



COMUNE DI LANCIANO

Città Medaglia d'Oro al V.M.
– PROVINCIA DI CHIETI –

C.A.P. 66034

TEL. 0872.7071

P.I. 00091240697

SEGRETERIA GENERALE

OGGETTO: ANNO 2024 OBIETTIVO PERFORMANCE ORGANIZZATIVA N. 1 – CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI.

Il Consiglio Comunale, con deliberazione del 29.01.2013 n. 2, approvava il Regolamento del sistema dei controlli interni, in conformità all'art. 147 e seguenti del TUEL.

In particolare, l'art. 147, comma 2, lettera e) del citato TUEL impegna i comuni a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

A tal fine, l'art. 20 del richiamato Regolamento Comunale stabilisce che il controllo della qualità dei servizi erogati viene esercitato mediante la misurazione del livello di gradimento espresso dagli utenti interni ed esterni e viene svolto a cura dei Dirigenti di settore con il coordinamento del Segretario Generale.

Il 9 ottobre 2024, si è tenuta l'inaugurazione ufficiale della nuova sede dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

L'URP rappresenta un punto di riferimento fondamentale per i cittadini, con l'obiettivo di **semplificare l'accesso ai servizi comunali, migliorare la comunicazione** tra amministrazione e popolazione e **garantire maggiore trasparenza**.

Il primo mese di attività dell'URP nella nuova sede è stato caratterizzato da un grande numero di contatti avuti con la cittadinanza, come da statistiche agli atti dell'Ufficio. L'accesso fisico resta la principale modalità di interazione, seguito da quello telefonico. Nell'era della trasformazione digitale, l'URP assume, quindi, un ruolo centrale nell'accompagnare i cittadini verso una nuova modalità di interazione con la Pubblica Amministrazione, quella digitale.

L'URP, storicamente destinato a facilitare il dialogo tra i cittadini e le istituzioni, oggi si trova di fronte ad una sfida rinnovata: **rendere accessibili a tutti, anche alle fasce di popolazione meno digitalizzate, i servizi anche online della pubblica amministrazione**.

Le attività dell'Ufficio sono le seguenti:

- Ricezione delle informazioni, elaborazione e pubblicazione delle medesime sul portale internet del Comune di Lanciano: www.lanciano.eu;
- Rilascio informazioni generali sulla Pubblica Amministrazione, sugli uffici e sui servizi offerti dal Comune (sedi, orari, competenze, funzioni, ecc.), sulle procedure amministrative comunali, sulla documentazione da presentare e modulistica necessaria per il disbrigo delle pratiche, (iscrizione ai servizi scolastici, pagamenti di imposte di competenza comunale, richieste per l'accesso ai contributi comunali, autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, ecc), sulla vita della città, sulle iniziative culturali, sportive e di intrattenimento organizzate dall'amministrazione comunale, attività sociali, concorsi;



COMUNE DI LANCIANO

Città Medaglia d'Oro al V.M.
– PROVINCIA DI CHIETI –

C.A.P. 66034

TEL. 0872.7071

P.I. 00091240697

- Ricezione istanze relative ad Accesso agli Atti e Accesso Civico e, in quest'ultimo caso, raccolta delle domande e relativa trasmissione al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza;
- Deposito, ritiro e custodia degli atti: giudiziari, stragiudiziari, tributari (Agenzia delle Entrate, Soget), dei messi comunali i cui destinatari risultino irreperibili dai Messi Notificatori.

A due mesi dall'apertura della nuova sede, durante il mese di dicembre, è stato somministrato un questionario agli utenti (allegato) al fine di acquisire dati che possano significativamente orientare possibili modelli di sviluppo del servizio nei prossimi anni, recependo le necessità dell'utenza, saggiandone il grado di gradimento, cercando di individuare possibili criticità.

Dai dati raccolti (rappresentati negli allegati grafici), emerge che l'utenza si è rivolta all'ufficio prevalentemente per deposito istanze o per richiesta di informazioni, avvalendosi del servizio quasi sempre di persona.

Il gradimento risulta alto in relazione alla preparazione e cortesia del personale, alla chiarezza delle informazioni, alla correttezza e tempestività delle stesse.

Quasi metà del campione ritiene il servizio migliorato rispetto al passato, mentre metà dello stesso al momento non esprime alcuna opinione.

La disponibilità dell'Ufficio al servizio prestato è percepita unanimemente come molto adeguata.

Il gradimento risulta molto buono. Quale piano di miglioramento, si ritiene opportuno sviluppare adeguate strategie di assistenza digitale alle fasce di popolazione meno provviste di conoscenze/competenze informatiche.

COMUNE DI LANCIANO

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Utente,

questo Servizio sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione degli utenti relativamente ai servizi offerti dall'URP.

Rispondendo al Questionario, ogni compilatore ha la possibilità di offrire il suo contributo per il miglioramento di tale servizio.

Vorremmo, pertanto, chiederVi di rispondere alle domande contenute nel Questionario, in quanto la Vostra opinione è per noi molto preziosa per migliorarci ed offrire un servizio in linea con le Vostre aspettative e necessità.

Vi informiamo che il Questionario è **anonimo** e, quindi, non deve essere firmato.

Le risposte fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici interni.

Vi preghiamo di compilare il questionario e di riconsegnarlo imbucandolo nell'apposito contenitore.

Grazie per la collaborazione

► **Per quali motivi si è rivolto all'URP?**

- ☐ Richiesta informazioni
- ☐ Deposito istanze
- ☐ Ritiro atti giudiziari
- ☐ altri motivi: _____

► **Con quale modalità si è avvalso del servizio dell'URP?**

- ☐ **telefonicamente**
- ☐ **di persona**
- ☐ **altro** _____

► **Esprima una valutazione per livello di gradimento in merito all'Ufficio contattato:**

☐		Livello di gradimento alto
☐		Livello di gradimento medio
☐		Livello di gradimento basso

► **Vuole specificare i motivi del Suo giudizio sui servizi erogati?**

	Soddisfatto (livello alto)	Abbastanza soddisfatto (livello medio)	Insoddisfatto (livello basso)
Competenza e preparazione del personale			
Chiarezza delle informazioni			
Correttezza delle informazioni			
Tempestività nelle risposte			
Cortesia del personale contattato			

► **Potrebbe segnalarci i motivi del Suo eventuale livello di insoddisfazione?**

► **Se è già stato in passato presso l'Ufficio, trova che la qualità del servizio sia:**

Peggiorata ☐ Invariata ☐ Migliorata ☐

► **In cosa il servizio è peggiorato o migliorato**

► Quanto ritiene adeguata la disponibilità dell’Ufficio al servizio prestato?:

	Molto
	Poco
	Per Niente

SUGGERIMENTI GENERALI

Data:.....