



# COMUNE DI MASSA

## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

**DATI RELATIVI ALL' ANNO 2017**

**Settore Staff, Sociale, Servizi cimiteriali, Farmacie**

**Dirigente: Massimo Tognocchi**

**A cura di Rosanna Scarpecci responsabile URP**

**Aprile – maggio 2017**

## INTRODUZIONE E OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Come consuetudine l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ha condotto una ricerca per valutare la qualità percepita e le modalità di fruizione del servizio erogato ai cittadini. Analoga verifica è stata effettuata nel corso degli anni a partire dalla data di certificazione del sistema di qualità conseguita nel 2005.

La qualità di un servizio, come è noto, può essere definita come la *globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente un dato bisogno*. Esiste quindi uno stretto legame tra soddisfazione del cittadino e qualità del servizio, che può essere esplicitato come segue:

- il cittadino è soddisfatto quando le prestazioni ottenute coincidono con le sue aspettative;
- il cittadino è molto soddisfatto quando le prestazioni sono superiori alle sue aspettative;
- il cittadino avverte un senso di disagio quando le prestazioni ottenute sono inferiori alle sue aspettative e dimostra una profonda insoddisfazione quando l'entità dello scostamento è elevato.

La customer satisfaction acquisisce pertanto un valore strategico per la programmazione e controllo della qualità del servizio, in quanto permette di individuare il potenziale di miglioramento e i fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che si è in grado di realizzare e ciò di cui i cittadini hanno effettivamente bisogno, o che si aspettano di ricevere. In altri termini la soddisfazione è parte integrante dell'efficacia del servizio nella misura in cui risponde alle attese degli utenti.

Pertanto si possono così riassumere le azioni che caratterizzano la Customer Satisfaction:

- comprendere i bisogni e le aspettative attuali e future dei cittadini
- collegare gli obiettivi dell'organizzazione ai bisogni e alle aspettative dei cittadini
- comunicare i bisogni e le aspettative del cliente nell'ambito dell'intera organizzazione
- pianificare, progettare, sviluppare, produrre i servizi in modo da soddisfare i bisogni e le aspettative dei cittadini

## I CONTATTI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è aperto a tutti i clienti-utenti, anche se non residenti a Massa, ed offre servizi di vario genere, come descritto sotto.

Gli utenti possono contattare l'URP tramite i seguenti canali:

- allo sportello, quindi recandosi personalmente all'ufficio sito in via Porta Fabbrica, 1
- telefonicamente, sia linea diretta che utilizzando il numero verde
- via e-mail tramite il sito istituzionale del Comune.

## SINTESI DELL'ATTIVITA' DELL'URP

L'attività dell'URP si articola in un back office, ossia un'attività assimilabile ad una redazione, che si occupa della gestione del flusso comunicativo con tutti gli uffici e servizi interni all'ente, ed un'attività di front office, punto di contatto e di dialogo con i cittadini. L'ufficio fornisce informazioni dettagliate sull'attività amministrativa dell'Ente, mettendo a disposizione anche modulistica e informazioni su altri servizi erogati da enti territoriali esterni. Come punto di ascolto, raccoglie e gestisce le segnalazioni dei cittadini inerenti problematiche sul territorio mediante il sistema multimediale "Massa Città Inter@ttiva", curandone le varie fasi del processo e occupandosi del coordinamento dei referenti esterni ed interni delle Unità di intervento destinatarie delle segnalazioni stesse.

L'URP si occupa dell'aggiornamento e dell'implementazione dei contenuti del sito internet dell'ente, inclusi gli obblighi di pubblicazione introdotti dal D.Lgs n. 33/2013, (come modificato dal D.lgs 97/2016), gestisce la posta elettronica e cura la redazione e l'invio di una Newsletter, di norma a cadenza quindicinale. Inoltre diffonde messaggi di pubblica utilità attraverso il maxi schermo TV e mantiene costantemente aggiornate le affissioni in bacheca, raccogliendo materiale cartaceo su eventi, guide turistiche, master, corsi professionali, seminari, brochure illustrative di servizi vari ecc. Il locale dell'Urp ha una copertura Wi-fi e permette, al suo interno, la possibilità di navigare in internet.

L'URP collabora in maniera attiva allo sviluppo dei servizi on line dall'Ente, accreditando le richieste di iscrizioni allo sportello telematico dei tributi, anagrafe, e servizi a domanda individuale. Inoltre l'URP è "soggetto attivatore" della TS-CNS utilizzata anche per accedere ai servizi on line della Regione Toscana degli altri enti della p.a. quali il pagamento del bollo auto e il ritiro del Cud sul sito dell'Inps. I contatti dell'URP sono monitorati in maniera costante e registrati mensilmente su un data base.

## METODOLOGIA E SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE

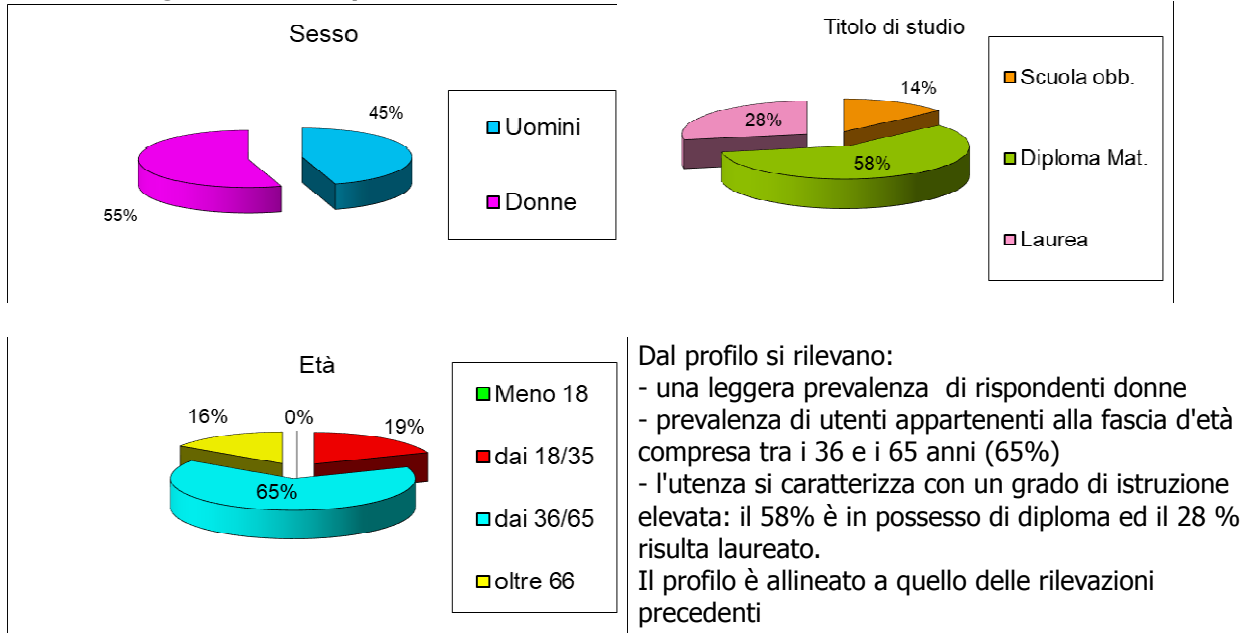
Per lo svolgimento dell'indagine è stato utilizzato un questionario in autocompilazione, distribuito attraverso lo sportello dell'URP e reso disponibile anche in formato on line sul sito internet istituzionale, all'interno delle pagine web dedicate all'URP.

La scala di valori utilizzata va da "1" a "5" con "1" corrispondente a al grado di soddisfazione minimo "per niente soddisfatto" e "5" corrispondente a "molto soddisfatto".

La modalità di campionamento scelta è quella del *campionamento casuale semplice*, costituito da tutti i cittadini che sono entrati in contatto con il front office dell'URP nei mesi di aprile e maggio 2017, periodo scelto per lo svolgimento dell'indagine. Elaborazione dei dati, analisi e produzione report sono state le fasi successive dell'attività. I dati sono stati inseriti in un foglio di calcolo e costruiti grafici e tabelle per una più agevole lettura dei risultati.

Il totale dei questionari raccolti ammonta a 201 ma, data la mancanza cospicua di dati in alcuni di essi, ai fini di una corretta valutazione, ne sono stati considerati n. **196**, di cui 38 compilati on line, pari al 19,3%.

## Profilo anagrafico dei rispondenti



## I RISULTATI

I risultati dell'indagine puntano a mettere in evidenza:

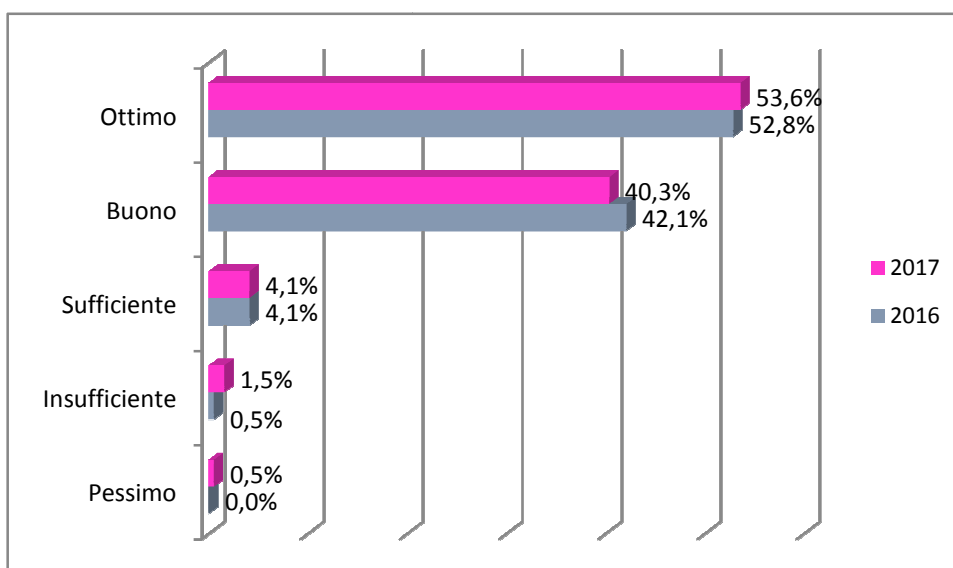
- la valutazione media su ogni singolo aspetto del servizio espressa sia come "attesa" sia come "percezione"
- la distribuzione in dettaglio su ogni singolo aspetto e confronto con i risultati della precedente edizione
- la percentuale degli utenti "soddisfatti", che hanno cioè dato una valutazione "buono" oppure "ottimo"
- la valutazione media globale sul servizio offerto
- i suggerimenti, per i quali si è scelta la forma di risposta aperta per raccogliere il maggior numero possibile di informazioni.

Le mancate risposte non sono rientrate nel conteggio degli indici di soddisfazione. L'analisi e l'elaborazione dei dati è stata effettuata dal personale dell'Urp e sottoposta all'attenzione del dirigente. I risultati sono stati tradotti nel presente rapporto conclusivo, diffuso attraverso la pubblicazione del sito web e reso disponibile anche in forma cartacea allo sportello.

Per favorire la lettura dei dati principali sull'andamento del servizio è stata predisposta anche una rappresentazione grafica, con un confronto degli ultimi tre anni, che è stata affissa sulla bacheca dell'URP insieme ad altri documenti del Sistema di Gestione della Qualità che l'URP ha implementato dal 2005, mantenuto sino ad oggi a seguito di periodiche verifiche.

## LA VALUTAZIONE COMPLESSIVA

“Come giudica nel complesso il servizio erogato dall’URP?” Con questa domanda si è voluto focalizzare l’attenzione sul giudizio generale che l’utenza ha del servizio URP nel suo complesso, a prescindere dagli specifici aspetti o servizi. Il giudizio medio espresso dai cittadini sulla qualità percepita relativa al servizio dell’URP è risultato paria a **4,44**, sostanzialmente invariato rispetto al 2016 (4,48). Un giudizio complessivamente positivo, anche se è opportuno segnalare una leggera flessione della percentuale dei cittadini soddisfatti, ossia coloro che hanno espresso un giudizio “buono” e “ottimo” che è risultato pari al 93,9% (nel 2016 pari al 94,9%). Si tratta di un risultato che conferma il mantenimento su livelli standard di qualità di erogazione del servizio molto positivi. Il risultato è frutto anche di un lavoro svolto in sinergia con tutti gli uffici dell’ente.



Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" / "OTTIMO"

2016

2017

94,9%

93,9%

Nella tabella 1 sono descritti i valori medi espressi dai cittadini relativamente all'importanza degli elementi oggetto di indagine, che quindi costituiscono le "attese", e a fianco i corrispondenti valori medi che rappresentano la "percezione" che i cittadini hanno avuto nell'erogazione del servizio.

Tabella 1

| TIPOLOGIA DOMANDE                             | ATTESA (importanza) | PERCEZIONE |
|---|---------------------|------------|
| <b>LA STRUTTURA</b>                           |                     |            |
| N.1 Chiarezza della segnaletica               | 4,27                | 4,33       |
| N.2 Facilità di accesso                       | 4,43                | 4,42       |
| N. 3 Accoglienza dell'ambiente                | 4,28                | 4,37       |
| N. 4 Organizzazione degli spazi               | 4,08                | 4,27       |
| N. 5 Tutela della riservatezza                | 4,54                | 3,99       |
| <b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>            |                     |            |
| N. 6 Orario di apertura                       | 4,48                | 4,51       |
| N. 7 Tempo di risposta alla richiesta         | 4,53                | 4,63       |
| N. 8 Completezza delle informazioni           | 4,60                | 4,67       |
| N. 9 Presenza di materiale informativo        | 4,28                | 4,25       |
| N. 10 Disponibilità di modulistica            | 4,38                | 4,33       |
| <b>IL PERSONALE</b>                           |                     |            |
| N. 11 Cortesia del personale                  | 4,63                | 4,79       |
| N. 12 Disponibilità all'ascolto del personale | 4,61                | 4,73       |
| N. 13 Competenza del personale                | 4,65                | 4,76       |
| N. 14 Capacità di risolvere i problemi        | 4,52                | 4,50       |
| <b>IL SITO INTERNET</b>                       |                     |            |
| N. 15 Semplicità di consultazione             | 4,34                | 4,06       |
| N. 16 Completezza delle informazioni          | 4,37                | 4,06       |

Nel complesso l'indice di soddisfazione risulta buono nella quasi totalità dei casi, con giudizi tutti espressi oltre il "4", ad eccezione della *tutela della riservatezza* che ottiene un valore pari a 3,99. Confrontando i dati sulla qualità percepita con quelli sulle aspettative emerge un quadro prevalentemente positivo tra servizio erogato e servizio atteso: gli scarti tra i valori risultano minimi e in molti casi il giudizio sulla qualità percepita supera le attese. Si verifica questo sia con aspetti relativi alla dimensione fisica (chiarezza della segnaletica, comfort dell'ambiente e organizzazione degli spazi), sia con aspetti relativi alla dimensione tecnica (orario di apertura, tempo di risposta, completezza delle informazioni), ma soprattutto con gli aspetti connessi alla dimensione relazionale (cortesia, disponibilità all'ascolto e competenza del personale). Risulta invece un lieve scarto per quanto riguarda il sito internet, dove la percezione rispetto alla semplicità di consultazione e alla completezza delle informazioni non soddisfano pienamente le attese degli utenti. Il gap più rilevante riguarda la *tutela della riservatezza* : a fronte di un'importanza pari al 4,54 % il giudizio sulla percezione è del 3,99% valore che, pur essendo sempre positivo, non risulta adeguato alle

aspettative degli utenti (scarto pari allo 0,66). Su questo si dovrà focalizzare l'attenzione e cercare soluzioni migliorative.

Confermando quanto emerso anche nelle rilevazioni precedenti, l'importanza maggiore viene attribuita alla dimensione relazionale: *competenza* (4,65), alla *cortesia* (4,63) e alla *disponibilità all'ascolto* del personale (4,61): si tratta di elementi ritenuti fondamentali nell'erogazione del servizio. E' confortante evidenziare come i giudizi siano superiori alle attese in tutti e tre questi ambiti.

L'accessibilità, pur con giudizi più modesti, risulta su un buon livello qualitativo, sia per *chiarezza della segnaletica*, sia per gli *orari di apertura*. L' *organizzazione degli spazi* è l'elemento ritenuto di minor importanza, e comunque registra una percezione soddisfacente, che supera le aspettative (+ 0,19). Positivo anche il riscontro relativo al *tempo di risposta*, indice di un servizio efficiente, mentre i giudizi sulla *disponibilità di materiale informativo* e di *modulistica* evidenziano una lieve flessione del grado di soddisfazione.

## **PUNTI DI FORZA**

Si confermano anche in questa indagine i seguenti risultati più che soddisfacenti:

- la cortesia del personale (4,79% superiore alle attese +0,16)
- la competenza del personale (4,76%, superiore alla attese +0,11)
- la disponibilità all'ascolto del personale (4,73% superiore alle attese +0,12)
- la completezza delle informazioni (4,63% superiore alla attese +0,10)

La qualità percepita misura il livello di soddisfazione degli utenti-cittadini, è il risultato della capacità della struttura di attivare metodologie e tecnologie e di trasferire competenze e conoscenze agli operatori di front office, i quali rappresentano il terminale di questo sistema e le cui prestazioni sono in grado di incidere sensibilmente sul risultato finale.

## **PUNTI DI DEBOLEZZA**

Gli scostamenti più evidenti hanno riguardato:

- la tutela della riservatezza (3,99%, scostamento pari a - 0,66 rispetto alle attese)
- la semplicità di consultazione del sito internet (4,06%, scostamento pari a - 0,28 rispetto alle attese)
- la completezza delle informazioni del sito internet (4,06% scostamento pari a - 0,31 rispetto alle attese).

Sulla tutela della privacy o riservatezza è necessario fare una riflessione: il concetto è ormai entrato nell'uso comune, viene indicata come **privacy** il diritto alla riservatezza delle informazioni personali e della propria vita privata, cioè uno strumento posto a salvaguardia e a tutela della sfera privata del singolo individuo. Il tema ha acquisito sempre più importanza con lo sviluppo tecnologico, in particolar modo con l'utilizzo dei canali social ecc. ed è evidente che per i cittadini rivesta molta importanza. Per tale motivo, in ottemperanza alla normativa vigente, l'URP nell'utilizzo di dati personali ha attivato specifiche procedure per richiederne il consenso al trattamento. Nel caso specifico dei rispondenti, che si sono rivolti al front office è facile supporre che la percezione della tutela della riservatezza sia stata attribuita ad altri fattori di carattere logistico, dato che il locale dell'URP ospita anche il Servizio di Segreteria decentrata dell'Università di Pisa.

E' pertanto difficile garantire in modo adeguato la tutela della privacy ; sono presenti cartelli per il rispetto della distanza di cortesia ed il personale è comunque attento a creare le condizioni migliori per tutelare la riservatezza degli utenti. Per quanto riguarda il sito, come già evidenziato, pare probabile l'ipotesi che lo scostamento sia dovuto alla recente revisione globale. Si ritiene comunque di focalizzare l'attenzione su questi aspetti al fine di migliorare l'erogazione del servizio attraverso la rete.

## IL CONFRONTO DELLE VALUTAZIONI NEL TEMPO

**Tabella 2 –valutazioni medie negli ultimi 5 anni**

|   | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|------|------|------|------|------|
| Chiarezza della segnaletica                   | 4,35 | 4,46 | 4,23 | 4,36 | 4,33 |
| Facilità di accesso                           | 4,56 | 4,51 | 4,33 | 4,42 | 4,42 |
| Accoglienza ambiente                          | 4,52 | 4,61 | 4,13 | 4,45 | 4,37 |
| Organizzazione spazi                          | 4,26 | 4,09 | 3,98 | 4,17 | 4,27 |
| Tutela della riservatezza                     | 4,00 | 4,50 | 4,43 | 3,99 | 3,99 |
| Orario di apertura                            | 4,42 | 4,46 | 4,42 | 4,39 | 4,51 |
| Tempo di risposta                             | 4,52 | 4,55 | 4,51 | 4,64 | 4,63 |
| Completezza informazioni                      | 4,59 | 4,64 | 4,64 | 4,66 | 4,67 |
| Materiale informativo                         | 4,45 | 4,33 | 4,29 | 4,28 | 4,25 |
| Disponibilità di modulistica                  | 4,54 | 4,38 | 4,39 | 4,4  | 4,33 |
| Cortesia del personale                        | 4,75 | 4,77 | 4,70 | 4,84 | 4,79 |
| Disponibilità all'ascolto                     | 4,74 | 4,74 | 4,66 | 4,78 | 4,73 |
| Competenza del personale                      | 4,68 | 4,79 | 4,69 | 4,76 | 4,76 |
| Capacità di risolvere i problemi              | 4,52 | 4,56 | 4,48 | 4,52 | 4,50 |
| Sito internet: semplicità di consultazione    | 2,48 | 4,25 | 4,40 | 4,25 | 4,06 |
| Sito internet: completezza delle informazioni | 2,47 | 4,28 | 4,44 | 4,22 | 4,06 |

A seguire, nel dettaglio, i grafici relativi ad ogni singolo aspetto oggetto di indagine.

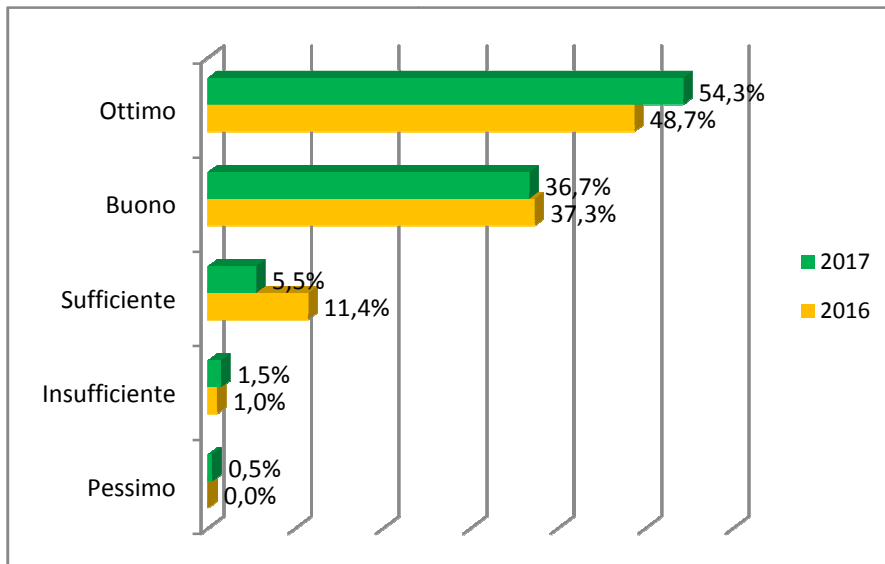


## LA STRUTTURA

## Chiarezza della segnaletica

Percezione : valutazione media 4,33

Importanza: valutazione media 4,27



Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" / "OTTIMO"

2016

2017

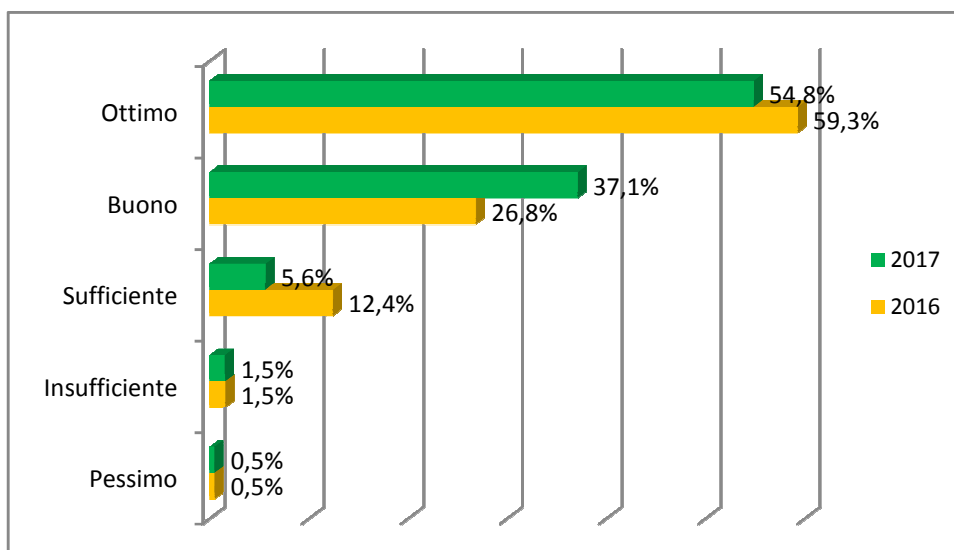
86,0%

91,0%

## Facilità di accesso

Percezione : valutazione media 4,42

Importanza: valutazione media 4,43



Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" / "OTTIMO"

2016

2017

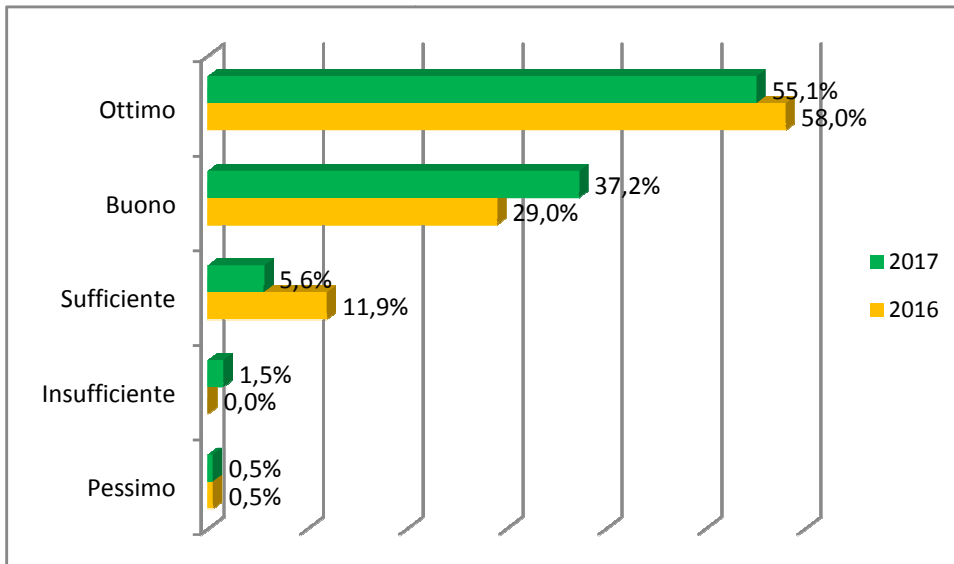
86,1%

91,9%

### Accoglienza dell'ambiente

Percezione : valutazione media 4,37

Importanza: valutazione media 4,28



Utenti che hanno espresso un giudizio **"BUONO" / "OTTIMO"**

2016

2017

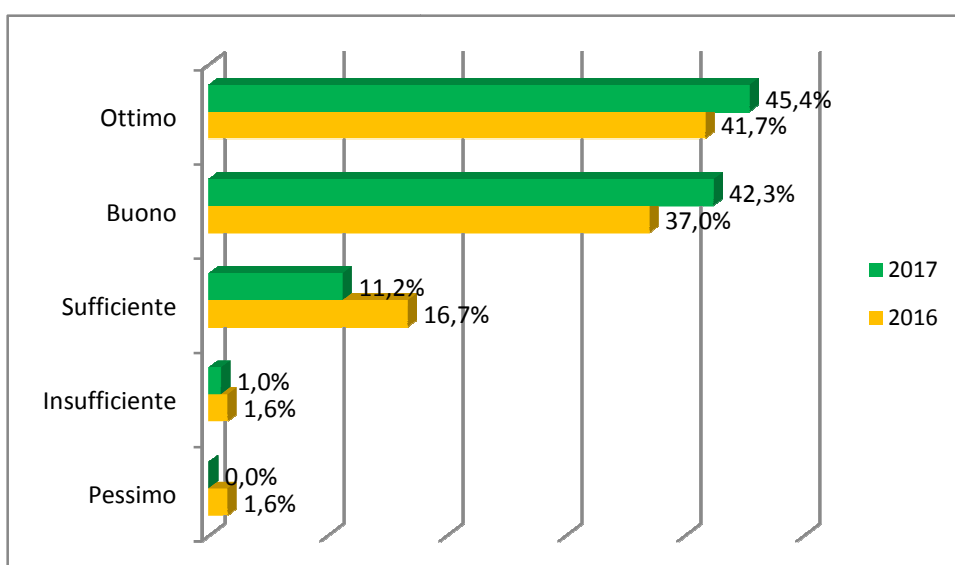
87,0%

92,3%

### Organizzazione degli spazi

Percezione : valutazione media 4,27

Importanza: valutazione media 4,08



Utenti che hanno espresso un giudizio **"BUONO" / "OTTIMO"**

2016

2017

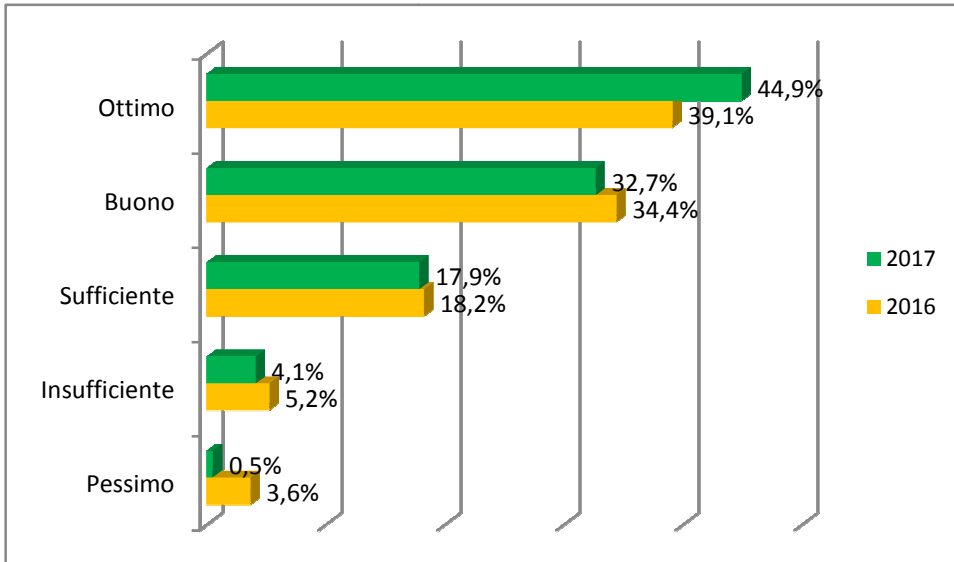
78,6%

87,8%

### Tutela della riservatezza

Percezione : valutazione media 3,99

Importanza: valutazione media 4,54



Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" / "OTTIMO"

2016

2017

73,4%

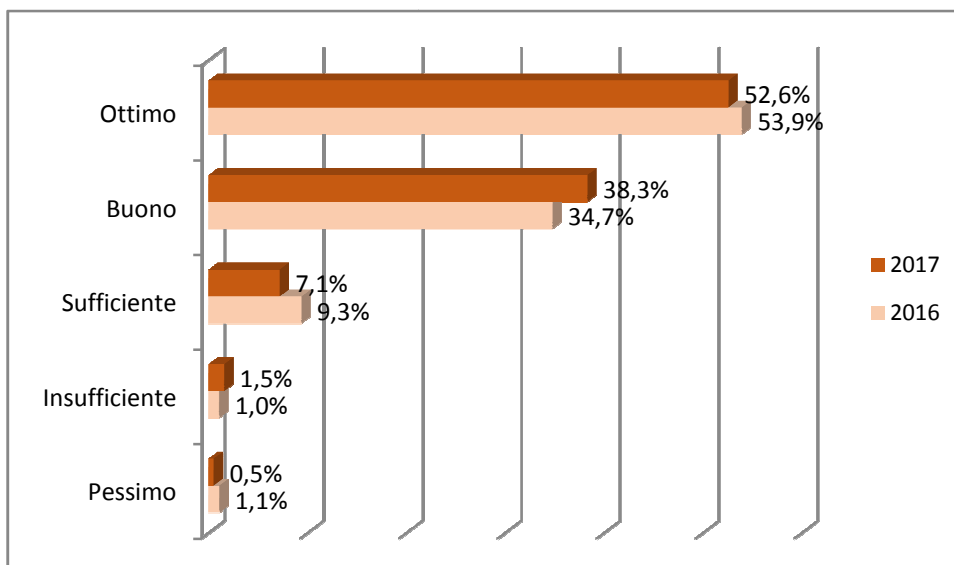
77,6%

### ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

#### Orario di apertura

Percezione : valutazione media 4,51

Importanza: valutazione media 4,48



Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" / "OTTIMO"

2016

2017

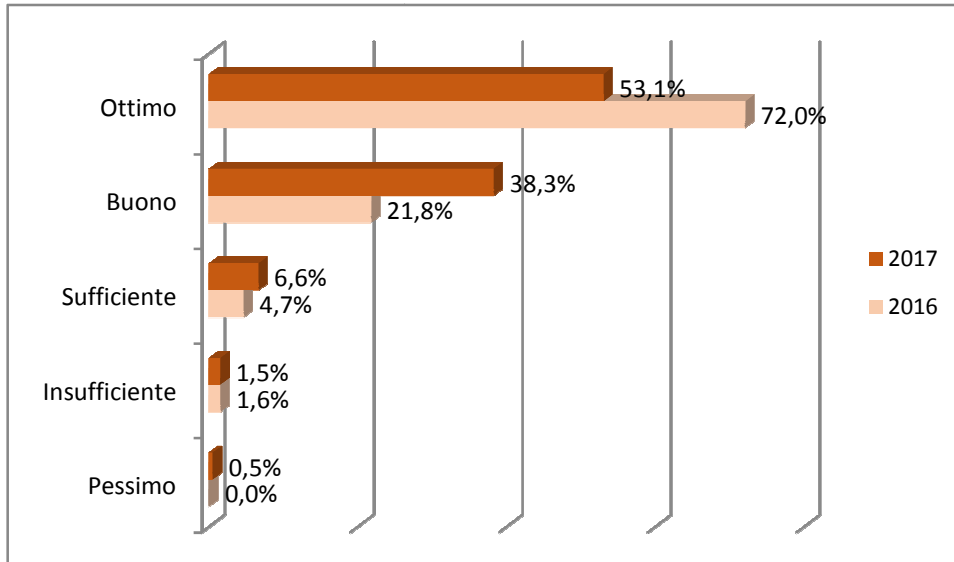
88,6%

90,8%

### Tempo di risposta alla richiesta

Percezione : valutazione media 4,63

Importanza: valutazione media 4,53



Utenti che hanno espresso un giudizio **"BUONO" / "OTTIMO"**

2016

2017

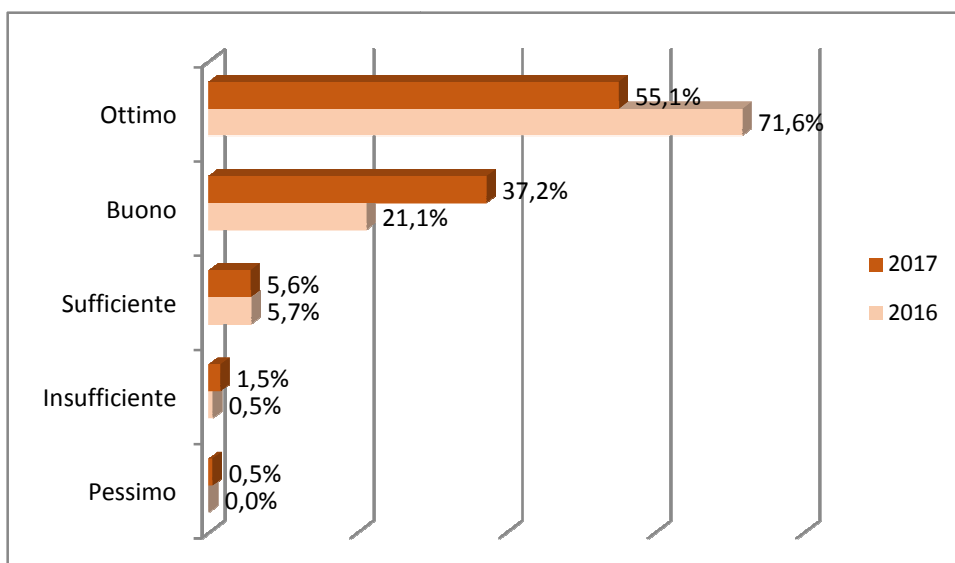
93,8%

91,3%

### Completezza delle informazioni

Percezione : valutazione media 4,67

Importanza: valutazione media 4,60



Utenti che hanno espresso un giudizio **"BUONO" / "OTTIMO"**

2016

2017

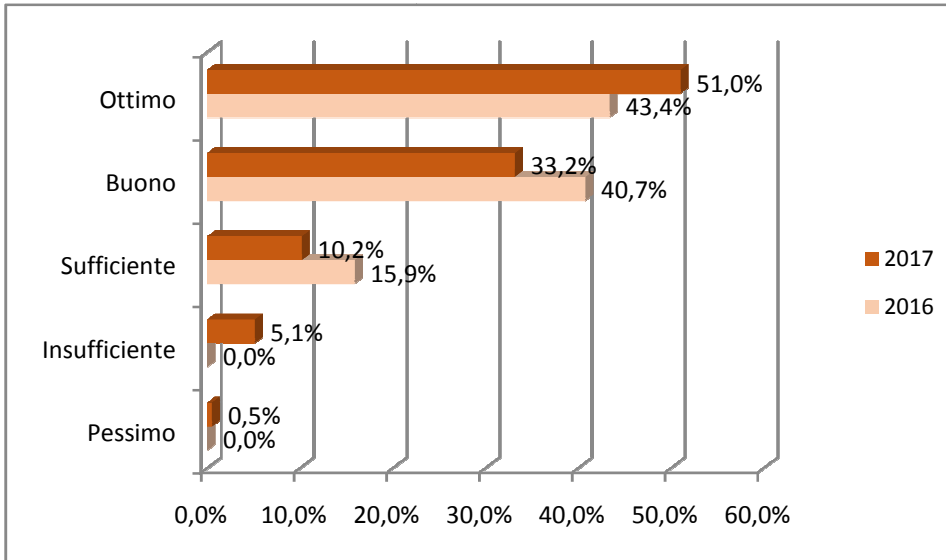
92,8%

92,3%

### Presenza di materiale informativo

Percezione : valutazione media 4,25

Importanza: valutazione media 4,28



Utenti che hanno espresso un giudizio **"BUONO"** / **"OTTIMO"**

2016

2017

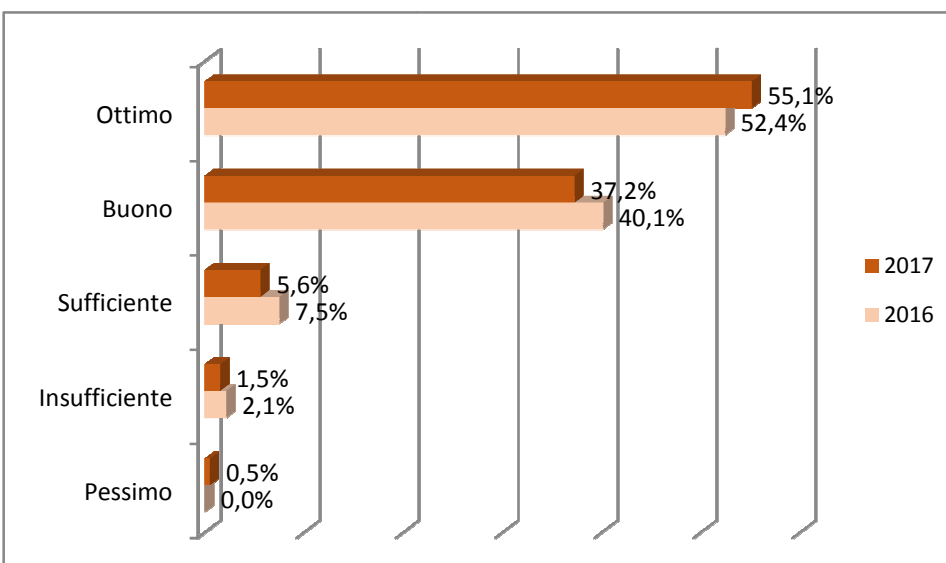
84,1%

84,2%

### Disponibilità di modulistica

Percezione : valutazione media 4,33

Importanza: valutazione media 4,38



Utenti che hanno espresso un giudizio **"BUONO"** / **"OTTIMO"**

2016

2017

92,5%

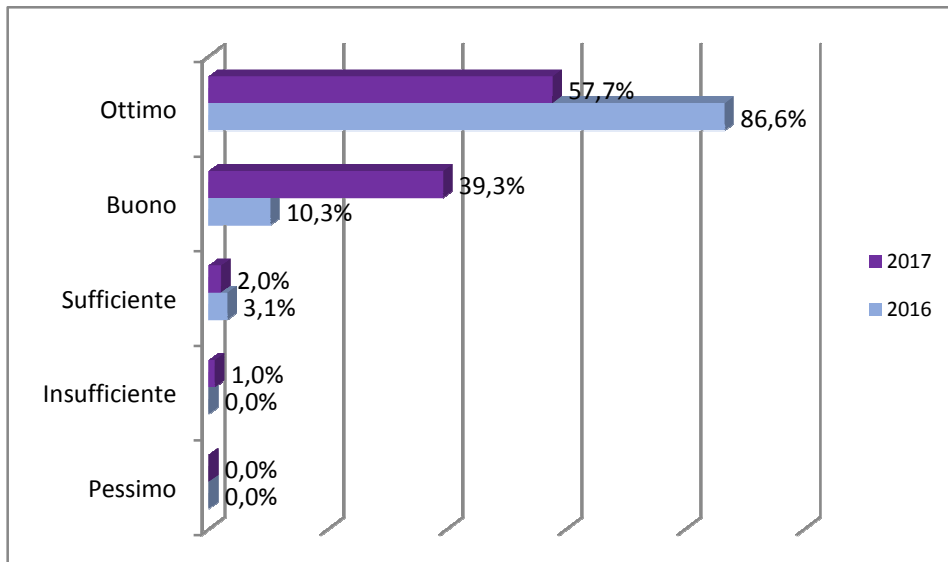
92,3%

## IL PERSONALE

### Cortesia del personale

Percezione : valutazione media 4,79

Importanza: valutazione media 4,63



Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" / "OTTIMO"

2016

2017

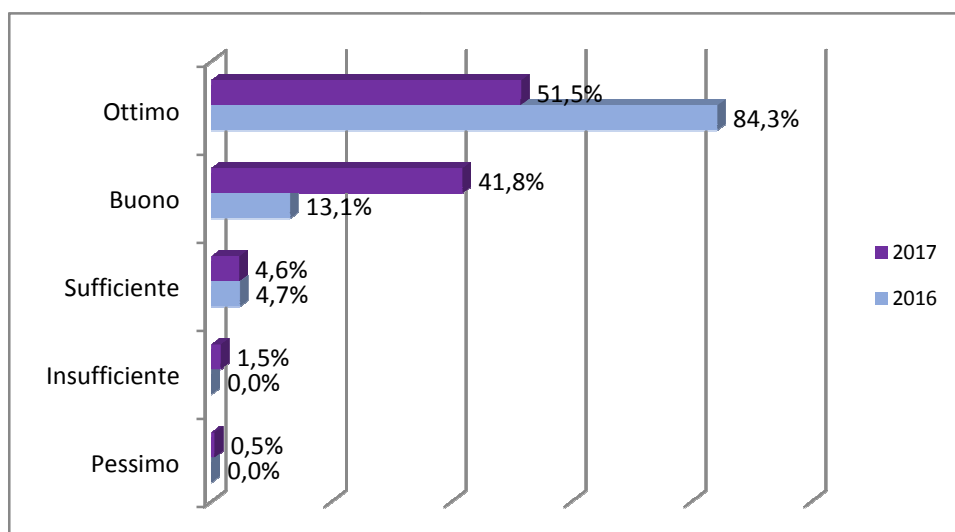
96,9%

96,9%

### Disponibilità all'ascolto del personale

Percezione : valutazione media 4,73

Importanza: valutazione media 4,61



Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" / "OTTIMO"

2016

2017

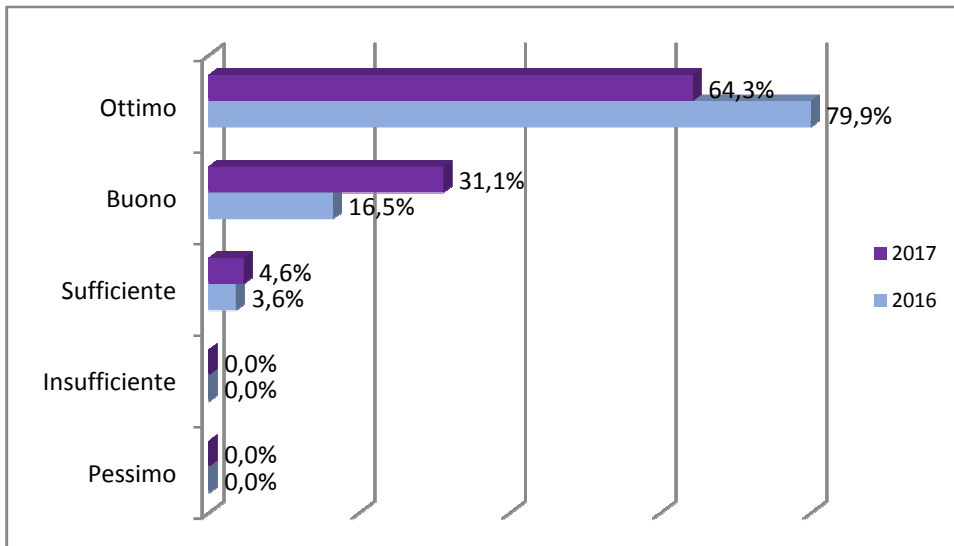
97,4%

93,4%

### Competenza del personale

Percezione : valutazione media 4,76

Importanza: valutazione media 4,65



Utenti che hanno espresso un giudizio **"BUONO" / "OTTIMO"**

**2016**

**2017**

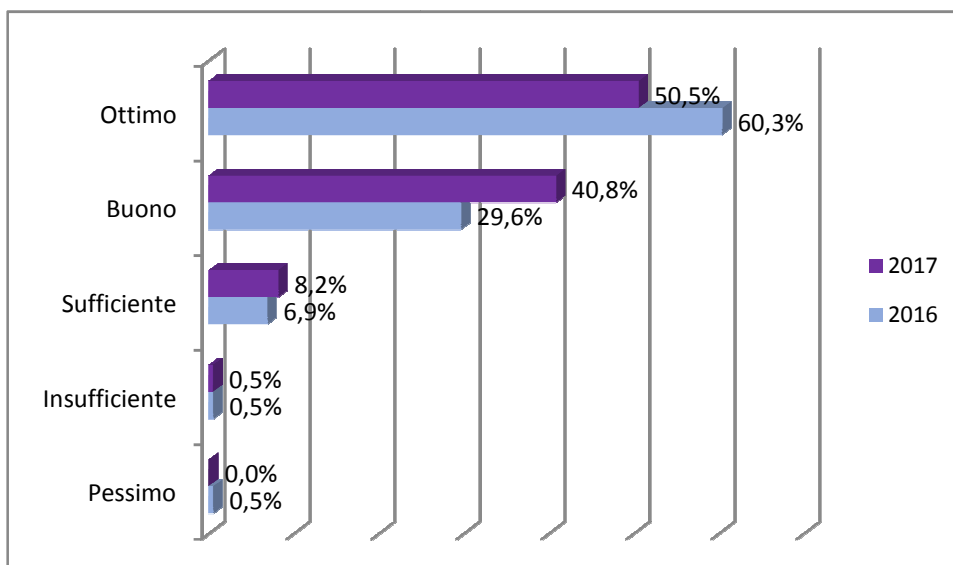
**96,4%**

**95,4%**

### Capacità di risolvere i problemi

Percezione : valutazione media 4,50

Importanza: valutazione media 4,52



Utenti che hanno espresso un giudizio **"BUONO" / "OTTIMO"**

**2016**

**2017**

**89,9%**

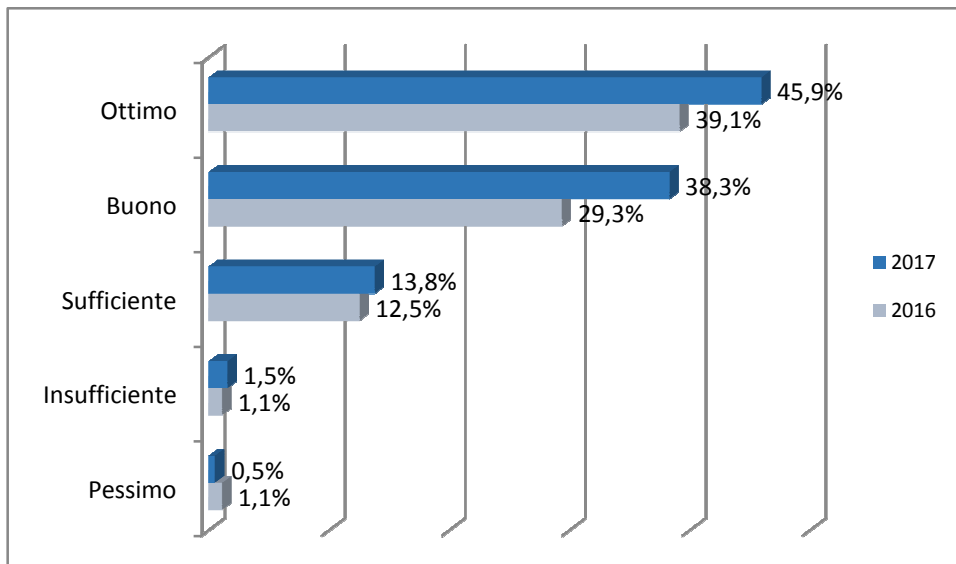
**91,3%**

## SITO INTERNET

## Semplicità di consultazione

Percezione : valutazione media 4,06

Importanza: valutazione media 4,34

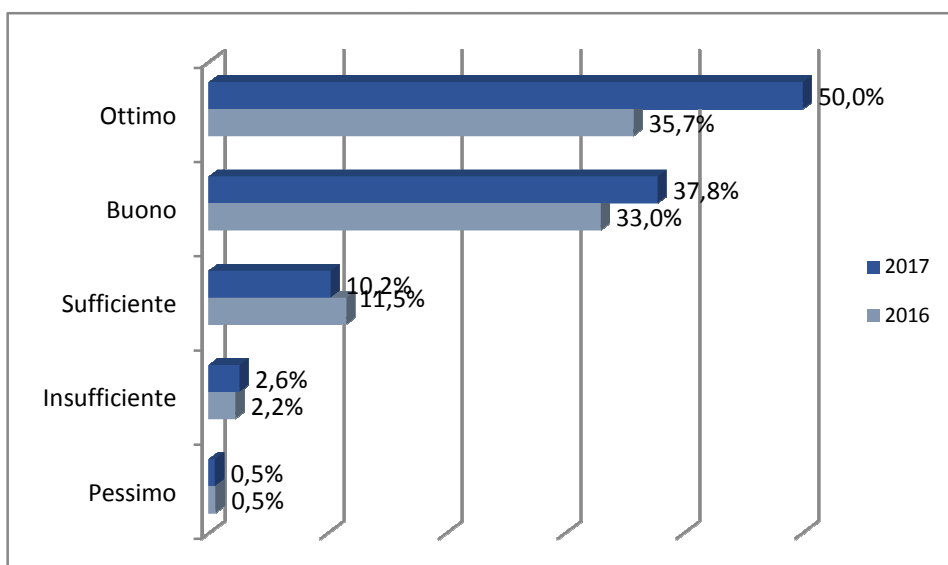


| Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" / "OTTIMO" | 2016  | 2017  |
|--|-------|-------|
|  | 68,5% | 84,2% |

## Completezza delle informazioni

Percezione : valutazione media 4,06

Importanza: valutazione media 4,37



| Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" / "OTTIMO" | 2016  | 2017  |
|--|-------|-------|
|  | 68,7% | 87,8% |



## I SUGGERIMENTI

Tabella 3

| Questionario N° | Suggerimenti  |
|-----------------|---|
| 5               | Deve risultare da parte del comune una sensibilità risolutiva che deve neutralizzare alcune situazioni che non possono risolversi contestualmente ai compiti espliciti in maniera corretta    |
| 10              | Postazione internet per cittadini   |
| 12              | Bagno utenza  |
| 24              | Accendere termosifoni   |
| 40              | aggiungere schermo esterno anche in altri luoghi della città  |
| 41              | accesso lato viareggio con porte difficoltose ad aprirsi  |
| 42              | ottimo servizio   |
| 47              | l'apertura il sabato mattina anche solo per una o due ore   |
| 48              | sito internet-mancano i recapiti degli uffici   |
| 49              | manca sempre una comunicazione tra i diversi uffici   |
| 58              | Doveroso rinnovare sito internet del comune con evidenziate iniziative e informazioni che siano di facile consultazione e soprattutto che ci siano le informazioni!                           |
| 70              | Ingressi difficili migliorare   |
| 75              | Tutto Bene  |
| 82              | Nel complesso il servizio è ottimo.Potrebbe servire un'apertura pomeridiana.  |
| 99              | Nel complesso servizio buono da migliorare gli spazi perché non tutelano la privacy   |
| 110             | Sito: consultazione atti complicata   |
| 130             | Miglioramento della privacy   |
| 135             | N.d.s.  |
| 142             | Va benissimo tutto  |
| 154             | Molto efficace  |
| 162             | cambiare le porte di accesso. Sono troppo pesanti!  |
| 163             | sito notevolmente migliorato in quanto a grafica e ricerca. Aumentare informazioni di carattere turistico. Le porte di accesso all'urp da cambiare. Attivare il servizio di pagamento on line |
| 166             | orario di apertura pomeridiano più lungo  |
| 170             | mi rivolgo spesso all'urp e da tempo segnalo la difficoltà di accesso a causa di porte pesanti ma ad oggi non si è fatto nulla  |
| 172             | cambiare le porte di accesso. Sono pericolose!  |
| 181             | porte troppo pesanti  |
| 193             | le porte dell'ufficio andrebbero cambiate   |

Per quanto riguarda la struttura i cittadini continuano ad evidenziare la difficoltà di apertura soprattutto di una porta di accesso all' URP, problema già segnalato lo scorso anno al servizio manutenzione degli immobili del patrimonio comunale; gli interventi sono serviti a ridurre parzialmente il problema, è stata rilevata la necessità di adeguare il sistema di apertura secondo la normativa vigente, utilizzando una porta con maniglione antipánico, ma al momento le risorse a disposizione non hanno ancora permesso l'intervento.

## CONCLUSIONI

Il servizio continua a mantenere un buon livello di qualità e risulta adeguato alle esigenze dei cittadini, rappresentati da un pubblico eterogeneo. Come **piano di miglioramento**, in accordo con quanto emerso dall'indagine, si propongono le seguenti azioni:

- **PORTE DI ACCESSO:** è già stato effettuato un sopralluogo tecnico e si prevede di avanzare richiesta di intervento per regolare l'apertura in base alla normativa vigente.
- **TUTELA PRIVACY:** oltre alle misure adottate come sopra descritto per il trattamento dei dati, per i quali è prevista la richiesta di consenso, a livello strutturale si continuerà ad adottare l'utilizzo della cartellonistica sulla "distanza di cortesia", a cui si affiancherà un'azione diretta a sensibilizzare il personale del front office a creare condizioni idonee a garantire maggiormente la tutela della privacy durante l'erogazione di attività allo sportello
- **SITO INTERNET:** si prevede una revisione dei tag per migliorare la ricerca delle pagine web e si continuerà ad implementare le informazioni. La fruibilità del sito verrà monitorata in maniera costante.