



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 2014 è il quarto 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 dal Responsabile di servizio e da sei operatrici che si alternano giornalmente tra front office e back office dei servizi erogati direttamente.

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

L'apertura al pubblico ordinaria è la seguente:

lunedì, martedì, giovedì e venerdì	Mercoledì	sabato
8.00 - 13.00	15.00 - 18.30	8.30 - 11.30

ATTIVITA' DI COMPETENZA DELL'URP-ANAGRAFE

LA RELAZIONE CON IL PUBBLICO

- Informazioni dirette e telefoniche
- Distribuzione modulistica e prodotti informativi
- Distribuzione materiali per uffici comunali (lotta alla zanzara tigre, chiavi per cassonetti nel verde, materiali per la raccolta differenziata)
- Iscrizione a servizi comunali (corsi di lingue)
- Gestione reclami e segnalazioni
- Accoglimento e protocollazione istanze e documenti
- Accesso agli atti, consultazione e rilascio copie

I SERVIZI

- Servizi certificativi, pratiche anagrafiche, attestazioni di residenza per i cittadini comunitari
- Verifica attestazioni consolari per variazioni cittadinanza, stato civile e dati propri di cittadini comunitari ed extracomunitari.
- Carte di Identità e documenti per il passaporto.
- Dichiarazioni sostitutive di atti di notorietà, autenticazione di foto e firme.
- Gestione diretta procedimenti inerenti: cessioni di fabbricato, denunce infortunio, rilascio tesserini caccia e funghi, anagrafe canina, oggetti smarriti, vidimazione registri.
- Rilascio contrassegni di sosta per residenti centro storico e tessere/abbonamenti per utenti Tper.
- Registrazione cittadini al portale Federa
- Stampa e consegna tessere elettorali (2 tornate elettorali nel 2014)

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.

Il lay-out degli spazi di ricevimento del pubblico prevede tre postazioni fisse e complete (anche per protocollazione) oltre a tre ulteriori postazioni dedicate all'attività di back office ma utilizzabili anche per il front office in caso di pratiche su appuntamento o di afflusso elevato. 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 e reclami, 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" ed è collocato un monitor con video sulla realtà culturale budriese.

Di seguito alcuni dati di attività:

Descrizione	2011	2012	2013	Al 30/06/2014
persone ricevute	18234	16775	17755	7269
telefonate ricevute	3500	4099	5439	2693
documenti protocollati in entrata	8202	5186	5430	1992
e-mail			13608	5179
Federa - iscrizioni			326	72
autenticazioni/certificati anagrafici	5390	7581	8107	3478
informazioni e modulistica cittadini stranieri	917	719	936	457
Passaporti	513	327	250	170
carte d'identità	2206	3934	3364	1675
Residenze e cambi indirizzo	903	938	1072	614
anagrafe canina	592	455	631	313
tesserini caccia	133	237	239	103
Contrassegni sosta			403	84
Cessioni fabbricato	758	191	116	29
Informazioni e atti (concorsi, accesso, deposito atti, copie, vidimazioni registri, infortuni)	496	249	237	237
oggetti smarriti	46	33	32	19
reclami	232	141	113	97
Informazioni/modulistica sui servizi comunali	1999	2441	3083	1749
Informazioni/moduli altri enti	112	140	218	100
distribuzione larvicida	428	318	651	240

La rilevazione 2014

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

La rilevazione della qualità dello sportello URP-anagrafe negli anni 2011 e 2012 è stata svolta durante il mese di settembre, mentre nel 2013 è slittata ad ottobre per non inficiare il dato comparativo con un mese contrassegnato da un afflusso eccessivo (causa rilascio contrassegni per residenti nel centro storico).

Nel 2014 si è tornati ad utilizzare il campione standard del mese di Settembre, per la precisione dall’8 settembre all’8 ottobre compreso.

Risultati

Rilevazione anno 2014

- Il campione

n= 153 =	$1478*(1,96)^2*(2)^2$
	$(1478-1)*(0,3)^2+(1,96)^2*(2)^2$

La dimensione del campione è 153 unità ed il passo di campionamento (uguale ad N/n) è $1478/153= 9,66$. Si conferma il passo dell’anno precedente cioè un utente ogni 9, per garantire meglio la rappresentatività.

Quindi nel periodo di rilevazione il questionario viene consegnato al primo utente, al decimo, all’utente (n+9) 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 $\pm 0,3$.

- I risultati

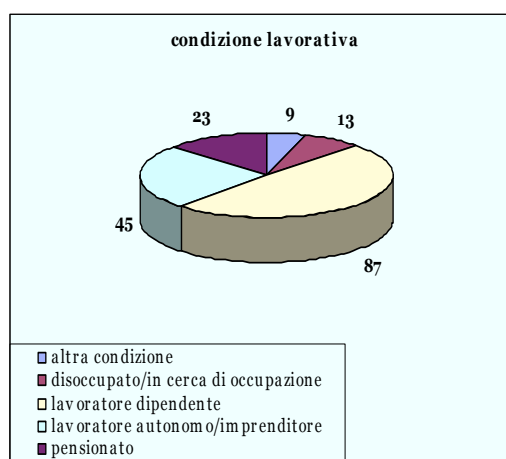
Nel periodo di riferimento (8 settembre – 8 ottobre) gli utenti diretti dello sportello sono stati 1305 contro i 1449 del 2013. I questionari restituiti sono stati 179, con una percentuale di rappresentatività del campione pari al 13,71% e quindi ampiamente rientranti nei parametri minimi di rappresentatività stabiliti. Si rileva inoltre l'assenza di rifiuti alla compilazione.

Il questionario è stato messo a disposizione anche degli utenti extra campione, allo sportello o tramite sito: sono stati restituiti 4 questionari compilati extra campione, consegnati direttamente allo sportello.

I questionari extra campione non presentano peculiarità nei giudizi, quindi sono stati trattati insieme agli altri.

Le caratteristiche dei rispondenti: gli intervistati sono in prevalenza di sesso maschile (44,7% del campione, incluse le mancate risposte). Solo il 26,2% è "giovane" (meno di 35 anni) e come nella precedente rilevazione prevale la fascia centrale d'età (35 – 64 anni) con il 67%. Il 48,6% ha un titolo di studio di scuola secondaria superiore ed il 26,2 % è in possesso di laurea.

Gli utenti intervistati sono prevalentemente in condizione di occupato (73,7%).

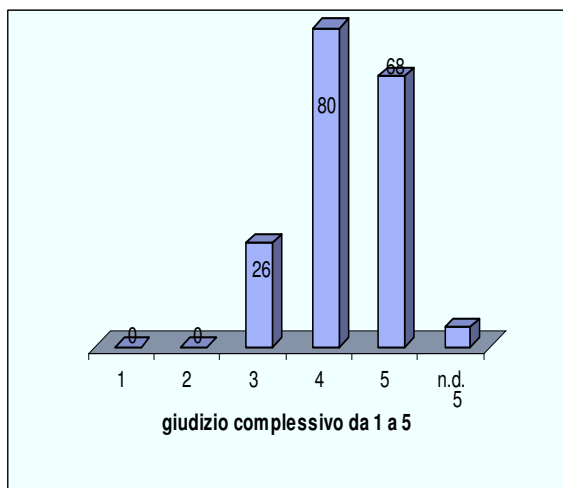


Alcune informazioni aggiuntive: tra gli intervistati ci sono 19 non residenti (circa il 10% del campione) contro i 29 evidenziati lo scorso anno (circa il 14%). Questa lieve flessione può essere giustificata dal crescere delle opportunità offerte dal "canale telematico" sia sul fronte informativo che di presentazione delle istanze. La tecnologia avanzata permette infatti di fare ormai qualsiasi richiesta alla Pubblica Amministrazione senza doversi muovere dal luogo di residenza/lavoro. Il Comune di Budrio ha inoltre aderito alla convenzione con la Provincia di Bologna per l'estensione dei servizi Demografici on line anche per i soggetti privati intermediari, cioè enti che operano per conto di privati, come gli avvocati e i notai.

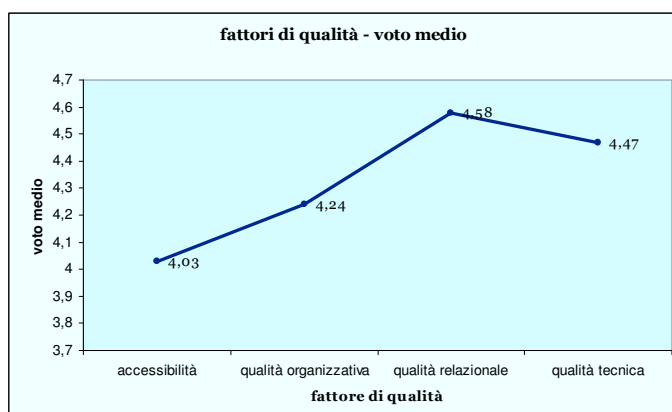
Abbiamo cercato di capire ancora meglio l'impatto della "Rete" sulla vita dei cittadini attraverso il questionario, chiedendo fino a che punto sono abituali utilizzatori del Web e si pensi che ben il 68% degli intervistati dichiara di avere una e-mail, di navigare su siti web per prenotare, pagare, o cercare informazioni e modulistica e sono iscritti ad almeno un social network.

Il giudizio complessivo

La media delle valutazioni complessive date al servizio URP/anagrafe è di **4,24** su 5, quindi molto alta; nel dettaglio si sottolinea che nessun utente ha ritenuto che il servizio, valutato nel suo complesso, sia totalmente insoddisfacente (niente voti 1 né 2) e nella scala di graduazione da insoddisfacente (voto 1) a pienamente soddisfacente (voto 5) più del 38% degli intervistati si ritiene pienamente soddisfatto (68 questionari), inoltre la percentuale di chi si ritiene soddisfatto (80 questionari) è pari al 44,7%, per un totale di 82,7%.



Nel dettaglio: le dimensioni della qualità



Le dimensioni relazionale e tecnica (rispettivamente fattori 7-8-9 e 10-11-12 del questionario) ottengono la valutazione media migliore: rispettivamente 4,58 e 4,47. Un dato che sottolinea la professionalità degli operatori di front office, sia sul fronte delle competenze specifiche sia per l'attenzione al rapporto con l'utente. Valutazioni sempre molto buone anche per gli altri due fattori relativi ad aspetti organizzativi e di accessibilità, che sostanzialmente non si discostano dal dato del 2013.

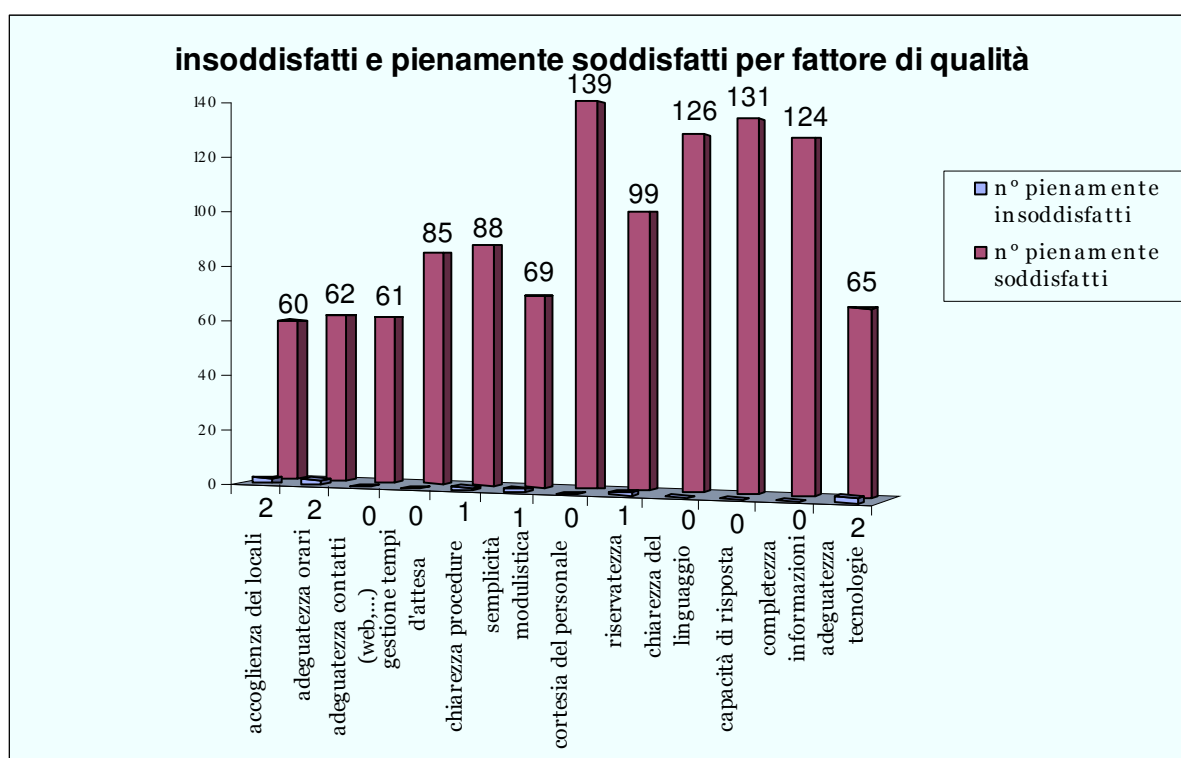
Procedendo con un'analisi un po' più approfondita ci accorgiamo subito che il fattore cortesia del personale rimane comunque il dato che ottiene il maggior numero di voti massimi come negli anni passati, pur con una lieve flessione rispetto al 2013. Su questo fattore specifico i giudizi utilizzati sono esclusivamente positivi (da 3 a 5) con un'incidenza dell'77% di punteggio massimo (5).

All'opposto troviamo i fattori accoglienza dei locali/gestione tempi d'attesa che si assestano a un'incidenza di 5 (33-34%) tra le più basse, confermando un dato non dissimile dagli anni precedenti, il che evidenzia l'elevata sensibilità dell'utenza rispetto al fattore "coda".

Ancora, si conferma come negli anni precedenti la criticità in tema di accessibilità/accoglienza fisica riconducibile al lay-out delle postazioni, confermata dalla ulteriore flessione di valutazioni positive rilevata sul fattore "riservatezza".

Da segnalare invece l'incremento degli utenti soddisfatti dei mezzi tecnologici a disposizione dell'utenza.

- In sintesi

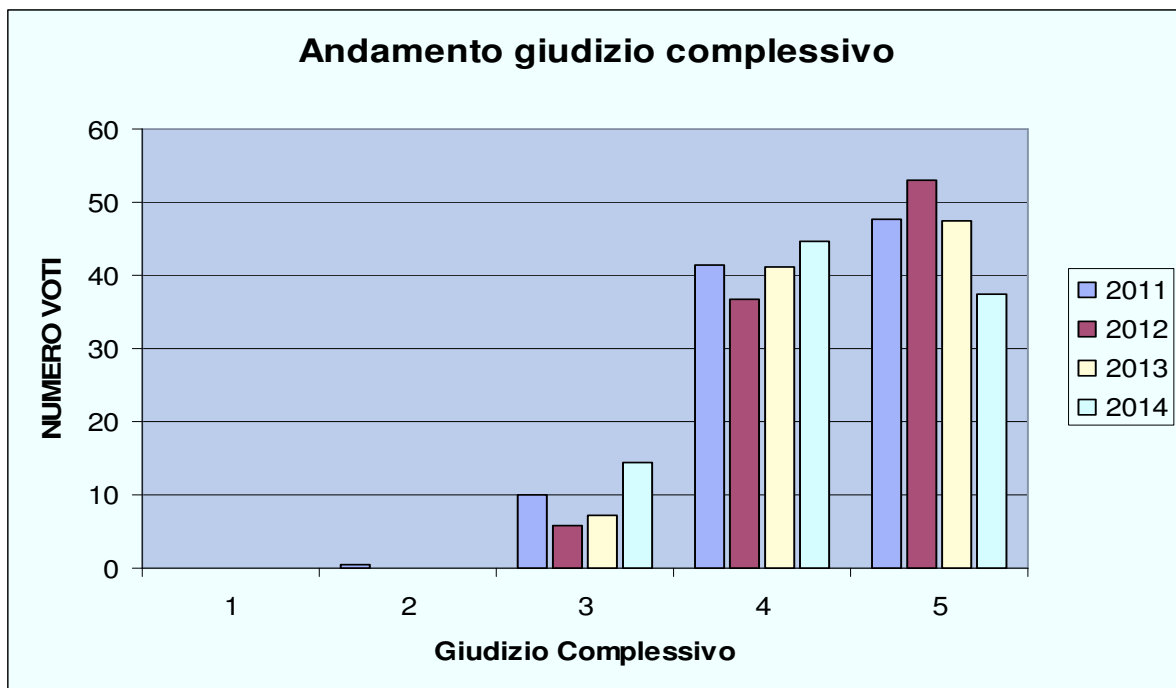


I dati rilevati confermano il giudizio positivo dell'utenza, che si dimostra comunque attenta anche a segnalare i punti di miglioramento del servizio.

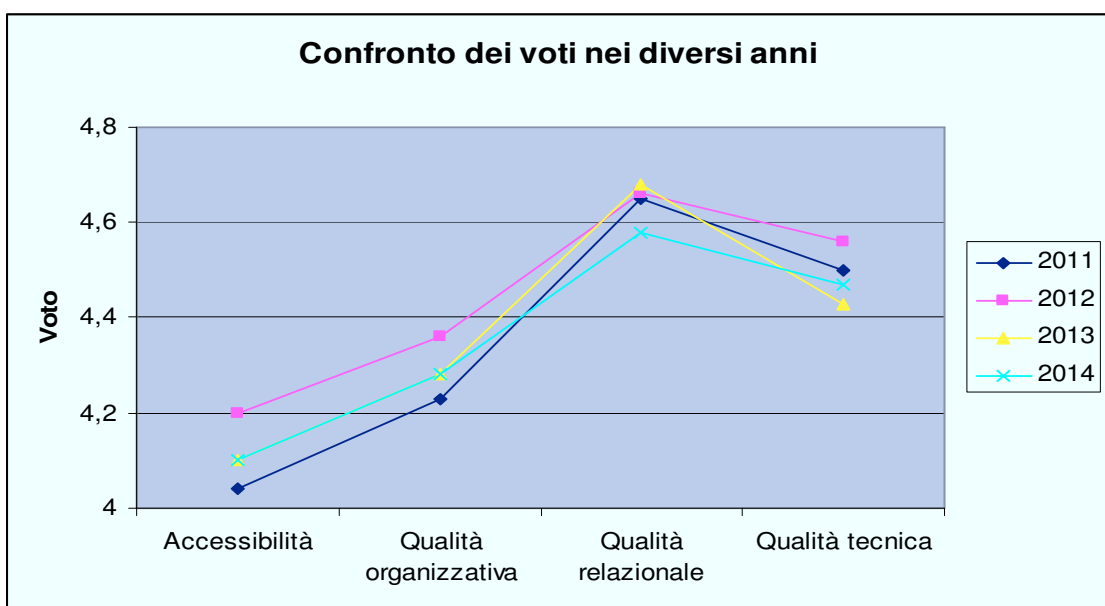
I suggerimenti in tal senso riguardano la semplificazione della modulistica oltre alla cura degli spazi di accoglienza ma soprattutto si sollecita una maggiore attenzione per la riservatezza.

Com'è cambiata la percezione del Servizio

Di seguito il grafico del giudizio complessivo anni 2011 – 2014, dove il voto 1 indica la percezione insoddisfatta dell'utente intervistato e il voto 5 la piena soddisfazione rispetto al servizio.



Più nello specifico, per le quattro dimensioni di qualità ...



Conclusioni

Il 2014 conferma un giudizio degli utenti sostanzialmente in linea con gli anni precedenti che si ritengono soddisfatti, come dimostra il punteggio complessivo di 4,24.

Le considerazioni rispetto alle diverse dimensioni della qualità portano ad individuare i seguenti spazio di miglioramento:

- 1) migliorare la privacy fra gli sportelli aperti al pubblico, i quali sono posizionati in un open space senza pareti divisorie;
- 2) proseguire il percorso di semplificazione, che riguarda in senso ampio tutta la Pubblica Amministrazione;
- 3) sul piano relazionale, dare continuità all'investimento formativo sul personale del Settore Servizi Certificazione e Comunicazione, anche in considerazione del turn over che ha portato ad un notevole ricambio degli operatori di URP/Anagrafe;
- 4) attuare al meglio gli obiettivi dell'Agenda Digitale nazionale che in gran parte vertono sulle banche dati anagrafiche, cogliendo l'occasione per migliorare le tecnologie disponibili.