



COMUNE DI TRENTO



MANUALE OPERATIVO PER LA GESTIONE DELL'ASCOLTO DEL CITTADINO

Progetto Qualità Totale

Versione aggiornata approvata dalla Giunta comunale con deliberazione 16.3.2015, n. 35

Manuale operativo per la gestione dell'Ascolto del Cittadino

A cura del:

Comune di Trento

Progetto Qualità Totale

Via Belenzani, 19

Tel. 0461/884232

Fax 0461/884147

e.mail: qualita_totale@comune.trento.it

Responsabile: dott.ssa Chiara Morandini

INDICE

PREMESSA	3
PARTE I: MISURAZIONE DELLA CONOSCENZA E DELLA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEI CITTADINI NEI CONFRONTI DEI SERVIZI COMUNALI	5
1.1 INDAGINE GENERALE	6
1.2 INDAGINI SPECIFICHE	16
1.2.1 INDAGINI DI APPROFONDIMENTO	18
1.2.2 FOCUS GROUP	25
1.2.3 INDAGINI SUL LUOGO DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO	32
1.2.4 SONDAGGI TRAMITE SITO INTERNET	39
PARTE II: RACCOLTA DEI SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI	43
2.1 RACCOLTA SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI	44
2.2 ISTANZE E PETIZIONI	56
2.3 RICHIESTE DEL DIFENSORE CIVICO	58
PARTE III: PROGRAMMAZIONE E MONITORAGGIO	61
3.1 PROGRAMMAZIONE	62
3.2 MONITORAGGIO	63

PREMESSA

“L’Amministrazione è al servizio del territorio e dei cittadini con cui interloquisce costantemente per raggiungere maggiori livelli di benessere. Il Comune orienta la propria attività al soddisfacimento dei bisogni ed esigenze della collettività e dei cittadini; a questo scopo, la condotta del Comune e di chi agisce per suo conto, è ispirata a criteri di attenzione alle esigenze del cittadino e di disponibilità e cortesia verso quest’ultimo”. Queste alcune affermazioni contenute nel documento che definisce la Missione, Visione e Carta dei valori del Comune di Trento.

È in questo contesto e per garantire sistematicità e qualità dell’interloquire con i propri cittadini che l’Amministrazione comunale ha ritenuto di definire e pianificare le modalità dell’ascolto dei cittadini medesimi.

Il Manuale nasce infatti nell’ambito del Progetto Qualità del Comune di Trento ed, in particolare, del percorso di applicazione di modelli di eccellenza E.F.Q.M./C.A.F., modelli presi a riferimento dall’Ente a partire dal 2003. In particolare, con riferimento al criterio 6 “Risultati orientati al cittadino/cliente ai clienti esterni”, il presente Manuale ha il preciso scopo di fornire un vero e proprio sistema che prenda in considerazione il complesso delle strutture comunali e consenta un razionale sviluppo nel tempo del sistema di ascolto, evitando appesantimenti e costi sproporzionati rispetto ai risultati attesi. Il Manuale, accompagnato da un Piano Operativo è stato approvato nella sua prima versione nel 2005 e successivamente aggiornato nel 2007.

La presente versione è stata rivista:

- a seguito dell’esperienza maturata in sede di applicazione, nell’ottica del miglioramento continuo che ispira i modelli di eccellenza cui l’Amministrazione comunale fa riferimento;
- considerando le indagini precedentemente condotte dal Comune di Trento;
- tenendo conto del percorso di lavoro svolto dal Comune di Trento nell’ambito del Benchmarking QClub, gruppo di lavoro sulla qualità delle amministrazioni che vede la partecipazione di diversi Comuni italiani.

Per ciascuno degli strumenti di ascolto vengono illustrati:

- la procedura operativa standard da seguire, cioè la catena gestionale dello strumento in termini di responsabilità primaria e metodologica¹, azioni da svolgere, modalità operative e strumenti necessari;
- la modulistica che connota lo strumento indicato.

La struttura del Manuale è la seguente:

- Parte I: Misurazione della conoscenza e della soddisfazione complessiva dei cittadini nei confronti dei servizi comunali;
- Parte II: Raccolta dei suggerimenti, segnalazioni e reclami;
- Parte III: Programmazione e monitoraggio.

Nel presente Manuale sono, quindi, illustrati gli strumenti utili all'ascolto del cittadino, che, utilizzati in modo sistematico, secondo le modalità previste dalla programmazione, consentiranno un'azione coerente con gli obiettivi dell'Ente.

1

Nel testo, con l'espressione "responsabilità primaria" si intende sia la responsabilità nella definizione degli obiettivi, che nella conduzione dell'analisi. Rientra nella definizione dell'obiettivo, l'individuazione dello scopo dell'iniziativa da realizzare, in termini di esigenze informative sulla qualità da soddisfare. Questo aspetto conduce anche alla delimitazione del perimetro dell'indagine; si tratta di stabilire, tra l'altro, se sono presi in esame tutti o solo alcuni dei servizi erogati (sapendo che più ampia è la sfera di attività interessata, maggiori sono i costi che devono essere affrontati), se è considerata tutta l'utenza o soltanto una parte di essa. Vi è poi da decidere se l'indagine è svolta internamente oppure effettuata da un soggetto esterno.

Con l'espressione "responsabilità metodologica" si intende il supporto da parte della struttura responsabile della Qualità, in collaborazione con l'ufficio statistica comunale, che riguarda la scelta del metodo più efficace rispetto all'obiettivo stabilito, come specificato nei paragrafi relativi alla presentazione degli strumenti.

**PARTE I: MISURAZIONE DELLA CONOSCENZA E DELLA SODDISFAZIONE
COMPLESSIVA DEI CITTADINI NEI CONFRONTI DEI SERVIZI COMUNALI**

1.1 INDAGINE GENERALE

Questo strumento è diretto ad indagare la conoscenza da parte dei cittadini di tutti i servizi comunali loro offerti e rilevare la percezione che gli utenti hanno di questi.

Fine ultimo dello strumento è il miglioramento della relazione fra cittadini e Amministrazione, che manifesta in questo modo l'interesse ad ascoltare i propri utenti. L'indagine generale, insieme alle indagini specifiche, rappresenta un utile strumento, e una reale occasione, per l'introduzione di innovazioni e miglorie dei servizi offerti.

La descrizione dello strumento indagine generale è così strutturata:

1.1.1 Procedura operativa

- Responsabilità
- Perché
- Quando
- Modalità di rilevazione
- Fasi
- Campione
- Informazioni e strumenti necessari
- Servizi coinvolti

1.1.2 Modulistica

- Traccia di lettera di richiesta al cittadino di collaborazione per l'indagine
- Questionario
- Intervista
- Struttura/indice standard per il rapporto sui risultati dell'indagine

1.1.1 Procedura Operativa

o Responsabilità

In questo caso la responsabilità dell'intero procedimento è a carico della struttura responsabile della Qualità, con la collaborazione dell'ufficio Statistica comunale. La struttura responsabile della Qualità, avvalendosi della collaborazione dell'ufficio Statistica comunale ed, eventualmente, ricorrendo a collaborazioni esterne, gestisce l'intero processo di indagine, ossia, tutte le fasi elencate nelle pagine seguenti.

o Perché

L'indagine è condotta allo scopo di verificare la visione comune e complessiva dei servizi da parte dell'utente. L'indagine generale serve ad ottenere un output così strutturato:

- grado di conoscenza sui servizi offerti dall'amministrazione;
- indici di *citizen satisfaction*.

o Quando

Svolgimento dell'indagine ogni due/tre anni.

La struttura responsabile della Qualità, in stretto accordo con i dirigenti responsabili di Area ed i dirigenti dei Servizi coinvolti, definisce i tempi di svolgimento dell'indagine e il questionario da utilizzare.

o Modalità di rilevazione

Esistono diverse modalità di rilevazione. Gli strumenti concreti che possono essere utilizzati sono diversi e vengono elencati di seguito.

- **Intervista personale:** in questa ipotesi intervistatore e intervistato si incontrano di persona; ciò generalmente può avvenire al domicilio dell'intervistato, in strada o in altri luoghi pubblici, negli ambienti dove vengono erogati i servizi. Ciò dipende dall'esistenza o meno di una popolazione di riferimento e dalla possibilità di costruire un campione di individui da intervistare.
- **Intervista telefonica:** la persona riceve una telefonata e viene intervistata telefonicamente.
- **Questionario autocompilato:** in questa ipotesi il questionario cartaceo può essere inviato per posta o consegnato da un incaricato del Comune. Nel caso di questionario postale è necessario predisporre tutto quanto possa facilitare l'intervistato a rispondere; occorre per esempio inserire, insieme al questionario, la busta per la restituzione pre-affrancata e completa dell'indirizzo del Comune al quale si richieda pervenga la risposta. Nel caso della consegna da parte di un incaricato, questo prenderà appuntamento per il successivo ritiro o, nel caso in cui la persona contattata necessiti di aiuto, potrà supportare il cittadino nella compilazione e ritirare immediatamente il questionario compilato.
- **Questionario compilabile on-line:** in questo caso al cittadino viene inviata una lettera di presentazione dell'indagine con un link per potersi collegare al sito internet "Sondanet" (previa registrazione) e procedere con la compilazione. Viene lasciata comunque la possibilità al cittadino di compilare il questionario cartaceo richiedendone copia alla struttura competente per l'indagine.

Per l'indagine generale l'amministrazione ha finora scelto come modalità di rilevazione il questionario autocompilato, consegnato a casa da un incaricato del Comune. Con le prossime edizioni potrà essere sperimentato l'utilizzo del questionario compilabile on-line con eventuale sollecito telefonico.

o Fasi

Le fasi di realizzazione dell'indagine sono elencate nella seguente tabella.

Progr.	Fase	Descrizione	Struttura responsabile
1	Disegno dell'indagine	Fase di progettazione dell'indagine, nella quale vanno considerati gli obiettivi, gli attori coinvolti, metodi e i tempi di realizzazione, gli strumenti di indagine, la numerosità del campione, ecc. ²	L'Ufficio Statistica comunale in collaborazione con la struttura responsabile della Qualità, con possibilità di avvalersi di una consulenza esterna
2	Definizione del campione	Fase di verifica delle banche dati esistenti per ciascun servizio coinvolto, con decisioni relative a stratificazione e sovracampionamento.	L'Ufficio Statistica comunale in collaborazione con la struttura responsabile della Qualità, con possibilità di avvalersi di una consulenza esterna
3	Creazione del questionario	Creazione del questionario da utilizzare nell'indagine	Struttura responsabile della Qualità in collaborazione con Ufficio Statistica comunale (sulla base delle informazioni fornite dai Servizi coinvolti).
4	Eventuale collaudo del questionario	Per collaudare il questionario è opportuno scegliere almeno un rappresentante per ogni diversa categoria di utenti che si intende intervistare (gli utenti possono essere distinti per età, per modalità di fruizione dei servizi, per professione, ecc.) ³ . In seguito al collaudo, se necessario, si procederà con la revisione del questionario.	Ufficio Statistica comunale
5a ⁴	Distribuzione e raccolta dei questionari	Questionario autocompilato cartaceo: in questa ipotesi il questionario può essere inviato per posta o consegnato da un incaricato del Comune. Questionario compilabile on line: in seguito alla spedizione della lettera di invito il questionario viene autocompilato on-line	L'Ufficio Statistica comunale in collaborazione con la Struttura responsabile della Qualità
5b ⁵	Preparazione delle interviste	Questionario con intervista: in questo caso andranno scelte e formate le persone che dovranno condurre le interviste. ⁶	Ufficio Statistica comunale

² Nel caso si decida di coinvolgere consulenti o società esterne è utile definire in modo preciso i compiti di ognuno, le modalità di realizzazione dell'indagine, ecc. attraverso un documento scritto come guida per impostare un rapporto costruttivo e ottenere proposte adeguate.

³ Modalità suggerite per il collaudo del questionario – nel caso si tratti di questionario autocompilato:

- riprodurre esattamente la situazione nella quale verrà distribuito e compilato il questionario per capire se eventuali condizioni, per esempio ambientali, possono incidere sulla tranquillità di chi risponde;
- chiedere alle persone contattate di autocompilare il questionario segnalando, poi, eventuali incomprensioni, incoerenze, ecc. che richiedono modifiche allo strumento;
- effettuare qualche intervista di persona, che può fornire ulteriori spunti rispetto alle tecniche precedenti.

Modalità suggerite per il collaudo del questionario – nel caso si tratti di questionario con intervista:

- considerato che, per la raccolta dei dati vengono impiegati intervistatori, il collaudo dovrà avvenire nelle stesse condizioni dell'intervista;
- è sufficiente realizzare il collaudo con una decina di persone che non potranno però essere intervistate nuovamente una volta avviata l'indagine;
- raccogliere tutte le segnalazioni provenienti dagli intervistati che mettono in risalto eventuali incomprensioni, incoerenze, ecc. che richiedono modifiche allo strumento.

⁴ Ipotesi di Questionario autocompilato.

⁵ Ipotesi di Questionario con intervista.

Progr.	Fase	Descrizione	Struttura responsabile
	Raccolta dei dati	Distribuzione e raccolta del questionario (il Servizio di merito provvederà al reclutamento dei rilevatori o all'affidamento dell'operatività a Società esterne).	L'Ufficio Statistica comunale in collaborazione con la Struttura responsabile della Qualità
6	Inserimento dati in una banca dati	Questionario auto-compilato cartaceo: inserimento dei dati all'interno di una banca dati. Possibilità di avvalersi di supporti-compilatori esterni. Questionario compilabile on-line: questa fase non è necessaria	L'Ufficio Statistica comunale in collaborazione con la Struttura responsabile della Qualità
7	Elaborazione dei dati e predisposizione di una relazione finale	L'Ufficio Statistica comunale, in collaborazione con la Struttura responsabile della Qualità e con eventuale supporto esterno, si occuperà dell'elaborazione dei dati e della redazione della relazione conclusiva.	L'Ufficio Statistica comunale in collaborazione con la Struttura responsabile della Qualità
8	Comunicazione e utilizzo dei risultati	Comunicazione dei risultati e loro utilizzo in funzione del miglioramento del Servizio. I risultati verranno comunicati al Servizio di merito e al Responsabile di Area e, di volta in volta, si concorderanno altri utilizzatori finali e gli strumenti più adatti per la loro diffusione.	Struttura responsabile della Qualità in collaborazione con l'Ufficio Statistica comunale

o Campione

Il criterio di campionamento utilizzato è quello del campionamento stratificato: la popolazione di riferimento è costituita dai residenti del Comune di Trento di età maggiore di 18 anni. Questa viene suddivisa in strati, cioè in gruppi di unità omogenei, sulla base di caratteristiche della popolazione note a priori (genere, data di nascita, circoscrizione di residenza ecc.)

Si utilizzerà l'archivio anagrafico e gli altri archivi di utenza disponibili e ricollegabili all'anagrafe per individuare i cittadini da intervistare.

Nel caso venga adottato la modalità di questionario auto-compilato cartaceo, il campione si assesta normalmente sui 800 cittadini. Per ottenere questo campione si invierà il questionario a 1200 cittadini in quanto l'esperienza dimostra che se il questionario viene auto-compilato, si ha una mancata risposta da circa il 30%.

Nel caso venga adottato il questionario compilabile on-line, considerando le indagini svolte finora dall'Ufficio Statistica è emerso che i tassi di risposta oscillano tra il 30-35%; pertanto si stabilisce una numerosità campionaria pari a circa 4.000 cittadini maggiorenni per ottenere circa 1.000 questionari validi.

Il principale svantaggio di un'indagine compilata on-line è costituito dalla "auto-selezione" del campione che non consente di estendere all'intero universo dei rispondenti i risultati delle analisi. Si tratta comunque di dati significativi a livello campionario, che danno delle indicazioni utili ad interpretare la percezione che i cittadini hanno dei servizi comunali.

⁶ In questo caso ci sono diversi aspetti da tenere sotto controllo per garantire il corretto lavoro degli intervistatori e di conseguenza il buon esito di un'intervista:

- innanzitutto, l'intervistatore deve attenersi al testo del questionario ed evitare improvvisazioni (ad esempio, nella formulazione della domanda);
- si deve prevedere una lettura univoca delle possibili risposte da parte dell'intervistato, ad esempio se la domanda prevede una risposta da 1 a 5 e l'intervistato risponde 2,5 tutti gli intervistatori devono assegnare lo stesso punteggio (2 o 3). Comunque, prima di attribuire questo punteggio d'ufficio è necessario chiedere all'intervistato di specificare se il punteggio che intende dare è 2 o 3.
- l'intervistatore non deve esprimere alcun giudizio o commento che possa condizionare la risposta dell'intervistato;
- l'intervistatore, al momento della compilazione del questionario, deve utilizzare solamente gli spazi previsti per le risposte; la precisione nella compilazione è importante per non complicare il lavoro successivo di elaborazione dei dati.

Per contro i vantaggi legati alla riduzione dei costi e dei tempi di raccolta e imputazione dei dati, come pure alla riduzione del “disturbo statistico” a carico dei cittadini che possono compilare telematicamente il questionario (senza ricevere la visita dei rilevatori) fanno propendere per la scelta di questa modalità di rilevazione.

Quest'indagine viene ripetuta ogni 2 - 3 anni, valutando di volta in volta se includere nel campione anche i cittadini che hanno risposto a edizioni precedenti.

o Informazioni e strumenti necessari

- Archivio anagrafico
- Archivio utenti dei Servizi
- Bozza di lettera di richiesta al cittadino di collaborazione per l'indagine
- Questionario/intervista
- Sistema di elaborazione statistica dei dati

o Servizi coinvolti

Considerando i diversi servizi offerti ai cittadini, di seguito si presenta un elenco di quelle strutture e quelle attività per cui i cittadini possono esprimere la propria opinione:

- Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Informazioni dall'amministrazione
- Attività sociali
- Servizio Casa e Residenze protette
- Biblioteche comunali
- Offerta di eventi culturali
- Servizi demografici
- Servizio Tributi
- Polizia locale
- Impianti sportivi
- Manutenzione delle strade
- Manutenzione del verde pubblico
- Gestione e manutenzione della illuminazione pubblica
- Smaltimento dei rifiuti, servizio acquedotto e fognature
- Mobilità
- Sportello Edilizia Privata
- Cimiteri

L'elenco può variare nel tempo in base ai nuovi servizi che potranno essere attivati o quei servizi che verranno meno.

1.1.2 Modulistica

o Traccia di lettera di richiesta al cittadino di collaborazione per l'indagine (da modificare in relazione alla modalità di somministrazione)

(carta intestata)

Trento,

Gentile Signora, Egregio Signore,

Uno degli obiettivi fondamentali del Comune di Trento è il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti ai cittadini e alle imprese. In questa prospettiva sorge la necessità di effettuare analisi ed intraprendere azioni di miglioramento dell'attività amministrativa, anche verificando e valutando l'efficacia dei servizi che vengono offerti.

Per questo motivo, nell'ottica della promozione della qualità dei servizi offerti al cittadino, stiamo realizzando un'indagine al fine di **<indagare il grado di conoscenza e il livello di soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi offerti dall'amministrazione comunale>**.

La Sua partecipazione all'indagine risulta essere particolarmente importante per conoscere le opinioni nei riguardi **dei servizi offerti ai cittadini dall'amministrazione comunale**. Inoltre, è anche un'opportunità per individuare le aree problematiche e mettere in atto, di conseguenza, azioni di miglioramento che portino ad adeguare gli strumenti adottati alle esigenze dei destinatari **dei servizi**.

Le risposte che ci saranno fornite resteranno assolutamente riservate e saranno utilizzate unicamente ai fini di detta indagine.

La rilevazione inizierà il **<data>**. **<Inserire una spiegazione relativa alla modalità di indagine prescelta>**. (es.: Le verrà consegnato da un **incaricato** comunale presso il Suo domicilio un questionario, che Le chiediamo di compilare entro 10 giorni, che verrà successivamente ritirato dallo stesso secondo le modalità concordate al momento del recapito.)

La rilevazione sarà ripetuta circa ogni 2/3 anni e se deciderà di partecipare all'indagine sarà contattato nelle prossime edizioni. Per ringraziarla del tempo e delle informazioni preziose che ci fornirà, il Comune avrà il piacere di offrirle: <omaggio>.

Le comunico, inoltre, che per eventuali informazioni o chiarimenti può contattare il <referente> presso il Servizio ..., al numero telefonico 0461/88....

La invito gentilmente, nel caso decidesse di non partecipare a questa iniziativa, a comunicarlo al numero sopra indicato.

La ringrazio per la collaborazione e Le ricordo che tutti i Suoi suggerimenti e le Sue segnalazioni saranno per noi spunti preziosi per offrirLe un servizio migliore.

Cordiali saluti.

Il Sindaco

In allegato: eventuale elenco dei rilevatori incaricati, che si presenteranno ed identificheranno e informativa privacy.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 196/2003

Desidero informarLa che il decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali", prevede la tutela della riservatezza dei dati personali relativi a persone o altri soggetti.

I dati personali sono raccolti dal Servizio <XXX> esclusivamente per lo svolgimento dell'attività di competenza e per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Finalità del trattamento dei dati

I dati personali vengono raccolti e trattati per finalità di indagine del grado di soddisfazione dell'utenza del Servizio <XXX>.

Modalità del trattamento

I dati vengono trattati con sistemi informatici e/o manuali attraverso procedure adeguate a garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi.

Il conferimento dei dati

ha natura facoltativa per quanto riguarda lo svolgimento dell'indagine di soddisfazione dell'utenza.

Non fornire i dati comporta

l'impossibilità per il Servizio <XXX> di svolgere l'indagine per la rilevazione del grado di soddisfazione dei propri utenti.

Comunicazione dei dati

l'eventuale comunicazione a soggetti terzi (Uffici, Enti ed Organi della Pubblica Amministrazione, Aziende o Istituzioni) potrà avere ad oggetto solamente dati anonimi ed aggregati.

I dati possono essere conosciuti

dal responsabile e dagli incaricati del Servizio <XXX> e da un "Responsabile esterno" all'elaborazione degli stessi.

I diritti dell'interessato sono (art. 7 del d.lgs. 196/2003):

- richiedere la conferma dell'esistenza o meno dei dati che lo riguardano;
- ottenere la loro comunicazione in forma intelligibile;
- richiedere di conoscere l'origine dei dati personali, le finalità e modalità del trattamento, la logica applicata se il trattamento è effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge;
- aggiornare, correggere o integrare i dati che lo riguardano;
- opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati.

Titolare del trattamento dei dati:

COMUNE DI TRENTO, VIA BELENZANI, 19

Responsabile del trattamento dei dati:

Dirigente del Servizio <XXX>

Il Responsabile designato per l'esercizio dei diritti dell'interessato è il Segretario generale – via Belenzani 19 (indicazione consultabile anche sul internet www.comune.trento.it).

Il Dirigente del Servizio<XXX>

o Questionario

Di seguito è riportata una traccia del questionario.

- **Istruzioni per la compilazione**

Verranno fornite alcune indicazioni su come indicare le risposte.

- **Dati anagrafici**

Domande su:

- sesso
- età
- residenza
- titolo di studio
- stato civile
- professione

- **Parte centrale**

Per ogni servizio coinvolto verrà domandato:

- se il cittadino ha utilizzato il servizio
- quali servizi conosce
- quale è il suo giudizio sul servizio fruito
- se il servizio è migliorato o peggiorato rispetto a 2 anni prima
- eventuali azioni di miglioramento suggerite

Le domande relative al giudizio, avranno modalità di risposta con una scala che va da 1 a 10 e verranno presentate come di seguito.

Per niente soddisfatto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto soddisfatto
-----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------------------

o I n t e r v i s t a

Di seguito è riportata una traccia di intervista strutturata. L'interlocutore dovrà corrispondere al nominativo selezionato.

- **Indicazioni generali (da raccogliere preventivamente all'intervista):**

- nominativo
- eventi intercorsi con il Comune
 - recenti
 - passati
- ecc.

- **Apertura**

Buon giorno (buona sera), sono WZ del Comune di Trento, (posso parlare con la signora/il signor XY), desidero sottoporLe alcune brevi domande circa la Sua valutazione e conoscenza dei servizi comunali.

- **Parte centrale**

Lettura delle domande utilizzate nel questionario.

- **Conclusione**

La ringrazio per la cortese collaborazione e le informazioni fornite, se non avesse ulteriori considerazioni da aggiungere La saluto e Le auguro ancora buona giornata (serata).

o Struttura/indice standard per il rapporto sui risultati dell'indagine

Indice del rapporto

- PREMESSA
 - Il campione analizzato
 - La metodologia adottata
 - Questionario e fattori sondati
- SINTESI DEGLI ASPETTI DI FONDO EMERSI
 - Conoscenza dei servizi da parte dei cittadini
 - Il profilo di percezione complessivo sui servizi

1.2 INDAGINI SPECIFICHE

Questi strumenti vengono utilizzati a seguito di peculiarità/problematiche emerse dall'indagine generale, o per indagare un servizio/un'attività del tutto nuovi dell'amministrazione, o per indagare aspetti di quei servizi che per contenuto o utenza necessitano di uno studio dedicato (ad es.: Servizio funerario, Servizio di asili nido).

Tra le indagini specifiche ritroviamo strumenti sia qualitativi sia quantitativi che devono essere utilizzati a seconda delle situazioni considerando i diversi aspetti presentati nel dettaglio di ciascuna strumento.

Di seguito un piano di indagine che dovrà essere compilato e condiviso con il Responsabile di Area e con la struttura responsabile della Qualità in fase di programmazione dell'indagine.

o Piano di indagine

Al fine di coordinare le indagini di approfondimento che i diversi Servizi potranno condurre in accordo con la Struttura responsabile della qualità, sarà necessario compilare ed inviare alla struttura il piano di indagine con le informazioni a disposizione del servizio di merito.

PIANO DI INDAGINE VOLTA ALL'ASCOLTO DEL CITTADINO

Titolo:

Oggetto dell'indagine:

Soggetto realizzatore: Indicare Servizio/servizi dell'amministrazione coinvolti e/o titolari dell'indagine. Indicare eventuali collaborazioni con ditte o enti esterni all'amministrazione.

Tipo rilevazione: Si vedano le categorie del presente manuale: indagine approfondimento, focus group ecc.

Modalità rilevazione: Nel caso di indagine (intervista faccia a faccia, telefonica, questionario autocompilato, questionario on line)

Intervistatori/facilitatori: Indicare se presenti e numerosità

Supporti informatici: Indicare se utilizzati programmi operativi e pc

Popolazione di riferimento: Indicare chi potenzialmente può far parte dell'indagine e la numerosità

Tipo di campione: Se presente, indicare se casuale semplice, stratificato ecc. Indicare i criteri, come vengono selezionate le persone coinvolte nell'indagine

Numerosità (campionaria): Numero di partecipanti effettivi all'indagine/focus group

Periodo di rilevazione: Da quando a quando verrà svolta (date - giorno)

Luogo di rilevazione: Indicare luogo e se realizzata sul territorio comunale o meno

1.2.1 INDAGINI DI APPROFONDIMENTO

Questo strumento consiste nella conduzione di una indagine su un Servizio a seguito di peculiarità/problematiche emerse dall'indagine generale, o per indagare aspetti di quei servizi che per contenuto o utenza necessitano di uno studio dedicato (ad es.: Servizio funerario, Servizio di asili nido).

La descrizione dello strumento è così strutturata:

1.2.1.A Procedura operativa

- Responsabilità
- Perché
- Quando
- Modalità di rilevazione
- Fasi
- Campione
- Informazioni e strumenti necessari

1.2.1.B Modulistica

- Traccia di lettera di richiesta al cittadino di collaborazione per l'indagine
- Questionario
- Intervista

1.2.1.A Procedura Operativa

o Responsabilità

L'indagine è condotta allo scopo di ricavare dall'utente feed-back sul grado di soddisfacimento o meno di uno specifico Servizio dell'amministrazione comunale. In questo caso la responsabilità è così attribuita:

- Responsabilità primaria: Servizio di merito
- Responsabilità metodologica: struttura responsabile della Qualità

o Perché

Output dello strumento è il livello di soddisfazione degli utenti del servizio, la percezione del cittadino sui fattori più critici con il fine ultimo di individuare azioni di miglioramento del servizio.

o Quando

La rilevazione periodica deve essere attivata dal Servizio di merito a seguito dell'indagine generale o di esigenze specifiche, in periodi individuati in accordo con il dirigente responsabile di Area e la struttura responsabile della Qualità.

o Modalità di rilevazione

Esistono diverse modalità di rilevazione.

Oltre all'intervista personale, all'intervista telefonica, al questionario autocompilato, e all'indagine on-line, descritti nella sezione 1.1.1, si aggiunge il feed back post evento.

Questo strumento consiste nel monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utente a valle della fruizione di un servizio o della partecipazione all'evento oggetto di indagine. Tale strumento consente, quindi, di ottenere un giudizio, ravvicinato rispetto all'erogazione, sul servizio ottenuto.

Le modalità di svolgimento prevedono:

- a) la predisposizione di questionari ad hoc relativi ai servizi/processi identificati;
- b) la somministrazione del questionario alla conclusione dell'evento o l'invio del questionario entro 2-3 giorni dall'avvenuta chiusura dell'operazione (nella busta dovrà essere inserito il materiale per agevolare il cittadino nella risposta: un'altra busta con già indicato l'indirizzo a cui il cittadino dovrà inviare il questionario compilato; francobollo; etc.).

o Fasi

Le fasi di realizzazione dell'indagine sono elencate nella seguente tabella

Progr.	Fase	Descrizione	Struttura responsabile
1	Disegno dell'indagine	Fase di progettazione dell'indagine, nella quale vanno considerati gli obiettivi, gli attori coinvolti, le fasi e i tempi di realizzazione, gli strumenti di indagine, la numerosità del campione, ecc. ⁷ In questa fase verranno anche individuate e contattate le persone che faranno parte del campione	Servizio di merito (con supporto metodologico struttura responsabile della Qualità, che, in collaborazione con l'Ufficio Statistica comunale, fornirà la metodologia da utilizzare per la corretta individuazione del campione da intervistare)
2	Eventuale indagine preliminare	Al fine di definire in modo preciso quali siano le domande da inserire nel questionario potrebbe essere utile organizzare qualche colloquio preliminare (focus group, intervista individuale in profondità).	Servizio di merito (con supporto metodologico struttura responsabile della Qualità, in collaborazione con l'Ufficio Statistica comunale)
3	Creazione del questionario	Creazione del questionario da utilizzare nell'indagine	Servizio di merito (con supporto metodologico struttura responsabile della Qualità, in collaborazione con l'Ufficio Statistica comunale)
4	Eventuale collaudo del questionario		Servizio di merito (con supporto metodologico struttura responsabile della Qualità, in collaborazione con l'Ufficio Statistica comunale)

⁷ Nel caso si decida di coinvolgere consulenti o società esterne è utile definire in modo preciso i compiti di ognuno, le modalità di realizzazione dell'indagine, ecc. attraverso un documento scritto come guida per impostare un rapporto costruttivo e ottenere proposte adeguate.

⁸ Modalità suggerite per il collaudo del questionario – nel caso si tratti di questionario autocompilato:

- riprodurre esattamente la situazione nella quale verrà distribuito e compilato il questionario per capire se eventuali condizioni, per esempio ambientali, possono incidere sulla tranquillità di chi risponde;
- chiedere alle persone contattate di autocompilare il questionario segnalando, poi, eventuali incomprensioni, incoerenze, ecc. che richiedono modifiche allo strumento;
- effettuare qualche intervista di persona, che può fornire ulteriori spunti rispetto alle tecniche precedenti.

Modalità suggerite per il collaudo del questionario – nel caso si tratti di questionario con intervista:

Progr.	Fase	Descrizione	Struttura responsabile
5a ⁹	Distribuzione e raccolta dei questionari	Questionario autocompilato cartaceo: in questa ipotesi il questionario può essere inviato per posta o consegnato da un incaricato del Comune. Questionario autocompilabile on-line: in seguito alla spedizione della lettera di invito il questionario viene auto-compilato on line.	Servizio di merito
5b ¹⁰	Preparazione delle interviste	Questionario con intervista: in questo caso andranno scelte e formate le persone che dovranno condurre le interviste. ¹¹	Servizio di merito (con supporto metodologico struttura responsabile della Qualità, in collaborazione con l'Ufficio Statistica comunale)
	Raccolta dei dati	Distribuzione e raccolta del questionario (il Servizio di merito provvederà al reclutamento dei rilevatori o all'affidamento dell'operatività a Società esterne).	Servizio di merito
6	Inserimento dati in una banca dati	Questionario auto-compilato cartaceo: inserimento dei dati all'interno di una banca dati. Questionario compilabile on-line: questa fase non è necessaria.	Servizio di merito (con la collaborazione della Struttura responsabile della Qualità e dell'Ufficio Statistica Comunale, che forniranno la metodologia)
7	Elaborazione dei dati e predisposizione di una relazione finale	Elaborazione dei dati e redazione della relazione conclusiva.	Servizio di merito (con supporto metodologico struttura responsabile della Qualità, in collaborazione con l'Ufficio Statistica comunale)
8	Comunicazione e utilizzo dei risultati	Comunicazione dei risultati e loro utilizzo in funzione del miglioramento del Servizio. I risultati verranno comunicati al Servizio di merito e al Direttore Generale e, di volta in volta, si concorderanno altri utilizzatori finali e gli strumenti più adatti per la loro diffusione.	Servizio di merito (con supporto metodologico struttura responsabile della Qualità, in collaborazione con l'Ufficio Statistica comunale)

- considerato che, per la raccolta dei dati vengono impiegati intervistatori, il collaudo dovrà avvenire nelle stesse condizioni dell'intervista;
- è sufficiente realizzare il collaudo con una decina di persone che non potranno però essere intervistate nuovamente una volta avviata l'indagine;
- raccogliere tutte le segnalazioni provenienti dagli intervistati che mettono in risalto eventuali incomprensioni, incoerenze, ecc. che richiedono modifiche allo strumento.

⁹ Ipotesi di Questionario autocompilato.

¹⁰ Ipotesi di Questionario con intervista.

¹¹ In questo caso ci sono diversi aspetti da tenere sotto controllo per garantire il corretto lavoro degli intervistatori e di conseguenza il buon esito di un'intervista:

- innanzitutto, l'intervistatore deve attenersi al testo del questionario ed evitare improvvisazioni (ad esempio, nella formulazione della domanda);
- si deve prevedere una lettura univoca delle possibili risposte da parte dell'intervistato, ad esempio se la domanda prevede una risposta da 1 a 5 e l'intervistato risponde 2,5 tutti gli intervistatori devono assegnare lo stesso punteggio (2 o 3). Comunque, prima di attribuire questo punteggio d'ufficio è necessario chiedere all'intervistato di specificare se il punteggio che intende dare è 2 o 3.
- l'intervistatore non deve esprimere alcun giudizio o commento che possa condizionare la risposta dell'intervistato;
- l'intervistatore, al momento della compilazione del questionario, deve utilizzare solamente gli spazi previsti per le risposte; la precisione nella compilazione è importante per non complicare il lavoro successivo di elaborazione dei dati.

o C a m p i o n e

La struttura che si occupa della Qualità, in collaborazione con l'ufficio Statistica comunale, fornirà al Servizio di merito le indicazioni metodologiche per la corretta individuazione del campione da intervistare, che varia in considerazione della numerosità dell'utenza (nel caso in cui l'utenza non sia numericamente elevata, si può considerare di intervistare la totalità degli utenti).

In particolare, si tratterà di stabilire quale archivio utilizzare per l'estrazione dei nominativi. Si possono utilizzare:

- l'archivio anagrafico;
- le banche dati relative all'utenza effettiva del Servizio.

Nel caso non siano disponibili specifiche banche dati, il campione verrà individuato con metodi diversi, in ogni caso statisticamente significativi.

Dovranno essere verificati i metodi di estrazione e la numerosità del campione.

Nel caso del feed-back post evento saranno contattate solo le persone coinvolte durante l'evento oggetto di studio e valutazione.

In alcuni casi, può capitare che le persone che formano il campione non siano pre-contattabili (ad esempio, se si indagano i motivi di contatto dei cittadini con l'URP). In questo caso vengono contattate direttamente sul luogo di prestazione del servizio (ad esempio: recandosi all'URP e intervistando un utente ogni dieci).

o I n f o r m a z i o n i e s t r u m e n t i n e c e s s a r i

- Archivio utenti dei servizi
- Bozza di lettera per invito partecipazione
- Questionario/intervista
- Sistema di elaborazione statistica dei dati

1.2.1.B Modulistica

o Traccia di lettera di richiesta al cittadino di collaborazione per l'indagine

(carta intestata)

Trento,

Gentile Signora, Egregio Signore,

Uno degli obiettivi fondamentali del Comune di Trento è il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti ai cittadini e alle imprese. In questa prospettiva sorge la necessità di effettuare analisi ed intraprendere azioni di miglioramento dell'attività amministrativa, anche verificando e valutando l'efficacia dei servizi che vengono offerti.

Per questo motivo, nell'ottica della promozione della qualità dei servizi offerti al cittadino, stiamo realizzando un'indagine al fine di <inserire finalità e obiettivi dell'indagine>.

La Sua partecipazione all'indagine risulta essere particolarmente importante per conoscere le opinioni nei riguardi <inserire>. Inoltre, è anche un'opportunità per individuare le aree problematiche e mettere in atto, di conseguenza, azioni di miglioramento che portino ad adeguare gli strumenti adottati alle esigenze dei destinatari stessi del <servizio offerto>.

Le risposte che ci saranno fornite resteranno assolutamente riservate e saranno utilizzate unicamente ai fini di detta indagine.

La rilevazione inizierà il <data>. <Inserire una spiegazione relativa alla modalità di indagine prescelta – da opzionare fra quelle illustrate nella sezione “modalità di rilevazione” >. (es.: Le verrà consegnato da un messo comunale presso il Suo domicilio un questionario, che Le chiediamo di compilare entro 10 giorni, che verrà successivamente ritirato dallo stesso secondo le modalità concordate al momento del recapito.)

Le comunico, inoltre, che per eventuali informazioni o chiarimenti può contattare il <referente> presso il Servizio ..., al numero telefonico 0461/88....

La invito gentilmente, nel caso decidesse di non partecipare a questa iniziativa, a comunicarlo al numero sopra indicato.

La ringrazio per la collaborazione e Le ricordo che tutti i Suoi suggerimenti e le Sue segnalazioni saranno per noi spunti preziosi per offrirLe un servizio migliore.

Cordiali saluti.

Il Sindaco

In allegato: eventuale elenco dei rilevatori incaricati, che si presenteranno ed identificheranno ed informativa privacy cfr.sezione 1.1.2 dell' indagine generale.

o Questionario

Nel caso in cui l'indagine venga effettuata utilizzando un questionario cartaceo questo andrà strutturato in analogia a quanto fatto per l'indagine generale focalizzando l'attenzione in particolare sulle criticità rilevate in quella sede, sugli scostamenti nella percezione della qualità e sull'incidenza delle iniziative di miglioramento realizzate.

La scala utilizzata per le modalità di risposta sarà da 1 a 10.

Vi è la possibilità di richiedere ai rispondenti di esprimere prima un giudizio sull'importanza di alcuni aspetti del servizio fruito e successivamente la soddisfazione relativa agli stessi aspetti in modo da individuare il "gap", lo scostamento tra attese e percezioni degli utenti.

o Intervista

Per la traccia di intervista strutturata per lo svolgimento dell'indagine si rinvia a quella dell'indagine generale. Ovviamente l'indagine di approfondimento dovrà concentrarsi sugli aspetti e le criticità del servizio di merito.

Vi è la possibilità di richiedere ai rispondenti di esprimere prima un giudizio sull'importanza di alcuni aspetti del servizio fruito e successivamente la soddisfazione relativa agli stessi aspetti in modo da individuare il "gap", lo scostamento tra attese e percezioni degli utenti.

1.2.2 FOCUS GROUP

Il *focus group* è un piccolo gruppo di persone (generalmente di composizione variabile: da 4 a 12) che discute su uno specifico tema. Si ricorre a questa tecnica quando si ha la necessità di mettere a fuoco (da cui il nome *focus group*) un fenomeno o indagare in profondità su uno specifico argomento, utilizzando l'interazione che si realizza fra i componenti del gruppo. In alcuni casi il *focus group* serve per predisporre un'indagine individuando così i tempi e gli aspetti che vanno indagati (si vedano le fasi dell'indagine di approfondimento).

La descrizione dello strumento del *focus group* è così strutturata:

1.2.2.A Procedura operativa

- Responsabilità
 - Perché
 - Quando
 - Chi
 - Dove e come
 - Informazioni e strumenti necessari
 - Modalità di svolgimento
 - Metodologia
- Tecniche semi-proiettive di indagine

1.2.2.B Modulistica

- Traccia di lettera di convocazione cittadino a *focus group*

1.2.2.A Procedura Operativa

o Responsabilità

- Responsabilità primaria: Servizio di merito
- Responsabilità metodologica: struttura responsabile della Qualità.

o Perché

Obiettivi dell'indagine qualitativa svolta per mezzo del *focus group* sono i seguenti:

- fornire eventuale materiale per la costruzione di un questionario sulla soddisfazione del cliente;
- sottoporre a verifica la percezione del cittadino sulla Qualità dei servizi offerti, o che si intende offrire, ed eventualmente raccogliere spunti/elementi di miglioramento di rapida realizzazione;
- studiare quali reazioni susciterà un intervento presso certe categorie di persone.

o Q u a n d o

Normalmente ogni due – tre anni e, comunque, ogniqualvolta sia ritenuto necessario, in relazione alle esigenze del Comune o di cambiamenti di diversa natura che possono influenzare le esigenze o le percezioni dei cittadini.

o C h i

I partecipanti devono essere selezionati con attenzione in modo da poter contribuire, da diversi punti di vista, alla focalizzazione della questione. Dovrebbero, inoltre, essere messi il più possibile in condizioni di parità: è quindi raccomandabile una certa omogeneità tra i partecipanti (per esempio, rispetto al grado di istruzione) per evitare squilibri troppo forti nella comunicazione.

In ogni *focus group* vengono intervistati alcuni cittadini che hanno avuto contatto con il Comune/Servizio negli ultimi 3-6 mesi. In relazione alla natura del servizio una parte può essere scelta casualmente.

Il Servizio di merito, con il supporto della struttura responsabile della Qualità, fornisce i nominativi da intervistare, estraendoli dalle banche dati esistenti, predispone e invia le lettere di convocazione, monitorandone gli esiti.

Il *focus group* è generalmente assistito da un facilitatore o moderatore (che può essere sia interno che esterno all'Amministrazione comunale) che gestisce la discussione e stimola l'interazione tra i partecipanti. La discussione è impostata in modo del tutto informale: sono ammesse domande reciproche, dichiarazioni di disaccordo (ma vanno evitati giudizi negativi) e interruzioni.

Tutte le informazioni emerse nel corso dell'incontro devono poi essere elaborate e interpretate. Il documento finale, contenente le indicazioni principali sugli items di indagine e gli aspetti emersi nella riunione, può consistere in una sintesi o nella trascrizione integrale della discussione.

o D o v e e c o m e

Le riunioni del *focus group* devono avvenire in ambienti idonei per dimensioni e isolamento e non devono essere interrotte.

La sala per la riunione deve prevedere una struttura idonea a favorire la comunicazione tra i membri del gruppo, ad esempio: disposizione di sedie "a ferro di cavallo" o "tavolo circolare", in modo che l'animatore/conducente sia in posizione centrale e tutti i partecipanti possano guardarsi.

Ai cittadini intervenuti alla riunione può essere donato un gadget di ringraziamento, ad es.: libro, biglietti di ingresso a musei, agenda, penna, portachiavi ecc., preferibilmente personalizzato con riferimento al Comune di Trento. Ogni servizio valuterà che tipologia di gadget e se è possibile donarlo in accordo con la Struttura responsabile della Qualità.

o I n f o r m a z i o n i e s t r u m e n t i n e c e s s a r i

- Elenchi degli utenti del Servizio o elenchi anagrafe per l'estrapolazione dei partecipanti
- Bozza di lettera di convocazione al *focus group*
- Sala/stanza riunioni attrezzata
- Traccia di svolgimento dei *focus group*.

o M o d a l i t à d i s v o l g i m e n t o

La modalità operativa proposta, che rappresenta la procedura di riferimento per la conduzione dei gruppi, prevede, nel caso in cui oggetto del focus sia la verifica della percezione sulla qualità del servizio offerto, le fasi di discussione presentate di seguito.

Esame del livello di conoscenza del/i servizio/i: servizi conosciuti, utilizzati, motivi per l'utilizzo o meno dei servizi.

Percezione dei servizi elencati, in termini di: immagine, utilità, plus e minus, prezzo-qualità. Eventuali bisogni dei clienti non ancora soddisfatti dai servizi.

Livello di gradimento-soddisfazione dei servizi, nei termini delle Dimensioni della Qualità del modello *customer satisfaction*:

- . “contatto”: accessibilità, aspetti tangibili, facilità;
- . “risposta”: congruità - completezza, velocità, personalizzazione;
- . “rassicurazione”: operatività, riservatezza
- . “informazione”: chiarezza, continuità
- . “affidabilità”: del prodotto, del Servizio, sicurezza, gestione del disservizio
- . “empatia”: conoscenza approfondita del cliente, ascolto del cliente

Attese nei confronti del Comune e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Lo schema va opportunamente adattato nel caso in cui l'argomento del focus sia la verifica del gradimento rispetto a nuovi interventi o l'approfondimento di una specifica problematica.

La durata media di una riunione di *focus group* varia indicativamente tra un'ora e mezza e due ore.

o Metodologia

Tecniche semi-proiettive di indagine

La metodologia di indagine è di tipo qualitativo: mira a rilevare significati, abitudini di comportamento, atteggiamenti e percezioni. Non consente una generalizzazione dei risultati in quanto la numerosità campionaria non risulta sufficiente per estrapolazioni di tipo statistico.

Uno dei vantaggi dell'approccio di gruppo è quello di consentire il disinibirsi dalle riserve e resistenze abituali, la maggior libertà nell'esporre le proprie opinioni (rispetto ad un colloquio individuale), la maggior facilità di accesso ad una dimensione di simulazione che consente l'emergere di bisogni e desideri relativi all'oggetto di discorso.

La conduzione della riunione del *focus group* prevede l'alternanza di momenti di libera discussione a fasi in cui vengono utilizzate tecniche semi-proiettive. In questo caso la conduzione deve essere neutrale ed obiettiva: l'intervistatore deve inibirsi qualsiasi comportamento che può influenzare l'intervistato.

Tali tecniche prevedono la sospensione temporanea delle modalità consuete di pensiero improntate alla razionalità e al controllo e l'accentuazione dei fattori di “flessibilità”, “originalità”, “fluidità” e “divergenza” del pensiero.

L'utilizzo di tecniche semi-proiettive ha il duplice obiettivo di:

- approfondire alcuni aspetti del tema in discussione;
- favorire la produzione di ideazione specifica del livello emotivo-simbolico, che previene ai bisogni, desideri, timori, significati del tema in discussione.

Di seguito vengono riportate le diverse tecniche che possono essere utilizzate nella conduzione del focus group.

Tecnica delle associazioni libere e forzate

A partire da un termine proposto dal conduttore, si sollecita il gruppo a produrre una catena associativa libera, con le parole/espressioni che fluiscono il più liberamente possibile alla mente.

Le associazioni forzate, invece, prevedono che gli elementi di una catena associativa (prodotta dal gruppo con la tecnica delle Associazioni Libere) vengano riconfigurati “forzatamente” entro altre catene associative nuove.

Queste tecniche possono portare alla luce la trama delle connessioni associative “nascoste” e implicite esistenti tra i concetti relativi all’oggetto di indagine.

Tecnica delle metafore

Si tratta di far immaginare al gruppo trasmissioni metaforiche dell’oggetto in discorso (il tema oggetto di indagine, in questo caso un determinato Servizio o l’immagine del Comune). I referenti possono essere diversi di volta in volta, in funzione della pertinenza al tema possono essere:

- paesaggi;
- animali;
- città;
- personaggi;
- automobili;
- colori;
- ecc.

È utile per rilevare “le qualità terziarie” e i connessi vissuti emotivo-simbolici del tema. Offre spunti su modalità innovative di percezione e collocazione del tema entro nuovi scenari percettivi, affettivi e relazionali.

Tecnica degli aggettivi

È una tecnica che sollecita gli aggettivi che spieghino le principali caratteristiche del tema in discussione.

Ha finalità molto simili alla tecnica delle associazioni.

Tecnica dell’immaginazione realizzatrice

Si richiede al gruppo di ammettere ipoteticamente come esistente una situazione immaginaria e di costruirci intorno una narrazione che preveda effetti, conseguenze, azioni intraprese, persone interessate ecc... facendo appello alla fantasia.

I partecipanti al gruppo sono indotti a ristrutturare sulla base delle proprie esperienze e dei propri atteggiamenti la situazione resa anomala, evidenziando proiettivamente le eventuali facilitazioni e resistenze all’innovazione.

In questo caso, l’applicazione potrebbe essere basata sul suggerimento: “Se Lei diventasse il Responsabile del ‘Servizio Qualità ai Cittadini’ del Comune, proporrebbe quali iniziative”.

Tecnica delle frasi da compilare

Si mostra un foglio (fornito con la traccia) su cui sono già scritte alcune frasi incomplete. Si chiede agli intervistati, individualmente o in sottogruppo, di leggerle e completarle con parole o frasi ritenute più opportune, ma anche che si presentino alla mente come più immediate.

1.2.2.B Modulistica

o Traccia di lettera di convocazione cittadino al focus group

(carta intestata del Sindaco)

N. _____/2010/___/

Spett.le
(indirizzo dell'utente)

Data

Oggetto: Invito a partecipare ad un'azione di miglioramento dell'attività del Servizio xxx nell'ambito del Progetto Qualità Totale

Gentile Signora, Egregio Signore

uno degli obiettivi fondamentali perseguiti dal Comune di Trento è il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti alla cittadinanza.

Per questo motivo l'Amministrazione Comunale di Trento desidera invitarLa, insieme ad altre persone, ad un incontro allo scopo di conoscere l'opinione dei cittadini e le eventuali idee e opportunità di miglioramento rispetto ai servizi erogati dal Servizio <inserire denominazione Servizio>.

[In alcuni casi il focus group serve per predisporre un'indagine di approfondimento. Quindi si può introdurre la seguente frase: Le indicazioni ed i consigli proposti saranno poi raccolti in un questionario che sarà sottoposto ad un campione più ampio di cittadini nell'ambito di una indagine per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti del Servizio <inserire denominazione Servizio>.]

L'incontro si terrà il giorno

<inserire data> dalle ore xxx alle ore xxx
presso la Sala xxx
in Via xxx n. xx – xxx Piano.

Nel caso non potesse partecipare, Le chiediamo cortesemente di avvisare quanto prima il <referente> - Servizio <inserire denominazione Servizio>, numero di telefono 0461/....

RingraziandoLa anticipatamente per la Sua adesione all'iniziativa, Le ricordiamo che tutti i Suoi suggerimenti e le Sue segnalazioni saranno per noi spunti preziosi per offrirLe un servizio migliore.

Il Sindaco

Nota alla lettera:

1. La lettera va firmata dal Sindaco (in questo caso il cittadino si sentirà maggiormente coinvolto e motivato nel servizio che è chiamato a fornire)
2. Nel calcolare i tempi di invio della lettera, si deve tenere in considerazione che complessivamente ci vorranno circa 3 giorni per il recapito della stessa e circa 3 giorni per lasciare il tempo al cittadino di prenderne visione. Dopo altri 2 giorni, si possono contattare per richiedere la conferma della loro disponibilità. Comunque, due giorni prima della convocazione, è opportuno richiedere nuovamente conferma della partecipazione.
3. Campione numerico: da stabilire sulla base delle esperienze precedenti (tasso di risposta nei *focus group* convocati in precedenza).
4. Stabilire il luogo di svolgimento, data e ora prima di inviare la lettera

1.2.3 INDAGINI SUL LUOGO DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

Questo strumento consiste nella richiesta di valutazione da parte dell'utente direttamente sul luogo di erogazione del Servizio. Consente, quindi, di contattare il cittadino "a caldo", immediatamente dopo la prestazione del servizio da parte dell'Amministrazione comunale, e, quindi, di saggiarne il livello di percezione nel momento in cui l'impressione è più recente.

La descrizione dello strumento "indagini sul luogo di prestazione dei Servizi" è così strutturata:

1.2.3.A Procedura operativa

- Responsabilità
- Perché
- Quando
- Chi
- Dove
- Come
- Informazioni e strumenti necessari

1.2.3.B Modulistica

- Questionario per intervista o autocompilato sul luogo di prestazione del servizio

1.2.3.A Procedura Operativa

o Responsabilità

- Responsabilità primaria: Servizio di merito
- Responsabilità metodologica: struttura responsabile della Qualità

Il Servizio di merito effettua le indagini, l'inserimento e l'elaborazione dei dati con il supporto metodologico da parte della struttura responsabile della Qualità.

o Perché

Per raccogliere input della cittadinanza sul livello di servizio ricevuto allo sportello/ufficio

Per verificare gli scostamenti rispetto alle attese del cittadino

Per monitorare attività/eventi rilevanti per il servizio.

Output del sistema è l'informazione sui momenti decisivi nel rapporto con il cittadino rilevati "a caldo" subito dopo l'evento.

o Quando

In prima battuta cinque/sei giorni al mese (ad esempio nell'orario di apertura degli sportelli) o con altre modalità da concordare (ad esempio in occasione di una serie di eventi significativi) a valle del servizio ricevuto.

Nota di attenzione: per le indagini tramite intervista è consigliabile selezionare le ore da dedicare alle interviste cercando di renderle più casuali possibili (ad esempio: evitando di procedere ad interviste sempre nei giorni di lunedì o venerdì, oppure evitando di concentrarle tutte a inizio/fine mese oppure nei giorni di mercato ecc.)

(Esempio di strutturazione del calendario interviste: Ciclo I°: 1ª intervista LUNEDÌ settimana 1; 2ª intervista MARTEDÌ settimana 2, 3ª intervista MERCOLEDÌ settimana 3, 4ª intervista GIOVEDÌ settimana 4; 5ª intervista VENERDÌ settimana 5 e 6ª intervista LUNEDÌ settimana 6 ecc.)

o Chi

Verrà selezionato chi ha fruito del servizio nell'immediato.

o Dove

L'intervista al cittadino (della durata di circa 10 minuti) dovrà avvenire in un idoneo spazio, individuato per consentire la necessaria tranquillità nelle risposte.

Il questionario dovrà essere consegnato e raccolto dal Servizio di merito sul luogo di prestazione del servizio.

o Come

A) Nel caso di interviste, l'intervistatore:

- individua il cittadino da intervistare (con criteri di massima casualità) e richiede cortesemente la sua disponibilità a sottoporsi ad alcune brevi domande sul servizio appena ricevuto (spiegandone la finalità e l'utilizzo delle informazioni);
- effettua l'intervista con il supporto del questionario (il questionario può anche essere compilato dal compilatore attraverso l'utilizzo di un personal computer in modo da evitare la fase di imputazione dei dati e possibilmente attraverso un software di gestione dei dati che restituisca una prima elaborazione dei dati al termine dell'indagine);
- inserisce i dati e trasferisce la banca dati al responsabile dell'ufficio di merito, che si occuperà dell'elaborazione e dell'invio alla struttura responsabile della Qualità.

B) Nel caso di questionari autocompilati il Servizio di merito:

- mette a disposizione di tutti i fruitori della prestazione il questionario fornendo anche gli strumenti per la sua compilazione e la raccolta;
- inserisce i dati e si occupa dell'elaborazione (con l'eventuale supporto metodologico e/o operativo dell'Ufficio statistica e della struttura responsabile Qualità) e dell'invio dei risultati alla struttura responsabile della Qualità.

In entrambe le modalità di somministrazione, vi è la possibilità di richiedere ai rispondenti di esprimere prima un giudizio sull'importanza di alcuni aspetti del servizio fruito e successivamente la soddisfazione relativa agli stessi aspetti in modo da individuare il "gap", lo scostamento tra attese e percezioni degli utenti.

o Informazioni e strumenti necessari

- Questionario
- Software per l'elaborazione dei dati

1.2.3.B Modulistica

QUESTIONARIO PER INTERVISTA SUL LUOGO DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO – ESEMPIO

Data compilazione: / AAAA / MM / GG /

Ora compilazione: Scegliere solo una delle seguenti voci

☐ 8.00-12.00

☐ 12.00-14.30

☐ 14.30-16.00

☐ 16.00-18.00

Gentile Signora/e,
il Comune di Trento sta conducendo un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi di **Anagrafe della sede centrale, in Piazza Fiera**. Le chiedo quindi la cortesia di rispondere ad alcune brevi domande che saranno utili per conoscere l'opinione dell'utenza ed i suoi suggerimenti.
Grazie per la collaborazione.

SEZIONE 1

1.1 Quante volte nell'ultimo anno, oltre a questa, ha fruito dei servizi di Anagrafe? (1 sola risposta)

- ☐ Meno di 5 volte ☐ Tra 5 e 10 volte ☐ Più di 10 volte

1.2 Di che tipo di servizio/i ha fruito? (anche più risposte)

- ☐ Rilascio/rinnovo carte d'identità/Tesserini minori
☐ Cambio di residenza
☐ Cambio abitazione (o indirizzo)
☐ Rilascio certificati
☐ Autentiche firme e copie/dichiarazioni sostitutive atti notori
☐ Iscrizioni/variazioni/certificati AIRE
☐ Stranieri (dichiarazione dimora abituale, richiesta attestati di soggiorno)
☐ Operazioni di anagrafe sanitaria (scelta medico di base/pediatra)
☐ Altro _____ (obbligo di specificare)

1.3 Come ha raggiunto l'anagrafe?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| ☐ Auto propria | ☐ Accompagnati da altri in auto |
| ☐ Moto | ☐ Bicicletta |
| ☐ A piedi | ☐ Autobus |
| ☐ Taxi | ☐ Ecomobile |

SEZIONE 2

2.1 Osservando ora alcuni aspetti dei servizi di Anagrafe, La pregherei di indicare quali per lei sono più o meno importanti. Elencherò ora alcuni di questi aspetti e per ciascuno di essi dovrebbe dare un voto che va da 1 a 10 considerando che:

1 per niente importante

10 molto importante

QUANTO È IMPORTANTE PER LEI

ASPETTI TANGIBILI

	Per niente importante					Molto importante				
Comodità nel raggiungere l'ufficio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facilità nell'individuare lo sportello giusto – chiarezza delle indicazioni e della cartellonistica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comfort, pulizia e gradevolezza degli spazi e degli uffici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comodità orari apertura al pubblico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tempi di attesa prima di arrivare allo sportello	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

RISPOSTA

Velocità con cui sono fornite informazioni e certificati richiesti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Informatizzazione della modulistica e delle richieste	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Chiarezza nelle procedure	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Competenza e preparazione del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

RASSICURAZIONE

Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Chiarezza delle informazioni fornite allo sportello	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Interazione col personale comoda e sufficientemente riservata	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

AFFIDABILITÀ

Chiarezza sui documenti che si possono predisporre in autocertificazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Garanzia di collegamento con altri servizi/uffici che si occupano della stessa richiesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

EMPATIA

Educazione e gentilezza del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Disponibilità del personale a comprendere le difficoltà dell'utente e ad indirizzarlo ad interlocutori/soluzioni alternative	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. 2 La pregherei di indicare ora quanto è soddisfatto dei servizi di anagrafe di Trento. Elencherò ora alcuni di questi aspetti e per ciascuno di essi dovrebbe dare un voto che va da 1 a 10 considerando che:

1 per niente soddisfatto

10 molto soddisfatto

QUANTO È SODDISFATTO DI

ASPETTI TANGIBILI

	Per niente importante					Molto importante				
Comodità nel raggiungere l'ufficio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facilità nell'individuare lo sportello giusto – chiarezza delle indicazioni e della cartellonistica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comfort, pulizia e gradevolezza degli spazi e degli uffici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comodità orari apertura al pubblico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tempi di attesa prima di arrivare allo sportello	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

RISPOSTA

Velocità con cui sono fornite informazioni e certificati richiesti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Informatizzazione della modulistica e delle richieste	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Chiarezza nelle procedure	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Competenza e preparazione del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

RASSICURAZIONE

Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Chiarezza delle informazioni fornite allo sportello	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Interazione col personale comoda e sufficientemente riservata	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

AFFIDABILITÀ

Chiarezza sui documenti che si possono predisporre in autocertificazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Garanzia di collegamento con altri servizi/uffici che si occupano della stessa richiesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

EMPATIA

Educazione e gentilezza del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Disponibilità del personale a comprendere le difficoltà dell'utente e ad indirizzarlo ad interlocutori/soluzioni alternative	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2.3 Considerando tutti gli aspetti del servizio ricevuto, quanto Lei si dichiara complessivamente soddisfatto/a?

Per niente soddisfatto					Molto soddisfatto				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

SEZIONE 3

3.1 In una logica di miglioramento, quale dei seguenti servizi Le farebbe piacere che venisse attivato. Le chiediamo di esprimere la Sua preferenza rispetto alle iniziative per migliorare il servizio da 1 a 10- considerando che:

1 per niente importante

10 molto importante

	Per niente importante					Molto importante				
A. Potenziare e valorizzare l'utilizzo del sito web del Comune per facilitare la ricerca di informazioni, notizie utili e modulistica.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B. Accrescere l'utilizzo di strumenti informatici per informare i cittadini	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3.2 Quale ulteriore iniziativa si sentirebbe di consigliare ai Responsabili del servizio per aumentarne la qualità? **(indicare una sola attività) Domanda non obbligatoria**

SEZIONE 4

Le chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandole che il questionario è anonimo (campi non obbligatori).

Sesso: ♦ M ♦ F	Età: ♦ 18 – 30 ♦ 31 – 45 ♦ 46 – 60 ♦ oltre
Titolo di studio: ♦ Nessuno ♦ Licenza elementare ♦ Licenza Media ♦ Diploma ♦ Laurea	Professione: ♦ Disoccupato/a ♦ Studente ♦ Casalinga ♦ Pensionato/a ♦ Operaio/a ♦ Impiegato/a ♦ Insegnante ♦ Dirigente ♦ Imprenditore/Libero professionista ♦ Altro _____ (obbligo di specificare) ♦ Nessuna risposta
Cittadinanza: ♦ italiana ♦ comunitaria ♦ extracomunitaria	Residenza: ♦ Comune di Trento ♦ Altro Comune

1.2.4 SONDAGGI TRAMITE SITO INTERNET

Questo strumento consiste nella richiesta di valutazione da parte dell'utente di specifici eventi di portata generale o situazioni che possono interessare una generalità di soggetti, attraverso l'utilizzo di internet o della rete civica. Tra gli eventi che tipicamente rientrano tra i fenomeni di cui è possibile misurare l'opinione del cittadino via internet vi sono ad esempio: decoro e pulizia di determinati tratti di strade, percezione della sicurezza di una determinata zona, oppure l'impatto di certi cantieri stradali, rotatorie ecc. Può anche essere utile per verificare, tramite sondaggio, l'eventuale opinione del cittadino rispetto a eventuali opzioni che l'Amministrazione può adottare per dare soluzione ad un problema (es. valutare se i cittadini sono d'accordo per chiudere un'area al traffico ecc.).

Lo strumento consente, inoltre, di contattare il cittadino su eventi specifici ma che non riguardino la singola transazione di servizio e per saggiarne il livello di percezione ad esempio in occasione di eventuali modifiche o innovazioni nel servizio.

Tra gli strumenti di indagine on-line l'Amministrazione ha inoltre sviluppato una modalità specifica riferita alla rete civica. Il sito internet prevede, infatti, in ogni pagina (form "Aiutaci a migliorare questa pagina") la possibilità per gli utenti di esprimere un giudizio sull'utilità e facilità della consultazione e di segnalare eventuali problemi. Qualora la segnalazione non riguardi direttamente il sito, la stessa viene inviata all'URP (Ufficio relazioni con il pubblico) e, se accompagnata da un indirizzo mail, inserita nella piattaforma SensoRcivico (vedasi punto 2.1 Raccolta suggerimenti, segnalazioni e reclami)

Si ricorda peraltro che quella on-line può essere anche una modalità di compilazione del questionario proposto nell'ambito dell'indagine generale e/o di approfondimento.

La descrizione dello strumento "Sondaggi tramite sito internet" è così strutturata:

1.2.4.A Procedura operativa

- Responsabilità
- Perché
- Quando
- Chi
- Dove
- Come
- Informazioni e strumenti necessari

1.2.4.B Modulistica

- Questionario/form autocompilato

1.2.4.A Procedura Operativa

o Responsabilità

- Responsabilità primaria: Servizi di merito e Redazione Rete civica; Redazione Rete civica per il form "Aiutaci a migliorare questa pagina" di rilevazione sulle pagine del sito comunale;
- Responsabilità metodologica: struttura responsabile della Qualità

Il Servizio di merito cura l'impostazione del sondaggio e del questionario con il supporto della struttura responsabile della Qualità.

L'inserimento dei questionari sul sito internet è curato dalla redazione della Rete civica ovvero dal Servizio di merito quando sia proposto su un sito comunale diverso da quello della Rete civica.

L'elaborazione dei dati viene curata dal Servizio di merito o dalla redazione della Rete civica d'intesa con la struttura responsabile della Qualità e l'Ufficio Statistica.

o P e r c h è

Per raccogliere input della cittadinanza su aspetti di interesse generale o eventi localizzati.

Per verificare gli scostamenti rispetto alle attese del cittadino rispetto alle iniziative che si stanno programmando.

Per monitorare attività/eventi rilevanti.

Per indagare il livello di qualità percepita rispetto al sito e ad informazioni e servizi on-line.

Output del sistema è l'informazione sui momenti decisivi nel rapporto con il cittadino rilevati attraverso una modalità rapida di risposta (internet) a fronte di brevi questionari mirati su argomenti specifici.

o Q u a n d o

Periodicamente (cadenza da definire) o in funzione di eventuali valutazioni di eventi per cui si reputa utile sentire l'opinione dei cittadini interessati

Costantemente per il form "Aiutaci a migliorare questa pagina" di rilevazione relativo alla Rete civica.

o C h i

Gli utenti del web che accedono al sito in cui il sondaggio è pubblicato. Per le indagini tramite internet occorre essere consapevoli che la rappresentatività della popolazione rispetto ai rispondenti non può assolutamente essere garantita, essendo lo strumento stesso utilizzato prevalentemente solo da determinati segmenti di utenza. In ogni caso, è un mezzo per saggiare l'attenzione della collettività rispetto a certi fenomeni di attualità.

Gli utenti possono essere anche individuati a priori fornendo loro utente e password per l'accesso alla compilazione.

o D o v e

Il cittadino può rispondere al questionario/form accedendo tramite il sito del Comune.

o C o m e

Il Comune mette a disposizione di tutti gli interessati su internet (con possibile accesso riservato e identificazione del rispondente) il questionario/form.

o I n f o r m a z i o n i e s t r u m e n t i n e c e s s a r i

- Questionario/form - snello (poche domande chiuse e di solito legate a temi di attualità)
- Software per l'elaborazione dei dati.

1.2.4.B Modulistica

o Questionario

Questionario sintetico autocompilato. Vedi questionario indagine generale.

Vi è la possibilità di richiedere ai rispondenti di esprimere prima un giudizio sull'importanza di alcuni aspetti del servizio fruito e successivamente la soddisfazione relativa agli stessi aspetti in modo da individuare il "gap", lo scostamento tra attese e percezioni degli utenti.

Form "Aiutaci a migliorare questa pagina" sul sito internet.

PARTE II: RACCOLTA DEI SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

- **2.1 Raccolta suggerimenti, segnalazioni e reclami**
- **2.2 Istanze e petizioni**
- **2.3 Richieste del Difensore civico**

2.1 RACCOLTA SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Nel nuovo assetto amministrativo, in cui il rapporto fra Comune e cittadini è in primo piano e in cui si mira alla creazione di un sistema avanzato di partecipazione, consultazione, trasparenza e rendicontazione nei confronti dei cittadini e degli altri *stakeholders*, diventa fondamentale strutturare una procedura di gestione dei suggerimenti, delle segnalazioni e dei reclami che provengono dall'utenza.

Con le Amministrazioni partecipanti all'iniziativa del Benchmarking QClub, ed in particolare con il Comune di Milano, è stato effettuato un confronto per l'individuazione di una metodologia comune per la gestione del processo di ascolto del cittadino.

Il gruppo di lavoro ha redatto un documento "Il processo di ascolto del cittadino" nel quale sono state definite le linee guida per l'effettuazione di indagini sulla soddisfazione dei cittadini nonché le modalità per la gestione dei reclami in maniera organizzata. Il documento è disponibile sul sito <http://www.qualitapa.gov.it/nc/it/benchmarking/benchmarking-qclub/risorse/materiali/>.

Avere la possibilità di conoscere il punto di vista del cittadino consente di conformare il servizio reso alle esigenze dell'utenza, intervenendo direttamente sugli aspetti critici segnalati, trasformando i "disservizi" in possibilità di recupero, correggendo e migliorando i processi.

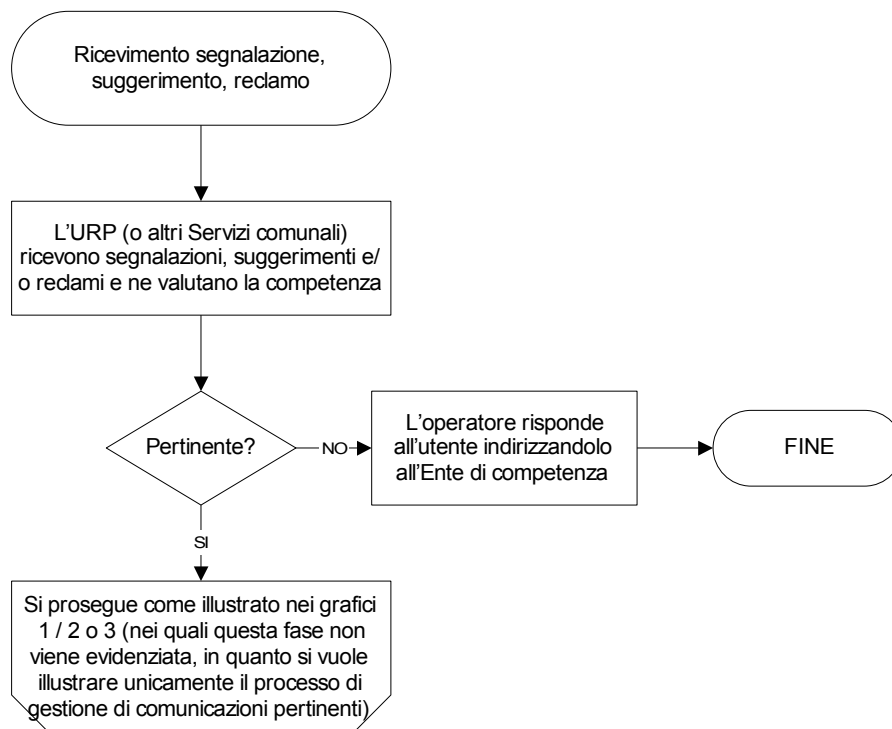
Di seguito, una breve definizione dei termini "chiave" in questa parte del manuale:

- **suggerimento:** azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione comunale proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni;
- **segnalazione:** azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa, e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio;
- **reclamo:** espressione di insoddisfazione rivolta all'Amministrazione comunale dall'utente, che richiede una risposta (tramite un provvedimento amministrativo o, comunque, un rimedio) o attenzione.

Ovviamente, l'utente avrà titolo a rivolgersi all'Amministrazione comunale solo per suggerimenti, segnalazioni o reclami che riguardino la stessa, direttamente o, comunque, riguardanti soggetti gestori dei servizi comunali esternalizzati.

A fronte dell'accertamento dei presupposti per la corresponsione di un indennizzo da parte dell'Amministrazione dovuto a seguito della manifestata insoddisfazione dell'utente, si rimanda alle relative Carte dei Servizi per la disciplina dello stesso.

Prima fase del processo di gestione delle segnalazioni, suggerimenti e reclami:



L'ascolto del cittadino in questo caso è "passivo": è l'utente, quindi, che volontariamente inoltra un suggerimento, segnala un problema o presenta un reclamo all'Ente. Cogliere tali input da parte dell'Amministrazione implica molteplici aspetti positivi (es. non vengono sostenuti costi per indagare la soddisfazione o i desideri dell'utenza; la rilevazione è in genere immediata rispetto al verificarsi dell'evento scatenante).

Questa parte del manuale è dedicata, perciò, agli strumenti destinati alla raccolta di suggerimenti, segnalazioni e reclami provenienti dai cittadini e alla definizione di una procedura per la loro gestione.

o **R e s p o n s a b i l i t à**

- Responsabilità primaria: Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito denominato URP), Servizio di merito (presso ciascun Servizio vi sono uno o più referenti, in relazione alla complessità e organizzazione del servizio, per la gestione di segnalazioni, suggerimenti e reclami) e soggetti gestori servizi comunali esternalizzati
- Responsabilità metodologica: struttura responsabile della Qualità

o **Q u a n d o**

Il cittadino può effettuare segnalazioni, avanzare suggerimenti o reclami in qualsiasi momento..

o **T e m p i s t i c a**

Il soggetto incaricato di rispondere al cittadino evade tempestivamente le richieste pervenute, nei tempi indicati nei grafici allegati 1 e 2, secondo quanto stabilito dalla tabella unica dei procedimenti amministrativi allegata al Regolamento sul procedimento amministrativo.

o C o m e

Gli strumenti a disposizione del cittadino per comunicare eventuali segnalazioni, suggerimenti e reclami sono elencati di seguito.

• Telefono/fax

Qualora l'utente desideri utilizzare questo strumento, i numeri sono i seguenti:

URP Tel. 0461/ 884453
 Numero Verde 800 017 615
 Fax 0461 884457

Servizi di merito I relativi numeri di telefono e fax sono disponibili sull'elenco telefonico (pagine bianche) o sul sito internet del Comune di Trento www.comune.trento.it.

Nell'allegato B vi è una traccia operativa ad utilizzo dell'operatore di sportello per la conduzione della comunicazione orale con l'utente (strumenti: telefono e banco).

• Banco

Il cittadino può rivolgersi all'URP (all'indirizzo dell'ufficio: Via Mancini, 2 – Via Belenzani, 3), al Servizio di merito o ad altro Servizio¹² (come da Grafico 1) oppure, nel caso la comunicazione riguardi un servizio dato in gestione, (v. Grafico 2) il cittadino può contattare direttamente anche il gestore del servizio.

Nell'allegato B vi è una traccia operativa ad utilizzo dell'operatore di sportello per la conduzione della comunicazione orale con l'utente (strumenti: telefono e banco).

• E-mail

Qualora l'utente desideri utilizzare questo strumento, l'indirizzo e-mail dell'URP è il seguente: comurp@comune.trento.it

Per quanto riguarda gli indirizzi e-mail dei Servizi di merito gli stessi sono consultabili sul sito del Comune di Trento www.comune.trento.it.

• Bussola

Tra gli altri strumenti di inoltro segnalazioni, suggerimenti e reclami è stata attivata anche la possibilità di imbucare la propria osservazione nelle bussole collocate presso alcune sedi comunali. I parametri da osservare per l'allestimento di una bussola sono:

- cassetta per raccolta moduli;
- moduli suggerimenti/ segnalazioni e reclami (Allegato A);
- penna;
- evidenziazione dei principali indicatori di qualità erogata (eventuale).

Attualmente, le bussole sono presenti nei seguenti punti all'interno della struttura comunale:

- presso i Servizi Demografici e Decentramento – Piazza Fiera, 17;
- presso tutte le sedi Circoscrizionali;
- presso il polo degli uffici tecnici – Via Brennero, 312;
- presso il Servizio Biblioteca e Archivio storico – via Roma, 55 (sede centrale Biblioteca);

¹²In questa opzione rientra anche il caso del cittadino che si rivolge al Gabinetto del Sindaco per una comunicazione riguardante un altro Servizio del Comune. In questa eventualità si seguirà, infatti, la procedura definita dal Grafico 1, nella colonna "Altro Servizio".

- presso il Servizio Servizi all'Infanzia, Istruzione e Sport – Via Alfieri, 6;
- presso tutte le sedi degli asili nido. Per quanto riguarda le non conformità e la gestione dei reclami gli stessi seguono la procedura prevista nel sistema gestione qualità ISO 9001:2000 (2008).

I referenti dei Servizi sopra menzionati devono inserire la segnalazione nel programma Senorcivico secondo le modalità previste.

- **Sensorcivico**

www.sensorcivico.it è l'indirizzo della piattaforma SensoRcivico, uno strumento al quale i cittadini possono accedere per inoltrare all'amministrazione comunale suggerimenti, osservazioni e segnalazioni sulla vita del territorio in tutti i suoi diversi ambiti. La piattaforma è quindi orientata a raccogliere direttamente dai cittadini eventuali segnalazioni, stimoli o osservazioni, che saranno georeferenziate, associate a una categoria e inviate dall'URP ai servizi di merito. L'URP inserirà la risposta dei Servizi direttamente in piattaforma ed i cittadini potranno prenderne visione e lasciare commenti

- **Aiutaci a migliorare questa pagina**

Il sito internet del Comune prevede in ogni pagina la possibilità per gli utenti di esprimere un giudizio sull'utilità e facilità della consultazione e di segnalare eventuali problemi.

Un form a piè di pagina (*Aiutaci a migliorare questa pagina*) permette di esprimere alcune valutazioni sulla navigazione (*È stata utile la consultazione della pagina? È stato facile trovare la pagina?*), di descrivere brevemente l'eventuale problema riscontrato e di inviare automaticamente una mail alla redazione della rete civica, indicando facoltativamente un indirizzo e-mail personale per ricevere una risposta diretta.

La risposta alle domande proposte è sempre facoltativa, l'utente può quindi decidere di compilare il form solo parzialmente.

Le segnalazioni pervenute attraverso lo strumento *Aiutaci a migliorare questa pagina* e accompagnate da un indirizzo mail vengono inserite in SensoRcivico.

- **Posta ordinaria**

Qualora l'utente desideri utilizzare questo strumento, gli indirizzi sono i seguenti:

URP Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
 Via Mancini, 2 – Via Belenzani, 3
 38122 Trento

Servizi di merito Vedasi pagine bianche o sito internet del Comune.

o C h i

La comunicazione viene rivolta a tutti i terminali di raccolta (Servizio di merito; URP o altro Servizio¹³ ed, eventualmente, soggetto gestore servizi pubblici).

La gestione dei suggerimenti, segnalazioni e reclami avviene in via informatica mediante l'utilizzo della piattaforma Sensorcivico e di un apposito applicativo che consentono una verifica costante degli stessi oltre che una gestione più celere evitando, per quanto possibile, la circolazione di documentazione cartacea.

L'URP garantisce il coordinamento nella gestione dei suggerimenti, segnalazioni e reclami attraverso il controllo sul rispetto dei tempi di risposta e la rendicontazione annuale inserita nel proprio rapporto. I rapporti annuali sono disponibili sul sito internet del Comune di Trento.

La procedura da seguire è illustrata nei grafici 1 e 2.

¹³ Ad es. cittadino che informa un vigile urbano di un problema relativo all'illuminazione pubblica.

Come evidenziato nei grafici che seguono, al cittadino va in tutti i casi inviata una risposta da parte del soggetto interpellato dallo stesso cittadino (URP o Servizio di merito competente) possibilmente con la stessa modalità utilizzata dal cittadino per l'inoltro.

Tale procedura non trova applicazione per alcune tipologie di segnalazioni quali quelle riferite ad interventi di manutenzione degli edifici di proprietà comunale che vengono filtrate dal responsabile dell'edificio e gestite dal Servizio gestione fabbricati tramite apposito applicativo informatico che consente di verificarne in tempo reale lo stato di attuazione .

Grafico 1: caso in cui il processo di risposta al cittadino sia gestito interamente dall'URP o in collaborazione con il Servizio di merito ed eventuali soggetti gestori di servizi esternalizzati.

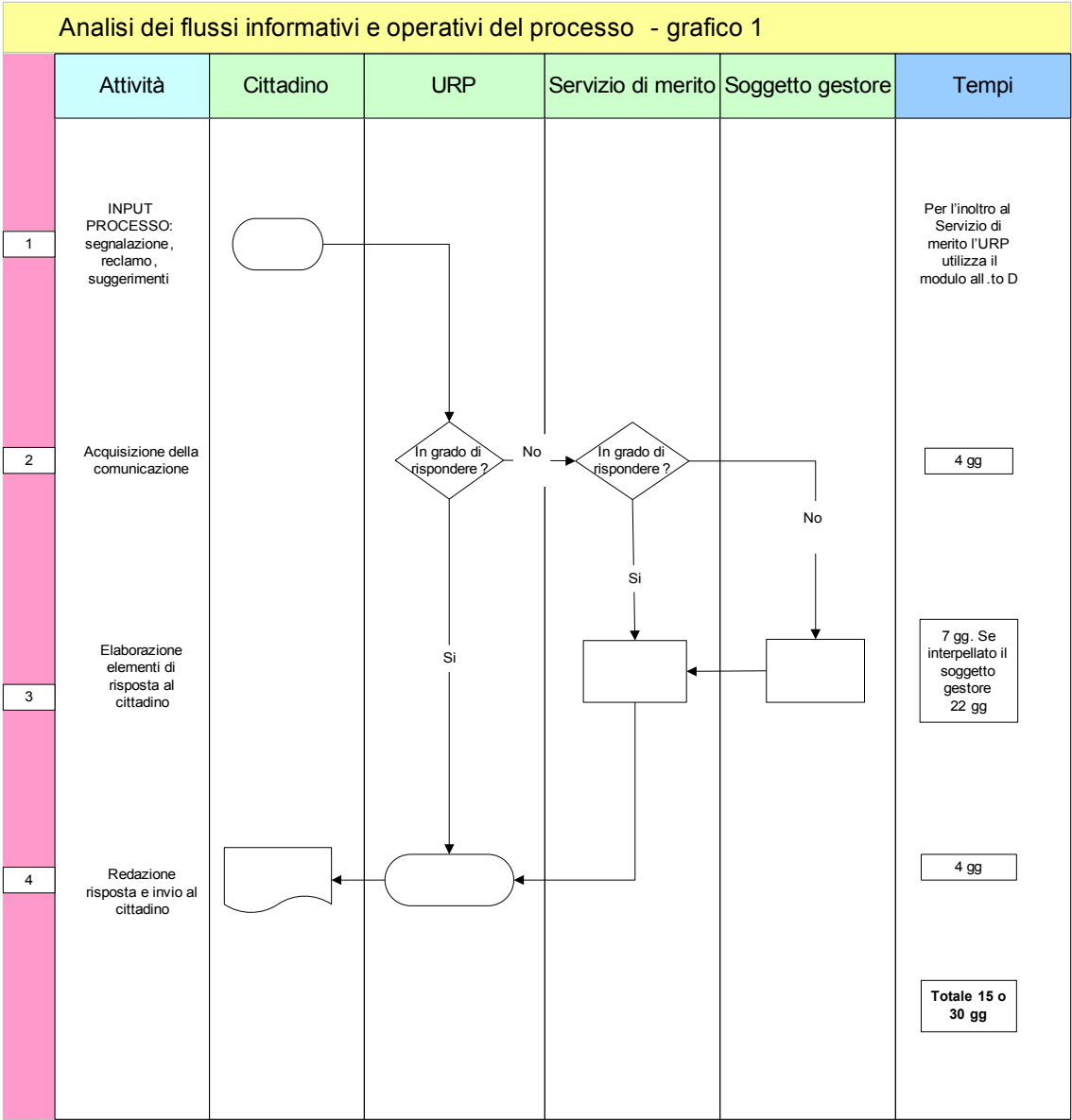
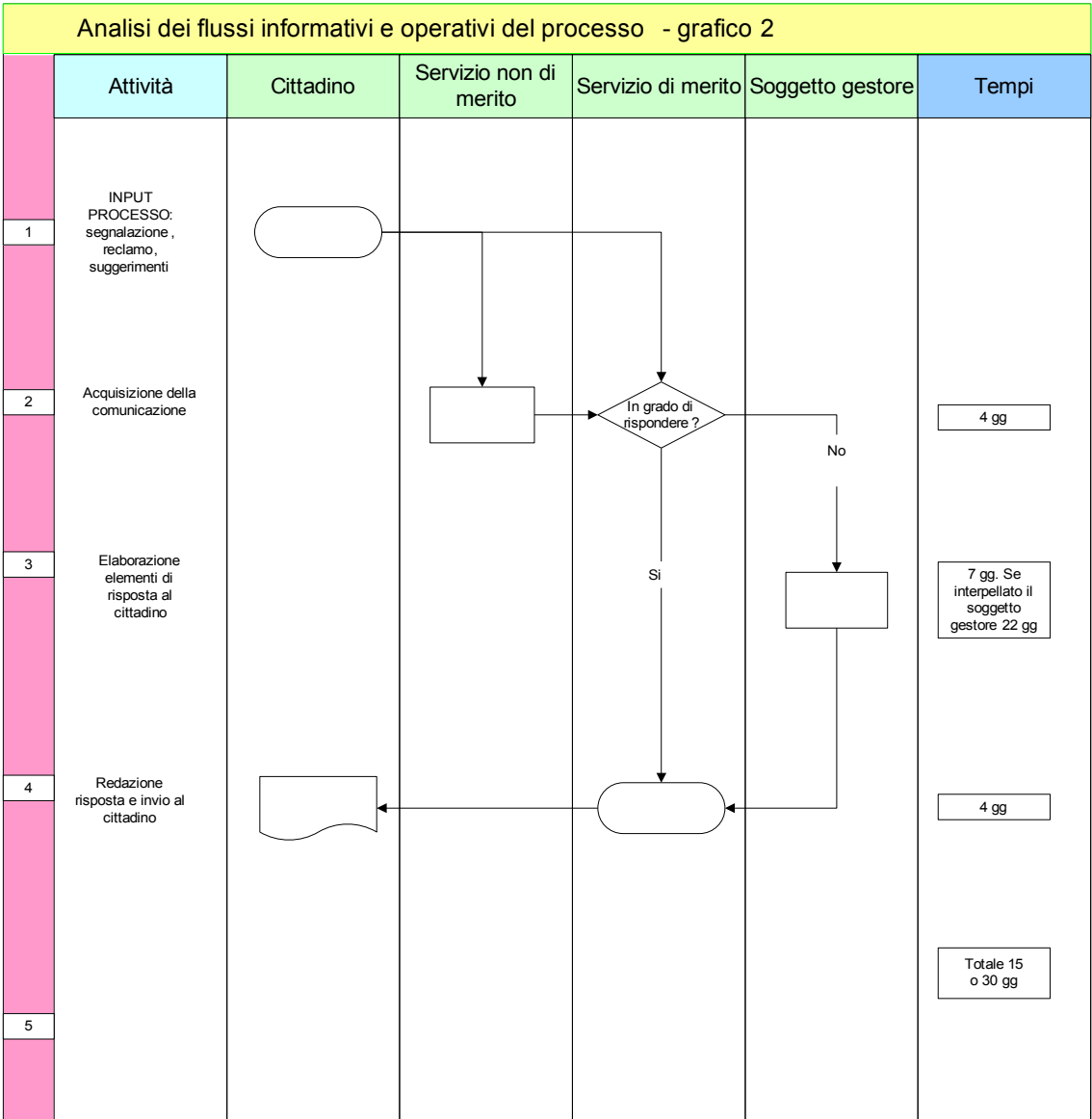


Grafico 2: caso in cui il processo di risposta al cittadino sia gestito interamente dal Servizio di merito o in collaborazione con i soggetti gestori di servizi esternalizzati.



- **Risposta**

La risposta al cittadino viene inviata dall'URP o dal Servizio di merito, comunque da chi ha ricevuto la comunicazione. La risposta avviene con lo strumento con il quale è pervenuta la richiesta.

Allegato A: fac-simile modulo utilizzato dall'Amministrazione comunale di Trento per la raccolta di suggerimenti, segnalazioni e/o reclami tramite bussola e in cartaceo.



RESET

COMUNE DI TRENTO

Mod. 34_02_ssr
**SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE
DI RECLAMI, DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI**

Data 11/08/2004

**All'Ufficio Relazioni con
il Pubblico
del Comune di Trento
SEDE**

Segnalo/informo che

Chiedo/propongo che

Nome e indirizzo del cittadino che ha fatto la segnalazione (facoltativo)

Allegato B: traccia operativa ad utilizzo dell'operatore di sportello per la conduzione della comunicazione orale con l'utente

Le seguenti note rappresentano una traccia operativa ad utilizzo dell'operatore di sportello, per la rilevazione in maniera uniforme, dei suggerimenti, delle segnalazioni o dei reclami che pervengono dai cittadini tramite telefono o colloquio diretto.

- **Apertura**

“Desidera esprimere un suggerimento oppure un reclamo?”

- **Raccolta dell'informazione**

“Può cortesemente indicarmi in maniera sintetica in che cosa consiste la Sua proposta o la Sua segnalazione?”

Segnare su modulo - eventualmente integrare informazione se non risulta sufficientemente comprensibile

- **Raccolta dati personali relativi al cittadino interessato**

“E' per noi essenziale conoscere il Suo nome e i suoi recapiti (utilizzare modulo apposito) al fine di poterLa ricontattare per eventuali sviluppi della Sua proposta o del Suo reclamo. Voglia a questo scopo indicarci i Suoi dati anagrafici”

Segnare dati su modulo

- **Chiusura**

“La ringraziamo per il suggerimento o la segnalazione fornita. Questo ci aiuta a ricordare e a risolvere i nostri problemi (in caso di suggerimenti) La sua proposta verrà sicuramente presa in considerazione in tempi brevi e Le sarà data notizia dell'esito della stessa”

2.2 ISTANZE E PETIZIONI

Le istanze e le petizioni rivolte al Sindaco per la tutela di interessi individuali e collettivi sono ricomprese tra gli strumenti attraverso i quali si esprime l'iniziativa popolare e sono disciplinate dagli artt. 4 e 5 del regolamento sugli istituti di partecipazione popolare.

Si riporta di seguito la definizione dei termini indicata nel predetto Regolamento:

- istanza: domanda rivolta al Sindaco da singoli cittadini residenti nel territorio comunale o da coloro che, anche se non residenti, soggiornino temporaneamente sul territorio comunale, diretta a promuovere una migliore tutela di interessi individuali o collettivi;
- petizione: domanda rivolta al Sindaco da parte di almeno cento cittadini residenti nel territorio comunale o non residenti che vi soggiornino temporaneamente, diretta a promuovere una migliore tutela di interessi individuali o collettivi.

Tali strumenti vengono ricompresi nel presente manuale in quanto veicolano esigenze e richieste dei cittadini in modo analogo a quanto avviene con le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami. Ciò consente tra l'altro di definire gli aspetti organizzativi per la loro gestione e di ricomprenderli poi nella rendicontazione annuale in merito all'applicazione del manuale.

o Responsabilità

La Segreteria generale segue l'iter di risposta alle istanze e petizioni rivolte al Sindaco.

o Quando

Il cittadino può presentare istanze e petizioni in qualsiasi momento.

o Tempistica

La Segreteria generale evade le richieste pervenute, nei tempi indicati nel grafico 3, e comunque non oltre i sessanta giorni dalla data di ricezione dell'istanza, che per esigenze particolari possono essere prorogati, motivatamente e per iscritto, non oltre centoventi giorni (rif.: Regolamento sugli Istituti di partecipazione popolare, art. 4).

o Chi e come

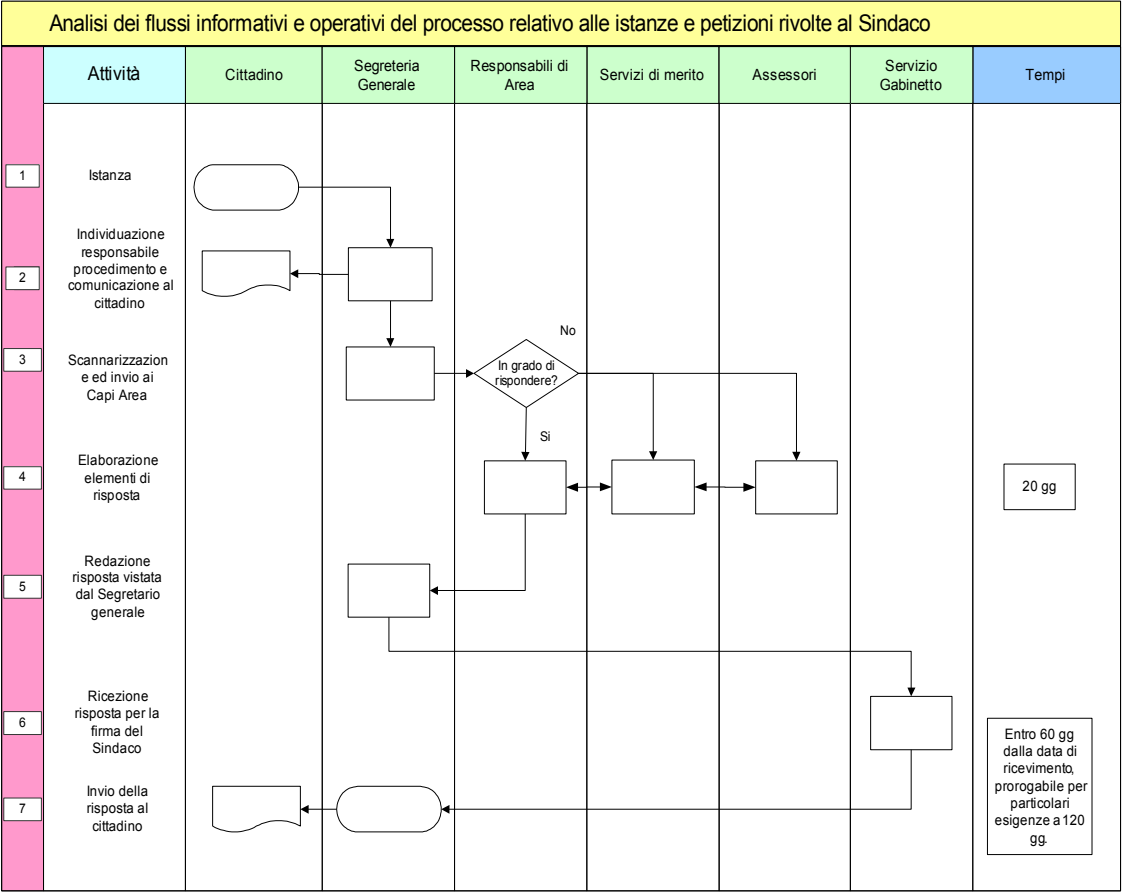
I testi delle petizioni e delle istanze sono inoltrati dalla Segreteria, previa digitalizzazione, via posta elettronica, all'Assessore, al Responsabile di Area, al Dirigente ed al Servizio competente, i quali sono tenuti a fornire gli elementi utili per la risposta entro il termine di 20 giorni dal ricevimento dei testi medesimi (esclusivamente tramite l'invio di *file word* in posta elettronica).

Contemporaneamente è comunicato agli interessati il nominativo del responsabile del procedimento.

Qualora, a causa dei contenuti multidisciplinari, le istanze e le petizioni siano inviate a più Assessorati, Aree, Servizi e Dirigenti, si prescinde dagli elementi di risposta pervenuti alla Segreteria oltre il termine indicato, fondando la risposta sugli elementi forniti in tempo utile dagli altri Assessorati e Servizi coinvolti.

Il testo della risposta all'istanza o petizione è vistato dal Segretario Generale e inviato alla valutazione del Sindaco che vi appone la firma. La spedizione al primo firmatario è curata dalla Segreteria Generale, custode dei fascicoli.

Grafico 3: gestione di istanze e petizioni



2.3 RICHIESTE DEL DIFENSORE CIVICO

La figura del Difensore civico è stata introdotta con la L.P. 28/1992; tra i compiti principali vi è quello di tutelare il cittadino nei casi in cui la Pubblica Amministrazione si renda protagonista di ritardi, disfunzioni, irregolarità. Il Difensore Civico esplica le proprie funzioni in modo imparziale ed è autonomo ed indipendente da qualsiasi altra autorità. La sua attività si estende anche agli atti e procedimenti del Comune di Trento, in virtù della convenzione sottoscritta nel 1991, ed è svolta gratuitamente per i cittadini che vi si rivolgono.

Pur trattandosi di uno strumento di ascolto "indiretto" del cittadino la segnalazione/reclamo filtrata dal difensore civico e quindi la sua richiesta di elementi in proposito vengono ricomprese nel presente Manuale, oltre che per il rilievo che assume nel rapporto Amministrazione/cittadini, anche al fine di definirne gli aspetti organizzativi e la rendicontazione annuale.

o Responsabilità

La Segreteria Generale, con concluso giuntale 18.05.1999, n. 77, è stata designata quale unica struttura della Amministrazione competente a ricevere ed istruire, in collaborazione con i Servizi di merito, le pratiche provenienti dall'Ufficio del Difensore Civico; conseguentemente le strutture comunali che ricevano comunicazioni dirette dall'Ufficio del Difensore Civico sono tenute a trasmetterle alla Segreteria medesima.

o Quando

La frequenza con la quale il Difensore Civico può presentare richieste di informazioni e chiarimenti per conto del cittadino è continua.

o Tempistica

La convenzione sottoscritta nel 1991 e la norma provinciale che disciplina la materia (L.P. 28/82 e s.m.) non stabiliscono termini specifici per le risposte che l'Amministrazione comunale è tenuta a fornire alle istanze del Difensore Civico. La Segreteria generale, incaricata di rispondere al Difensore Civico, evade tempestivamente le richieste pervenute, e comunque, entro i termini previsti dalla tabella unica dei procedimenti amministrativi allegata al Regolamento sul procedimento amministrativo.

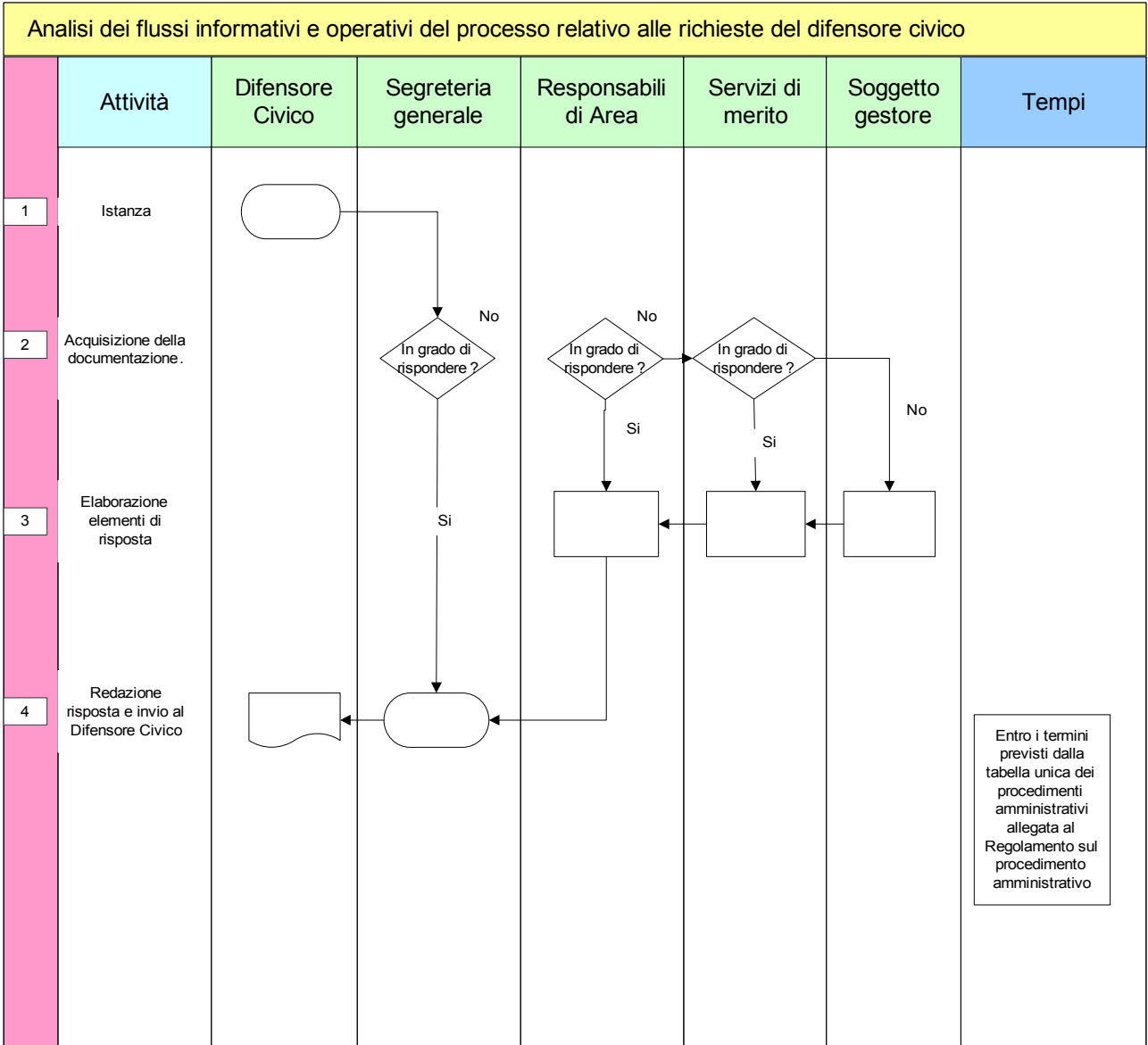
o Chi e come

La richiesta di elementi per istruire la risposta viene trasmessa (via posta elettronica) dalla Segreteria Generale al Responsabile di Area, al Dirigente e alla struttura interessati, ai quali, al fine di consentire la sollecita evasione delle pratiche, è chiesto il riscontro con le medesime modalità entro 15 giorni dalla data di invio.

Nel caso di pratiche particolarmente complesse che prevedano ad es. accertamenti esterni, è necessario che i Servizi comunichino alla Segreteria le ragioni che impediscono un sollecito riscontro, fornendo altresì la tempistica per l'evasione della pratica.

La procedura da seguire è illustrata nel grafico 4.

Grafico 4: gestione di richieste del Difensore Civico



PARTE III: PROGRAMMAZIONE E MONITORAGGIO

- **3.1 Programmazione**
- **3.2 Monitoraggio**

3.1 PROGRAMMAZIONE

La programmazione è fondamentale per il buon funzionamento dell'amministrazione.

L'ascolto dei cittadini, raccordato con i processi decisionali ed operativi, consente di accrescere la soddisfazione per i servizi e migliorare l'azione amministrativa.

Con la programmazione ciò che si persegue è:

1. un approccio sistematico all'ascolto dei cittadini con riferimento alla globalità delle attività e dei servizi del Comune;
2. la diffusione degli esiti delle azioni di ascolto e considerazione degli stessi in fase di definizione delle strategie di intervento e dei programmi ed obiettivi di miglioramento;
3. la promozione dello sviluppo, a spettro allargato all'interno del sistema organizzativo dell'Ente, della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità;
4. il chiarimento del ruolo degli attori coinvolti.

Determinante per la programmazione interna all'amministrazione è:

1. concordare da parte di ciascun Dirigente di Servizio con il proprio Responsabile di Area le azioni di ascolto che dovranno poi essere comunicate tempestivamente alla struttura responsabile per la Qualità, in fase di programmazione, provvedendo alla compilazione del Piano di Indagine riportato nella sezione 1.2 del presente manuale.
2. introdurre nel PEG – Piano Esecutivo di Gestione obiettivi/attività volti alla valutazione del servizio ed all'ascolto, concordate e pianificate secondo quanto indicato al punto 1, in particolare per le strutture che offrono i propri servizi ai cittadini, anche in considerazione del fatto che il livello di soddisfazione degli utenti è ora previsto e monitorato nel PEG medesimo quale indicatore di qualità del servizio e per la valutazione dei risultati delle strutture e dei responsabili, secondo i principi dell'art. 2 (Misurazione e valutazione delle prestazioni) della L.R. 2/2012 di modifica dell'Ordinamento del personale delle amministrazioni comunali.

Al fine di definire il piano di intervento diretto all'ascolto del cittadino, fermo restando che gli strumenti sono comunque quelli presentati nel presente Manuale di ascolto, si individuano le seguenti linee di indirizzo di riferimento per la Struttura responsabile della Qualità e per i Servizi di merito.

La struttura responsabile della Qualità:

- a) in accordo con il Servizio statistica ed i Servizi di merito, si fa carico di azioni di ascolto quali l'indagine generale di cui alla sezione 1.1 con la periodicità di ripetizione per la stessa prevista (2/3 anni);
- b) si fa inoltre carico dell'attività di impulso, raccordo, calendarizzazione e supporto metodologico delle diverse iniziative di ascolto promosse dai servizi, oltreché del monitoraggio di cui alla successiva sezione 3.2;
- c) d' intesa con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico coordina e supporta il sistema di gestione di segnalazioni, suggerimenti e reclami nelle strutture con utenza esterna e loro gestione unica attraverso l'utilizzo di un applicativo informatico.

Spetta ai Servizi di merito, in accordo con i rispettivi Responsabili di Area, attivare strumenti di ascolto quali:

- a) focus group di coinvolgimento utenti-cittadini sia in modo diretto che attraverso organismi di rappresentanza (professionisti, operatori che intermediano il rapporto con il cittadino od organizzazioni, consulte, organismi già formalizzati);
- b) indagini di approfondimento, sul luogo di prestazione del servizio o tramite sito internet. La scelta dello strumento, ad integrazione o, per i servizi o le iniziative che non vi sono ricompresi, in sostituzione dell'indagine generale, va effettuata d'intesa con la struttura responsabile della Qualità in modo da garantire correttezza ed attendibilità dei risultati, coordinamento ed eventuali sinergie tra pluralità di iniziative di ascolto, uniformità di metodi e scale di valutazione anche ai fini della confrontabilità interna ed esterna e nel tempo.

Spetta inoltre ai Servizi di merito responsabili dell'applicazione dei contratti di servizio e dei rapporti con società e soggetti che gestiscono servizi esternalizzati:

- a) curare l'introduzione nei contratti di servizio di sistemi di ascolto dell'utenza coerenti e coordinati con il sistema di ascolto comunale;
- b) concordare la programmazione delle iniziative e valutare l'opportunità della realizzazione di iniziative autonome da parte dell'Amministrazione comunale;
- c) garantire l'acquisizione e valutazione dei risultati delle indagini e degli altri strumenti di ascolto (in particolare dei sistemi di raccolta e gestione di segnalazioni, suggerimenti e reclami) nonché la rilevazione e monitoraggio delle conseguenti azioni di miglioramento e relativi risultati da parte dei soggetti gestori.

Per quanto riguarda la periodicità delle azioni di ascolto, queste vengono definite di seguito.

1. Periodicità biennale/triennale per l'indagine generale sulla soddisfazione dei cittadini, nei Servizi individuati e con il supporto metodologico operativo dell'ufficio Statistica comunale;
2. Attivazione di indagini specifiche ad anni alterni rispetto al punto 1 per approfondire criticità di ciascun servizio emerse dall'indagine generale;
3. Periodicità variabile per la conduzione delle indagini di approfondimento, sul luogo di prestazione del Servizio e dei focus group per i quali ciascun Servizio deciderà e pianificherà, in considerazione delle proprie esigenze.

3.2 MONITORAGGIO

I risultati delle azioni di ascolto pianificate ed effettuate presso i vari Servizi dovranno essere trasmessi, a cura del Servizio di merito, al Progetto Qualità, utilizzando la scheda di rilevazione allegata di seguito, di norma entro 30 giorni dal completamento della fase di elaborazione dei risultati. Contestualmente, dovranno essere anche individuate e comunicate le azioni di miglioramento che si intendono attivare.

Il Progetto Qualità redigerà annualmente un Rapporto annuale di sintesi delle iniziative programmate, dei risultati e delle azioni condotte all'interno dell'Ente, che verrà condiviso dalla Giunta comunale, diffuso a tutti i Dirigenti responsabili di area e dei Servizi e pubblicato sul sito internet comunale. In tale Rapporto saranno indicate anche le iniziative di ascolto realizzate da soggetti gestori dei servizi comunali esternalizzati ed i relativi risultati.

Per quanto riguarda l'attività di ascolto relativa all'applicazione della parte seconda del presente Manuale operativo per la gestione dell'Ascolto del Cittadino (raccolta suggerimenti, segnalazioni e reclami), la parte relativa ai risultati sarà inserita nel Rapporto annuale sull'attività dell'URP.



COMUNE DI TRENTO



Scheda di rilevazione delle iniziative per l'ascolto del cittadino

Segnare con una crocetta

⇒ **Quale delle seguenti iniziative è stata attivata all'interno del Suo Servizio:**

- ***Indagine di approfondimento*** ☐
- ***Focus group*** ☐
- ***Indagine sul luogo di prestazione del servizio*** ☐
- ***Sondaggio tramite sito internet*** ☐
- ***Iniziative di ascolto svolte da enti gestori dei servizi comunali esternalizzati*** ☐
- ***Altro*** _____

Siete gentilmente pregati di compilare la parte sottostante in relazione al tipo di iniziativa attivata

INDAGINI DI APPROFONDIMENTO

Obiettivo/ Oggetto dell'indagine

Periodo somministrazione questionario

Numero soggetti intervistati (rispondenti) | _ | _ | _ |

indicare se cittadini; professionisti; Associazioni o altro

Metodo di selezione del campione di utenti interpellato

Punti di forza emersi:

Aree di miglioramento emerse ed eventuali azioni correttive in corso o programmate

Criticità rilevata	Azioni in corso	Azioni programmate	Periodo previsto	
			inizio	fine

Risultati (sintesi o allegato):

Specificare modalità di comunicazione dei risultati all'interno del Servizio

FOCUS GROUP

Obiettivo/ Argomento

Anno: _____

Mese: _____

Giorno/i: _____

Numero soggetti partecipanti | _ | _ | _ |

dei quali:

Esterni (indicare se cittadini; professionisti; Associazioni; ...)

Facilitatori del gruppo:

Durata dell'incontro:

Luogo dell'incontro:

[illegible]

Aree di miglioramento emerse ed eventuali azioni correttive in corso o programmate

Criticità rilevata	Azioni in corso	Azioni programmate	Periodo previsto	
			inizio	fine

Modalità di comunicazione dei risultati all'interno del Servizio:

INDAGINE SUL LUOGO DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO O SONDAGGIO TRAMITE SITO INTERNET
--

- *Indagine sul luogo di prestazione del servizio* 0
- *Sondaggio tramite sito internet* 0

Evento/prestazione indagati

Inserire dei dati di sintesi rispetto ai risultati conseguiti in riferimento ai diversi aspetti indagati:

ASPETTO 1

Per niente soddisfatto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto soddisfatto
---------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------------

ASPETTO 2

Per niente soddisfatto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto soddisfatto
---------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------------

ASPETTO 3

Per niente soddisfatto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto soddisfatto
---------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------------

ASPETTO 4

Per niente soddisfatto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto soddisfatto
---------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------------

ASPETTO 5

Per niente soddisfatto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto soddisfatto
---------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------------

IN CONCLUSIONE COME È STATO VALUTATO COMPLESSIVAMENTE L'EVENTO/PRESTAZIONE:

Per niente soddisfatto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto soddisfatto
---------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------------

Aree di miglioramento emerse ed eventuali azioni correttive in corso o programmate

[illegible]

Specificare modalità di comunicazione dei risultati all'interno del Servizio

Si prega di inserire eventuali note e/o commenti ritenuti utili per fornire maggiori informazioni sull'attività di ascolto condotta (ed eventualmente allegare i documenti prodotti):

Data

Il Dirigente del Servizio

INIZIATIVE DI ASCOLTO SVOLTE DA ENTI GESTORI DEI SERVIZI COMUNALI ESTERNALIZZATI

Tipo di iniziativa di ascolto

Obiettivo/ Oggetto dell'indagine

Periodo conduzione _____

Numero soggetti intervistati (rispondenti) | _ | _ | _ |
indicare se cittadini; professionisti; Associazioni o altro

Metodo di selezione del campione di utenti interpellato

Punti di forza emersi:

Aree di miglioramento emerse ed eventuali azioni correttive in corso o programmate

Criticità rilevata	Azioni in corso	Azioni programmate	Periodo previsto	
			inizio	fine

Risultati (sintesi o allegato):

Specificare modalità di comunicazione dei risultati all'interno del Servizio

Si prega di inserire eventuali note e/o commenti ritenuti utili per fornire maggiori informazioni sull'attività di ascolto condotta (ed eventualmente allegare i documenti prodotti):

Data

Il Dirigente del Servizio
