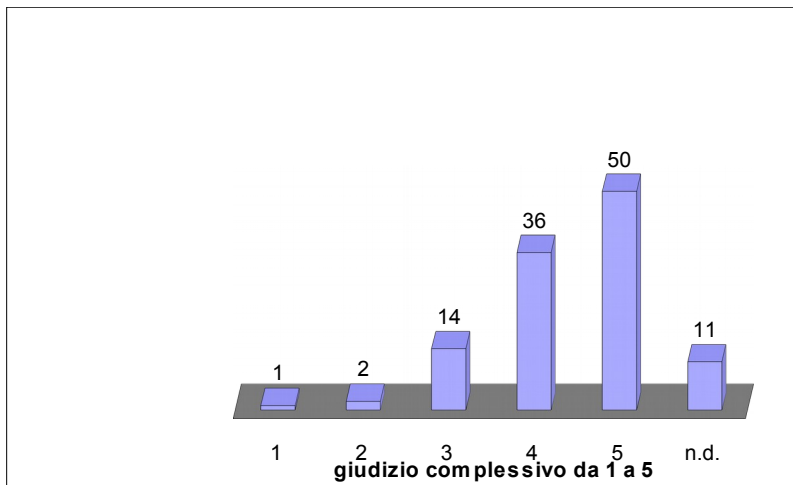
Si può quindi dire che è stato compiuto un primo passo verso una fidelizzazione vera e propria del cittadino al sito.

Se invece ci soffermiamo sul dato di quanti sono coloro che non si sono mai collegati alla pagina facebook del Comune i valori crescono: il 60% non lo usa, mentre solo il 33% del campione si dichiara utilizzatore dei social.

Il giudizio complessivo.

La media complessiva delle valutazioni date al servizio URP/anagrafe è di **4,30** su 5, quindi molto alta e stabile negli anni.

In realtà sono stati soltanto due gli utenti che hanno dato valutazione negativa (sotto il voto 3) e anche la sufficienza (3) è stata data solo da 1/7 di coloro che hanno valutato positivamente il servizio.



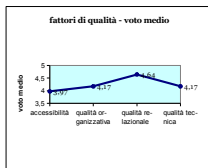
Coloro che sono soddisfatti e pienamente soddisfatti nel 2017 raggiungono una punta dell' 88% di tutto il campione (100 voti) dato in calo di 2 punti percentuale rispetto al 2016 (90%) ma in crescita rispetto al 2015.

Nel dettaglio: le dimensioni della qualità

Voto medio per dimensione della qualità

anno	accessibilità	qualità organizzativa	qualità relazionale	qualità tecnica
2014	4,03	4,24	4,58	4,47
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

I dati 2017 rispetto agli anni precedenti evidenziano che il lieve decremento del giudizio complessivo riguarda solo l'accessibilità (orari di



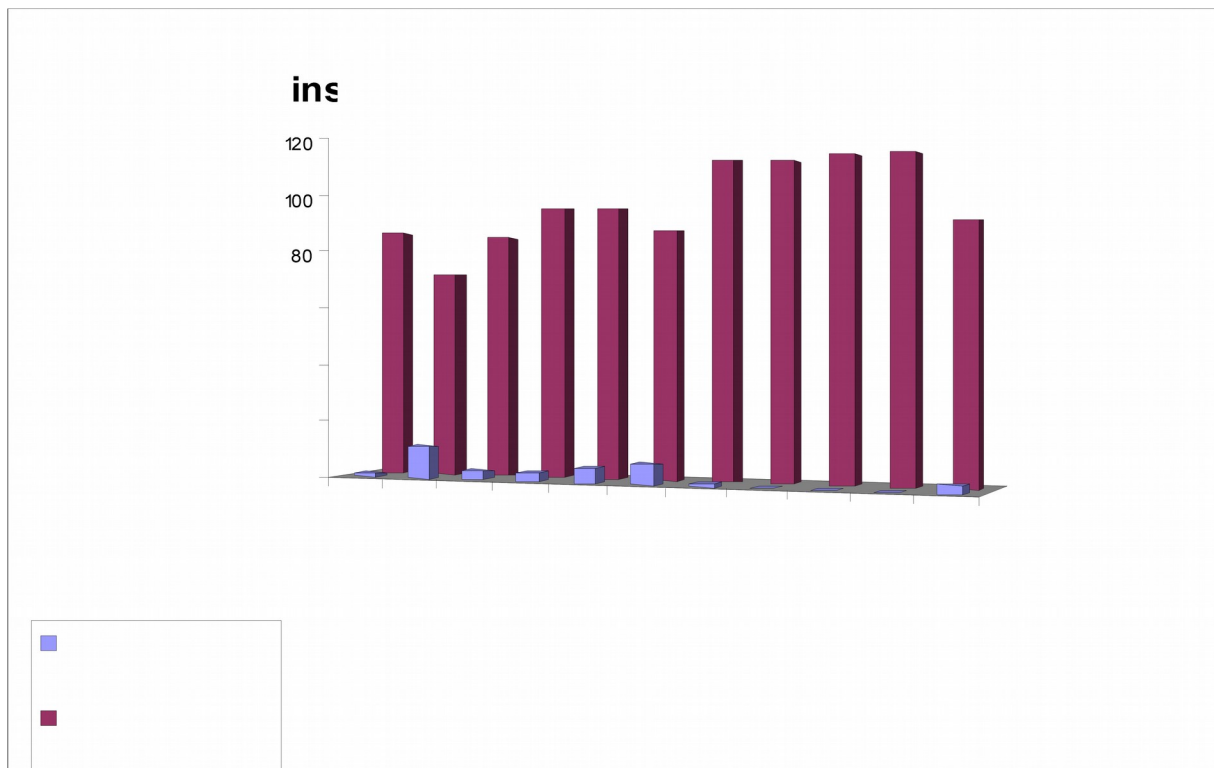
apertura in primo luogo) mentre gli operatori hanno una valutazione altissima sulle capacità relazionali.

La dimensione relazionale infatti (fattori 7-8-9 del questionario) si conferma quella con la valutazione media migliore: 4,64.

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 capacità di risposta dell'operatore, con 4,75 e 4,64 su 5. Sono anche i due fattori che ottengono il maggior numero di giudizi massimi come negli anni passati (rispettivamente 111 e 112), 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 ha avuto di recente un ricambio di personale e quindi è ancora "in corso di formazione".

All'opposto, tra i giudizi più bassi troviamo l'adeguatezza degli orari di apertura dello sportello al pubblico che si assesta sul 3,75 di media quindi comunque buono, ci sono infatti 103 persone soddisfatte su 114 intervistate-

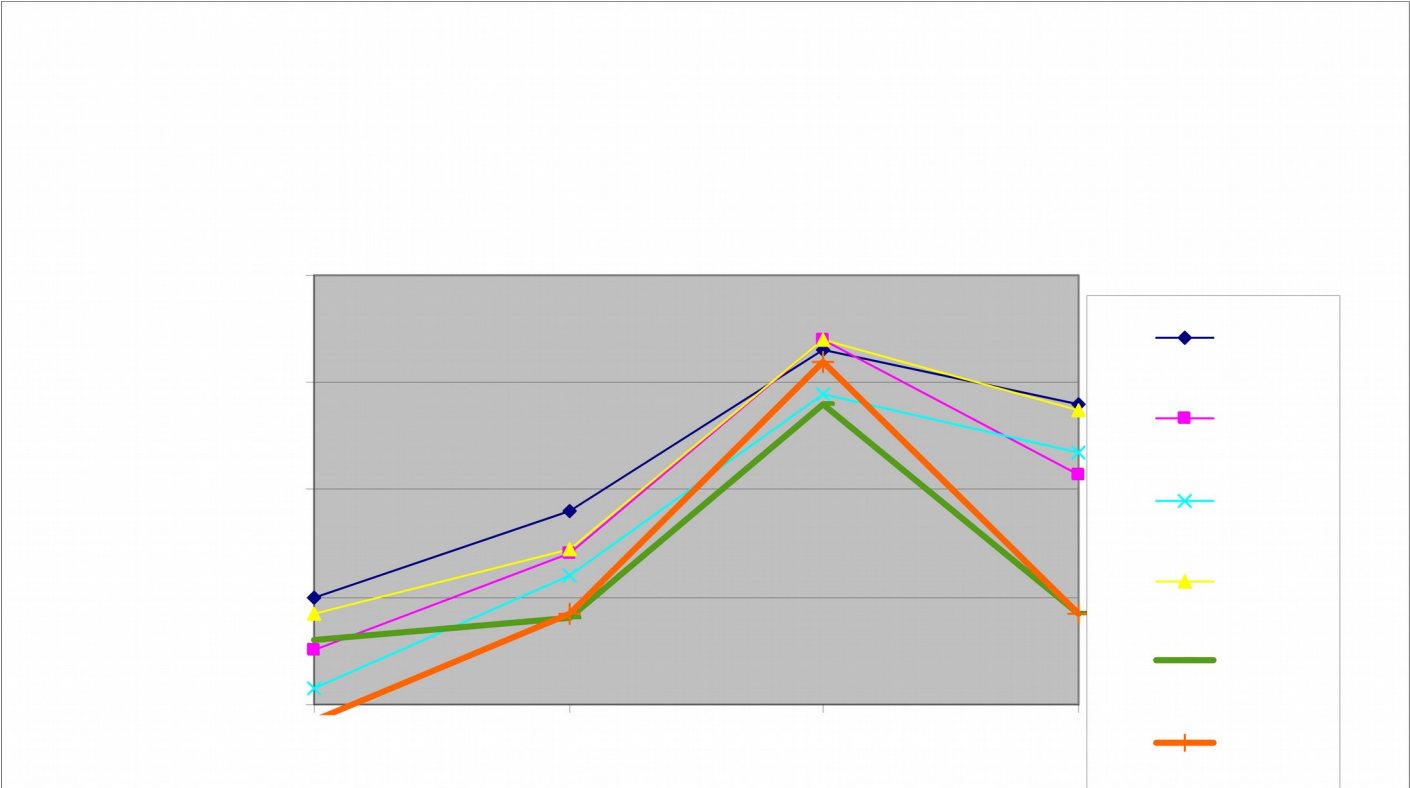
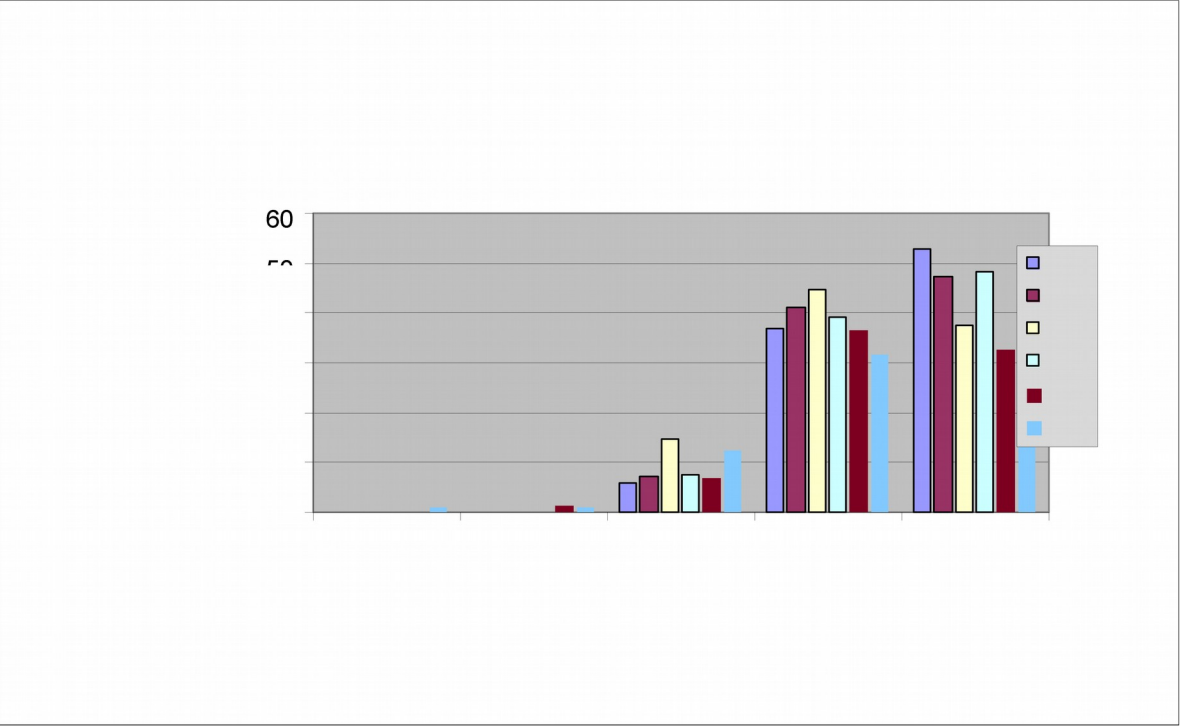


Anche quest'anno è stata rilevata la percezione da parte dell'utenza circa i tempi di attesa per accedere allo sportello. Solo l'8% del campione ha dichiarato di aver atteso più di 15 minuti, dato che diminuisce sensibilmente dall'anno scorso, anno in cui circa il 21% aveva atteso di essere servito allo sportello Urp/Anagrafe. Dalle verifiche queste risposte risultano concentrate nei questionari compilati durante le aperture del mercoledì pomeriggio e sabato, che sono i giorni più utilizzati ma anche quelli con un'apertura di 3 ore contro le 5 ore degli altri giorni.

Com'è cambiata la percezione del Servizio

Di seguito il grafico del giudizio complessivo anni 2011 – 2017 dove il voto 1 indica la percezione insoddisfatta dell'utente intervistato e il voto 5 la piena soddisfazione del Servizio.

Più nello specifico, vediamo l'andamento negli anni delle quattro dimensioni di qualità.




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 l'84% dell'utenza intervistata è completamente soddisfatta

 Cresce l'utilizzo del sito istituzionale da parte dell'utenza (76%).

- Punti di debolezza

 Gli utenti vorrebbero comunque un orario di apertura più ampio, purtroppo non compatibile con il necessario fabbisogno di back office.

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).