



COMUNE DI MASSA

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

DATI RELATIVI ALL' ANNO 2019

Settore Servizi di Staff e generali

Dirigente: Massimo Dalle Luche

A cura di Rosanna Scarpecci responsabile URP

Maggio - Giugno 2019

INTRODUZIONE E OBIETTIVI DELL'INDAGINE

In maniera sistematica l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) conduce una rilevazione 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.

Nelle politiche di miglioramento adottate dalle pubbliche amministrazioni la qualità dei servizi ha acquisito un posto di rilievo. Dalle prime direttive risalenti al 1994, che introducevano il concetto di standard di qualità e, dopo un susseguirsi normativo in materia, il tema è stato ripreso anche dalla normativa sulla trasparenza e sull'anticorruzione, ed è stato inserito nel sistema dei controlli obbligatori per l'ente locale.

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 le azioni che caratterizzano la Customer Satisfaction sono le seguenti:

- 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 un punto di contatto 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 "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'inoltro 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. Tra le attività a supporto di altri servizi vi sono le prenotazioni per il rilascio del passaporto, mediante l'utilizzo di una piattaforma condivisa con la Questura di Massa Carrara, "Passaporto elettronico – Agenda on line" e, da aprile 2019, le prenotazioni per il rilascio/rinnovo delle Carte di Identità elettroniche.

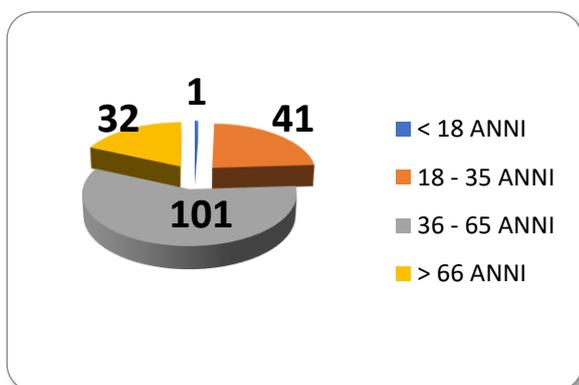
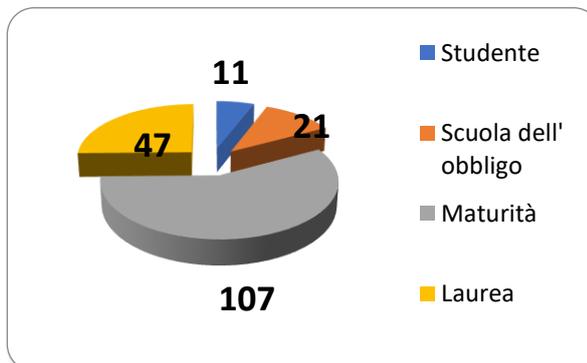
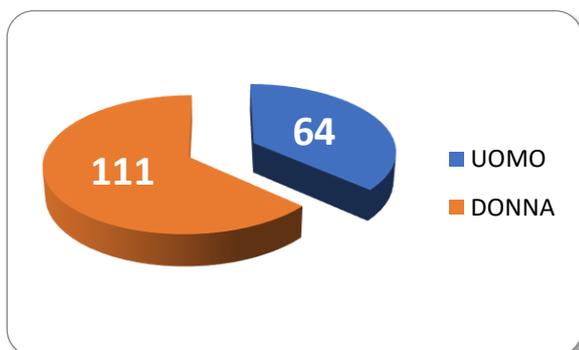
Inoltre l'URP è "soggetto attivatore" della TS-CNS utilizzata anche per accedere ai servizi on line della Regione Toscana degli altri enti della p.a. quali il pagamento del bollo auto e il ritiro del Cud sul sito dell'Inps. I contatti dell'URP sono monitorati in maniera costante e registrati mensilmente su un data base.

METODOLOGIA E SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE

Per lo svolgimento dell'indagine lo strumento scelto è stato, anche per questa edizione, un questionario in auto compilazione, per il quale è stata creata una nuova revisione. Per agevolare la compilazione dei cittadini la struttura è stata leggermente modificata, collegando le domande alle dimensioni caratterizzanti il servizio (*accessibilità, spazi e materiale, personale, efficienza, sito web*). Il questionario è stato distribuito al front office 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 si è mantenuta da "1" a "5" con "1" corrispondente a al grado di soddisfazione minimo "per niente soddisfatto (pessimo)" e "5" corrispondente a "assolutamente soddisfatto (ottimo)". 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 2019, 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.

In totale sono stati distribuiti circa 200 questionari ma, data la mancanza cospicua di dati in alcuni di essi, ai fini di una corretta valutazione, ne sono stati considerati n. **175**, di cui 43 compilati on line, pari al 24,5%. (Nel 2018 sono stati compilati 196 questionari e pertanto il confronto è fatto su diversi quantitativi dei dati).

Profilo anagrafico dei rispondenti



	< 18 ANNI	18 - 35 ANNI	36 - 65 ANNI	> 66 ANNI
Q	1	41	101	32
%	0,57%	23,43%	57,71%	18,29%

Dal profilo si rilevano:

- una prevalenza di rispondenti donne
- prevalenza di utenti appartenenti alla fascia d'età compresa tra i 36 e i 65 anni (57,71%)
- l'utenza si caratterizza con un buon grado di istruzione: il 61,14% è in possesso di diploma ed il 26,86% risulta laureato.

Il profilo è allineato a quello delle rilevazioni precedenti

I RISULTATI

I risultati dell'indagine puntano a mettere in evidenza:

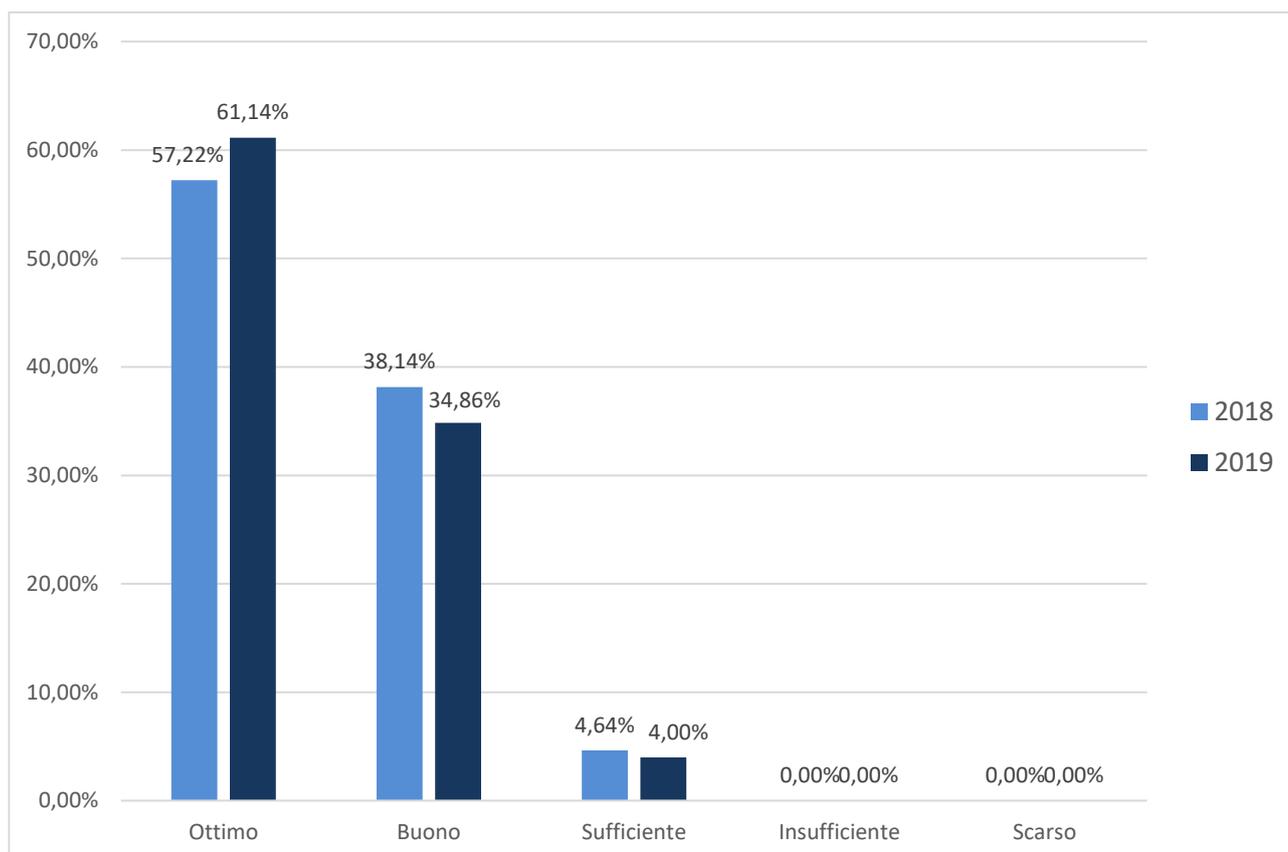
- la valutazione media su ogni singolo aspetto del servizio espressa sia come "attesa" sia come "percezione"
- la distribuzione in dettaglio su ogni singolo aspetto e confronto con i risultati della precedente edizione
- la percentuale degli utenti "soddisfatti", che hanno cioè dato una valutazione "buono" oppure "ottimo" (corrispondente a "4" e "5")
- la valutazione media globale sul servizio offerto
- i suggerimenti.

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 contenuti 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

"Nel complesso, come giudichi 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 del servizio. Il giudizio medio espresso dai cittadini sulla qualità percepita relativa al servizio dell'URP è risultato pari a **4,59**, in tendenza al rialzo rispetto al 2018 (4,44). Si tratta di un risultato che conferma il mantenimento su livelli standard di qualità di erogazione del servizio: in percentuale coloro che hanno espresso un giudizio "buono" e "ottimo" è risultato pari al 96,00% (nel 2018 pari al 95,36%). 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"

2018	2019
95,36%	96,00%

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
ACCESSIBILITA'		
N.1 Chiarezza della segnaletica dell'URP	4,51	4,47
N.2 Facilità di accesso al servizio	4,53	4,29
N.3 Orario di apertura	4,59	4,67
SPAZI E MATERIALE		
N. 4 Accoglienza dell'ambiente	4,49	4,52
N. 5 Disponibilità di materiale informativo	4,54	4,37
PERSONALE		
N.6 Discrezione e riservatezza degli operatori	4,76	4,53
N. 7 Completezza delle informazioni	4,75	4,75
N. 8 Cortesia del personale	4,81	4,91
N. 9 Disponibilità all'ascolto del personale	4,77	4,81
N.10 Competenza del personale	4,80	4,81
N.11 Capacità di risolvere i problemi	4,66	4,59
EFFICIENZA		
N. 12 Tempi di attesa allo sportello	4,56	4,62
N. 13 Disponibilità di modulistica	4,54	4,52
SITO WEB		
N. 14 Semplicità di consultazione	4,53	4,19
N. 15 Completezza delle informazioni	4,61	4,33
N.16 Aggiornamento delle informazioni	4,60	4,38

Nel complesso l'indice di soddisfazione risulta elevato nella quasi totalità dei casi, con giudizi tutti espressi oltre il "4", corrispondente, a livello semantico della scala 1:5 a "molto soddisfatto".

Confrontando i dati sulla qualità percepita con quelli dell'importanza, equivalenti alle aspettative degli utenti, emerge un quadro prevalentemente positivo tra servizio erogato e servizio atteso: gli scarti tra i valori risultano minimi e, in alcuni, casi il giudizio sulla qualità percepita supera le attese. L'aspetto che riveste maggiore importanza per i rispondenti è la "cortesia del personale", ed è interessante evidenziare come sia anche l'elemento che ottiene la valutazione migliore (4,91). Superano le attese anche i "tempi di attesa allo sportello" (+0,09), l'"orario di apertura" (+0,08). Risulta invece un lieve scarto per quanto riguarda il sito internet, dove la percezione rispetto alla semplicità di consultazione, alla completezza delle informazioni e al loro aggiornamento, non soddisfano pienamente le attese degli utenti. In modo particolare lo scarto più notevole (-0,35)

riguarda la ricerca delle informazioni, considerata poco agevole, e sulla quale bisognerà puntare l'attenzione per facilitare la navigazione. Migliorata, invece, rispetto all'edizione precedente (3,99), la valutazione sulla "*Tutela della riservatezza*", che ottiene un giudizio pari a 4,53.

Confermando quanto emerso anche nelle rilevazioni precedenti, l'importanza maggiore viene attribuita alla dimensione relazionale: *competenza* (4,80), alla *cortesìa* (4,81) e alla *disponibilità all'ascolto* del personale (4,77): 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. La "*completezza delle informazioni*" risulta rispondente ai bisogni dei cittadini.

L'accessibilità ottiene lievi scarti rispetto alle attese per quanto riguarda la *facilità all'accesso* (-0,25) e la *chiarezza della segnaletica* (-0,04), a differenza dell'*orario di apertura*, ritenuto adeguato (+0,06). Merita una riflessione l'accessibilità: lo scostamento evidenziato sulla *facilità di accesso al servizio* trova conferma anche tra i "suggerimenti" dove si rileva un problema rappresentato dalle porte di accesso all'URP, considerate troppo pesanti, di difficile manovrabilità. Già nelle edizioni precedenti la problematica era emersa ed erano stati effettuati piccoli interventi, anche perché sulla struttura comunale grava un vincolo architettonico di non facile risoluzione.

Positivo anche il riscontro relativo al *tempo di attesa*, indice di un servizio efficiente, mentre i giudizi sulla *disponibilità di materiale informativo* e di *modulistica* evidenziano una lieve flessione del grado di soddisfazione. Da evidenziare, però che tutta la modulistica relativa ai procedimenti dell'Ente è pubblicata sul sito, e quindi disponibile anche per coloro che si rivolgono allo sportello; diverso il caso di materiale informativo "cartaceo" che risulta sempre più scarso, sostituito per economia di risorse, spesso, da supporti elettromagnetici. E' plausibile pensare che non tutti i rispondenti abbiano ben percepito la differenza.

Le azioni messe in campo nel corso dell'anno per migliorare il gradimento della tutela della riservatezza hanno dato i loro frutti: la presenza costante di cartelli per il rispetto della distanza di cortesia e l'attenzione del personale a creare le condizioni migliori per tutelare la riservatezza degli utenti hanno ottenuto come risultato giudizi positivi. Data la struttura del locale e l'organizzazione open space risulta comunque difficile garantire totalmente la privacy dell'utenza

PUNTI DI FORZA

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

- la cortesia del personale (4,91% superiore alle attese +0,10)
- la competenza del personale (4,81%, superiore alla attese +0,01)
- la disponibilità all'ascolto del personale (4,81% superiore alle attese +0,04)
- la completezza delle informazioni (4,75% = alla attese)

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

Pur nella positività delle valutazioni, nell'ottica di un miglioramento continuo, si evidenziano i seguenti scostamenti:

sito web: semplicità di consultazione (4,19%,scostamento pari a – 0,35 rispetto alle attese)
 sito web: completezza delle informazioni (4,33% scostamento pari a – 0,28 rispetto alle attese)
 facilità di accesso al servizio (4,29% scostamento pari a -0,25).

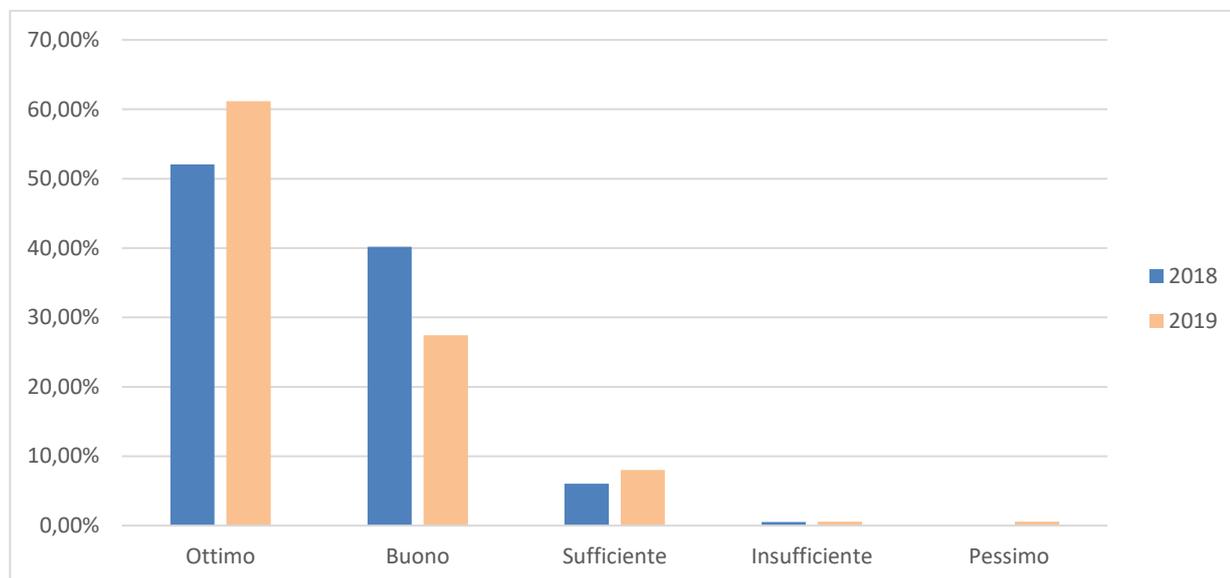
Il sito web è stato rinnovato nel 2015, sia da un punto di vista tecnologico, sviluppato con un approccio *responsive* che lo ha reso accessibile da qualsiasi dispositivo, sia da un punto di vista grafico. Dall'indagine 2019 emergono soprattutto la necessità di migliorare la semplicità di consultazione e di incrementare le informazioni. Nella considerazione del progressivo sviluppo delle tecnologie in generale e del loro utilizzo, nel quale il web non rappresenta più solo un'ulteriore canale per erogare servizi, ma assume un ruolo strategico per favorire il dialogo e la partecipazione dei cittadini, si rende necessario procedere ad una revisione del sito istituzionale per migliorarne la fruibilità.

IL CONFRONTO DELLE VALUTAZIONI NEL TEMPO

Tabella 2 – valutazioni medie negli ultimi 7 anni

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Chiarezza della segnaletica	4,35	4,46	4,23	4,36	4,33	4,45	4,47
Facilità di accesso	4,56	4,51	4,33	4,42	4,42	4,35	4,29
Orario di apertura	4,42	4,46	4,42	4,39	4,51	4,5	4,67
Accoglienza ambiente	4,52	4,61	4,13	4,45	4,37	4,41	4,52
Disponibilità materiale informativo	4,45	4,33	4,29	4,28	4,25	4,23	4,37
Disponibilità e tutela della riservatezza degli operatori	4	4,5	4,43	3,99	3,99	3,97	4,53
Completezza delle informazioni	4,59	4,64	4,64	4,66	4,67	4,7	4,75
Cortesìa del personale	4,75	4,77	4,7	4,84	4,79	4,88	4,91
Disponibilità all'ascolto del personale	4,74	4,74	4,66	4,78	4,73	4,86	4,81
Competenza del personale	4,68	4,79	4,69	4,76	4,76	4,85	4,81
Capacità di risolvere i problemi	4,52	4,56	4,48	4,52	4,5	4,61	4,59
Tempo di attesa allo sportello (<i>già tempi di risposta</i>)	4,52	4,55	4,51	4,64	4,63	4,71	4,62
Disponibilità di modulistica	4,54	4,38	4,39	4,4	4,33	4,51	4,52
Sito web: semplicità di consultazione	2,48	4,25	4,4	4,25	4,06	4,17	4,19
Sito web: completezza delle informazioni	2,47	4,28	4,44	4,22	4,06	4,18	4,33
Sito web: Aggiornamento informazioni (tempestività)	Quesito non presente						4,38

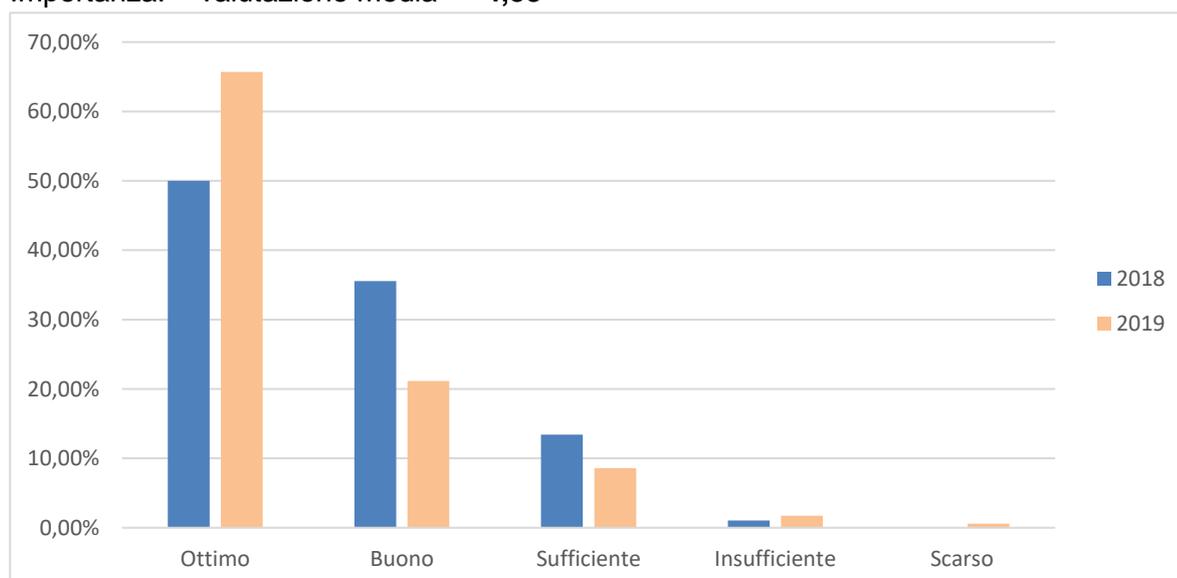
A seguire, nel dettaglio, i grafici relativi ad ogni singolo aspetto oggetto di indagine.

ACCESSIBILITA'**Chiarezza della segnaletica**Percezione : valutazione media **4,47**Importanza: valutazione media **4,51**

Utenti che hanno espresso un giudizio

Ottimo + Buono

2018		2019	
181	92,26%	155	88,57%

Facilità di accessoPercezione : valutazione media **4,29**Importanza: valutazione media **4,53**

Utenti che hanno espresso un giudizio

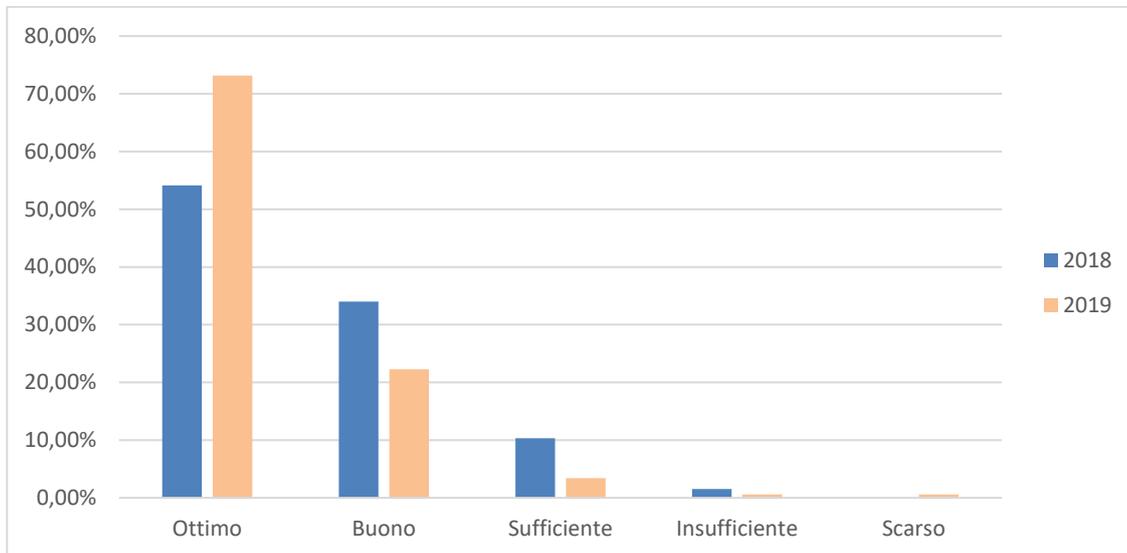
Ottimo + Buono

2018		2019	
166	85,57%	152	86,86%

Orario di apertura

Percezione : valutazione media **4,67**

Importanza: valutazione media **4,59**



Utenti che hanno espresso un giudizio

Ottimo + Buono

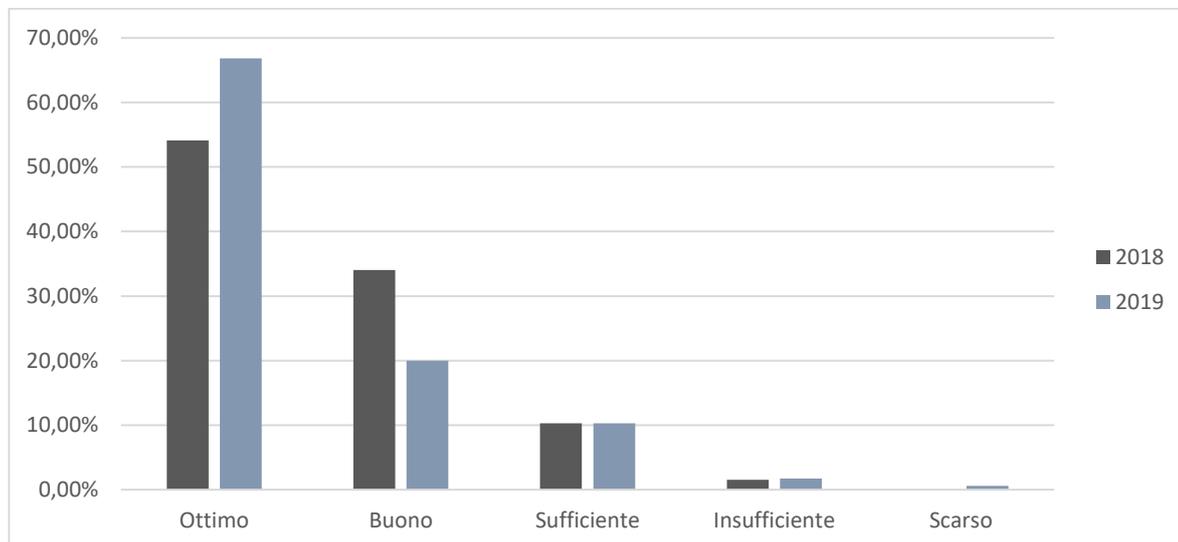
2018		2019	
171	88,14%	167	95,43%

SPAZI E MATERIALE

Accoglienza dell'ambiente

Percezione : valutazione media **4,52**

Importanza: valutazione media **4,49**



Utenti che hanno espresso un giudizio

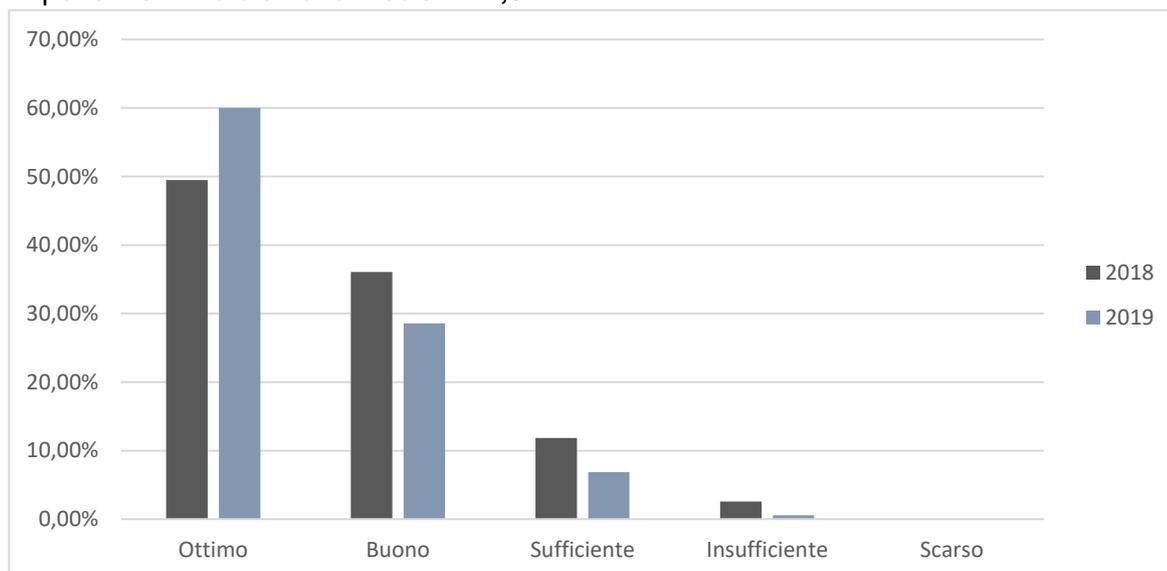
Ottimo + Buono

2018		2019	
171	88,14%	152	86,86%

Disponibilità di materiale informativo

Percezione : valutazione media **4,37**

Importanza: valutazione media **4,54**



Utenti che hanno espresso un giudizio

Ottimo + Buono

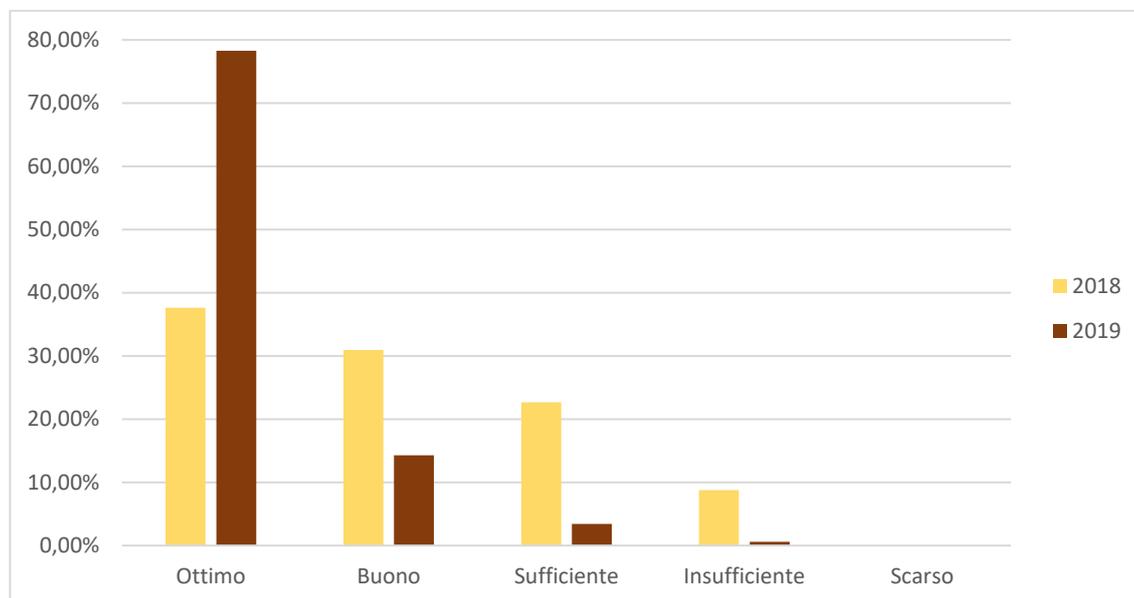
2018		2019	
166	85,57%	155	88,57%

PERSONALE

Discrezione e riservatezza degli operatori

Percezione : valutazione media **4,53**

Importanza: valutazione media **4,76**



Utenti che hanno espresso un giudizio

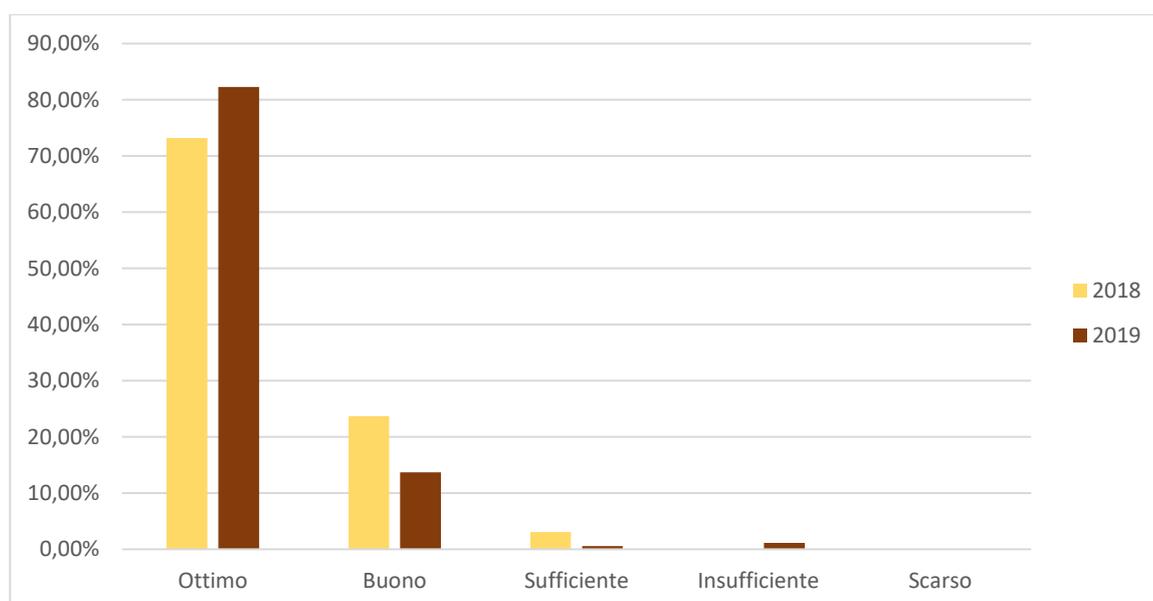
Ottimo + Buono

2018		2019	
133	68,56%	162	92,57%

Completezza delle informazioni

Percezione : valutazione media **4,75**

Importanza: valutazione media **4,75**



Utenti che hanno espresso un giudizio

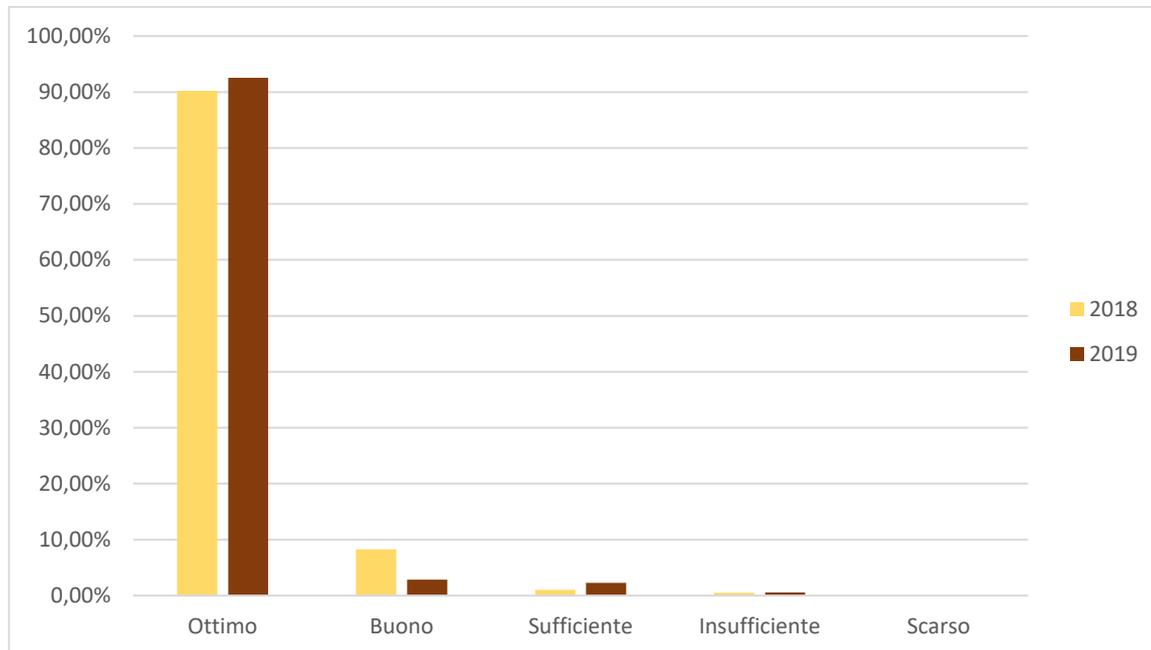
Ottimo + Buono

2018		2019	
188	96,91%	168	96,00%

Cortesia del personale

Percezione : valutazione media **4,91**

Importanza: valutazione media **4,81**



Utenti che hanno espresso un giudizio

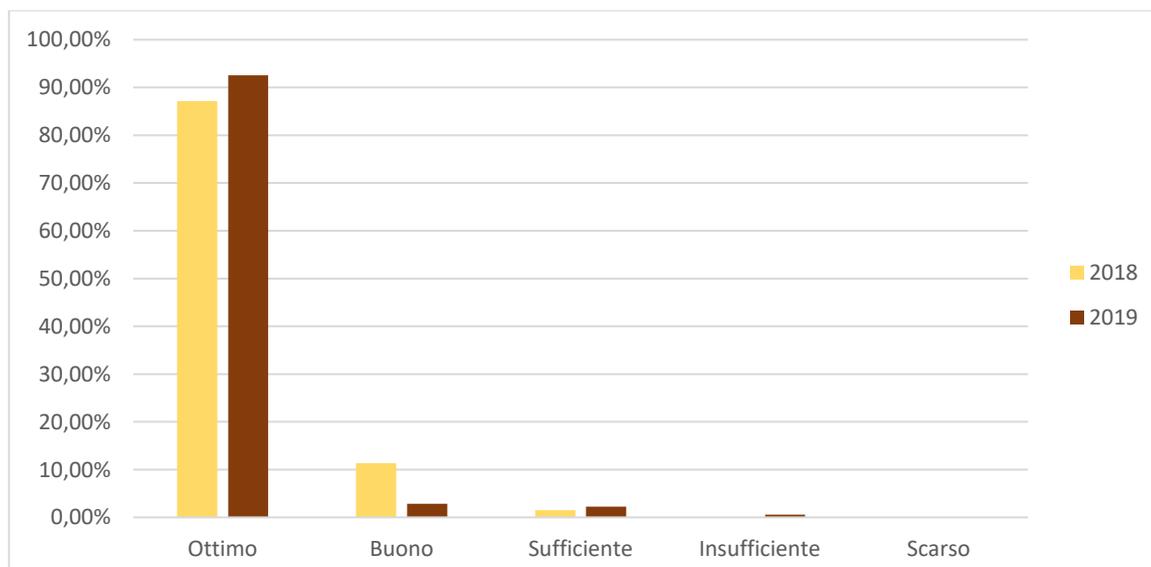
Ottimo + Buono

2018		2019	
191	98,45%	167	95,43%

Disponibilità all'ascolto del personale

Percezione : valutazione media **4,81**

Importanza: valutazione media **4,77**



Utenti che hanno espresso un giudizio

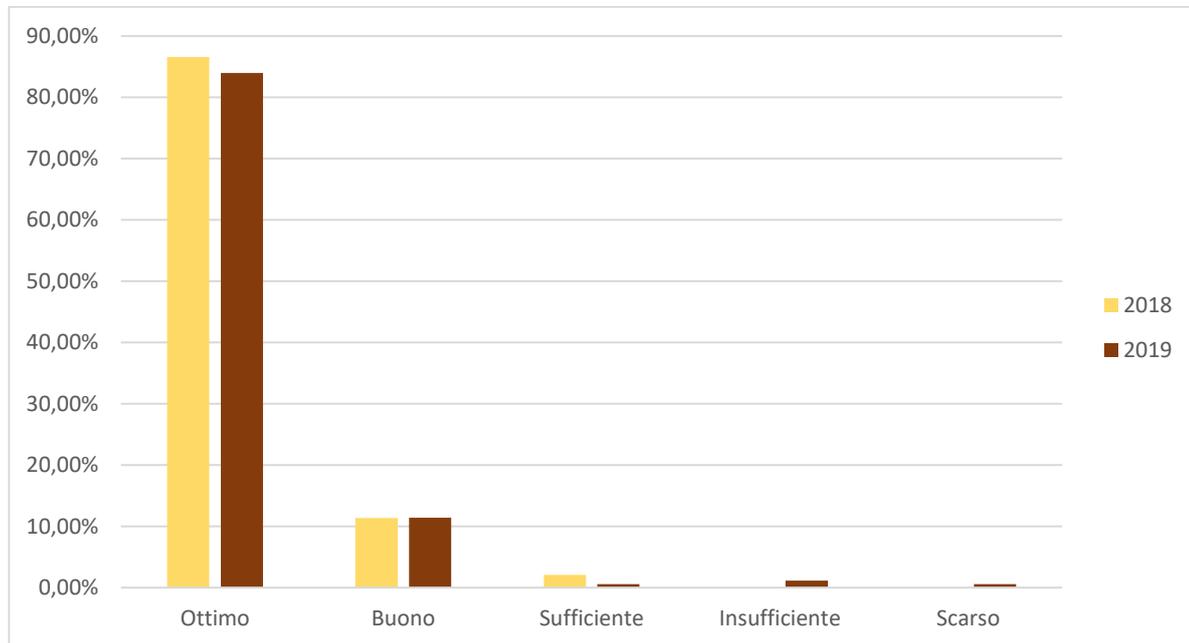
Ottimo + Buono

2018		2019	
191	98,45%	167	95,43%

Competenza del personale

Percezione : valutazione media **4,81**

Importanza: valutazione media **4,80**



Utenti che hanno espresso un giudizio

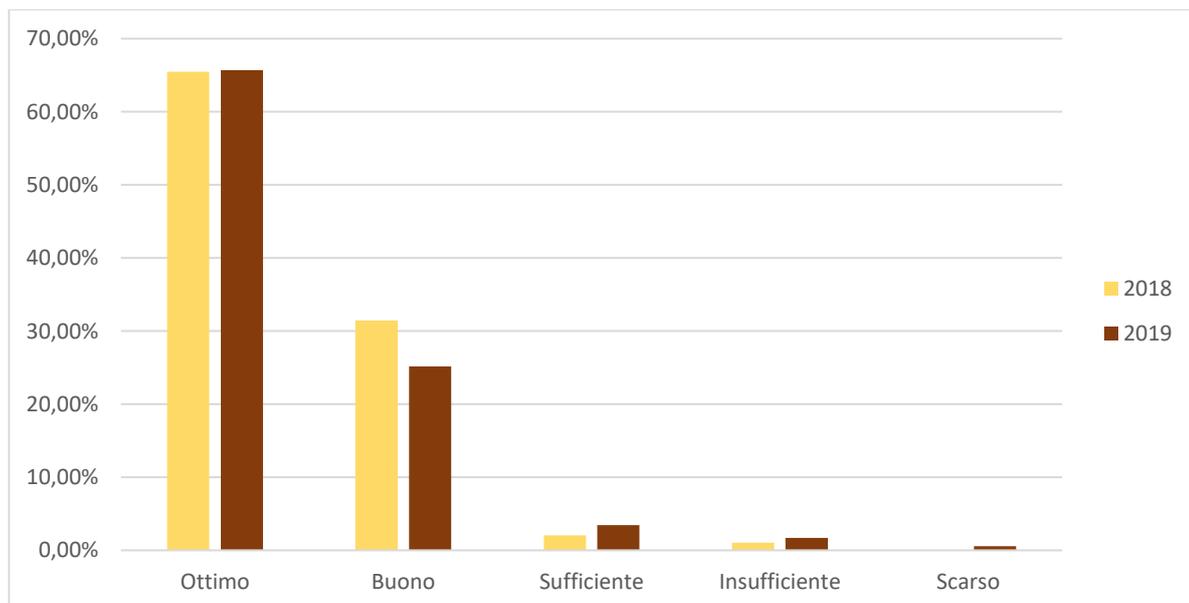
Ottimo + Buono

2018		2019	
190	97,94%	167	95,43%

Capacità di risolvere i problemi

Percezione : valutazione media **4,59**

Importanza: valutazione media **4,66**



Utenti che hanno espresso un giudizio

Ottimo + Buono

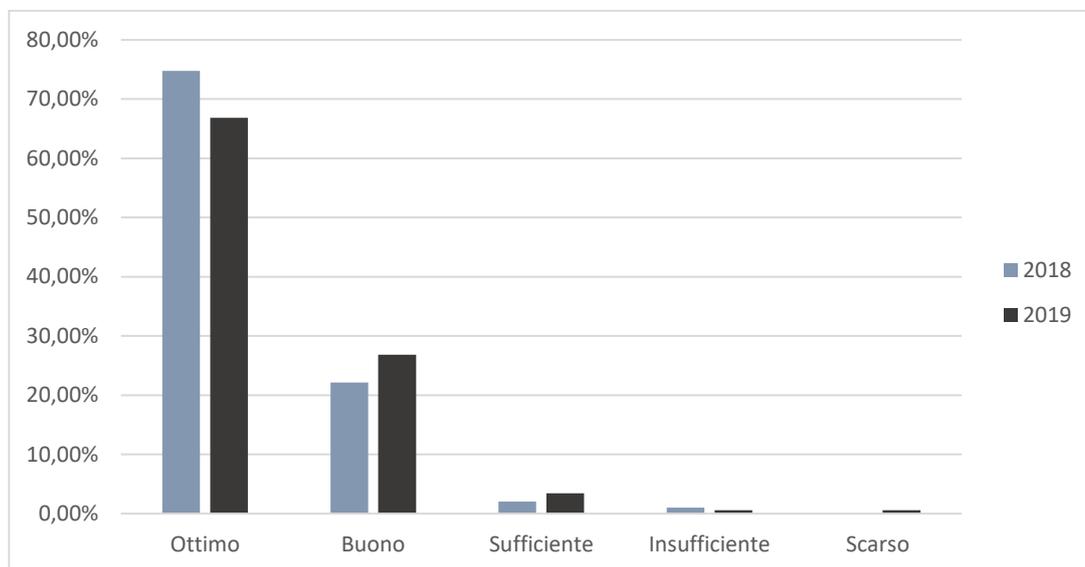
2018		2019	
188	96,91%	121	90,86%

EFFICIENZA

Tempi di attesa allo sportello

Percezione : valutazione media **4,62**

Importanza: valutazione media **4,56**



Utenti che hanno espresso un giudizio

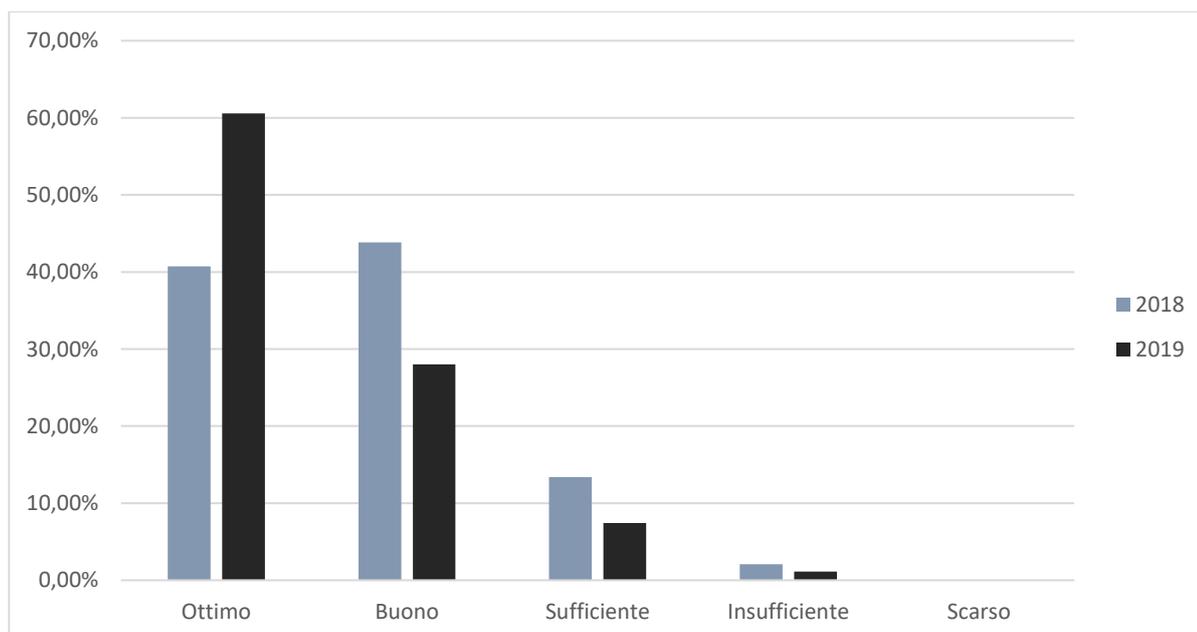
Ottimo + Buono

2018		2019	
188	96,91%	123	93,71%

Disponibilità di modulistica

Percezione : valutazione media **4,52**

Importanza: valutazione media **4,54**



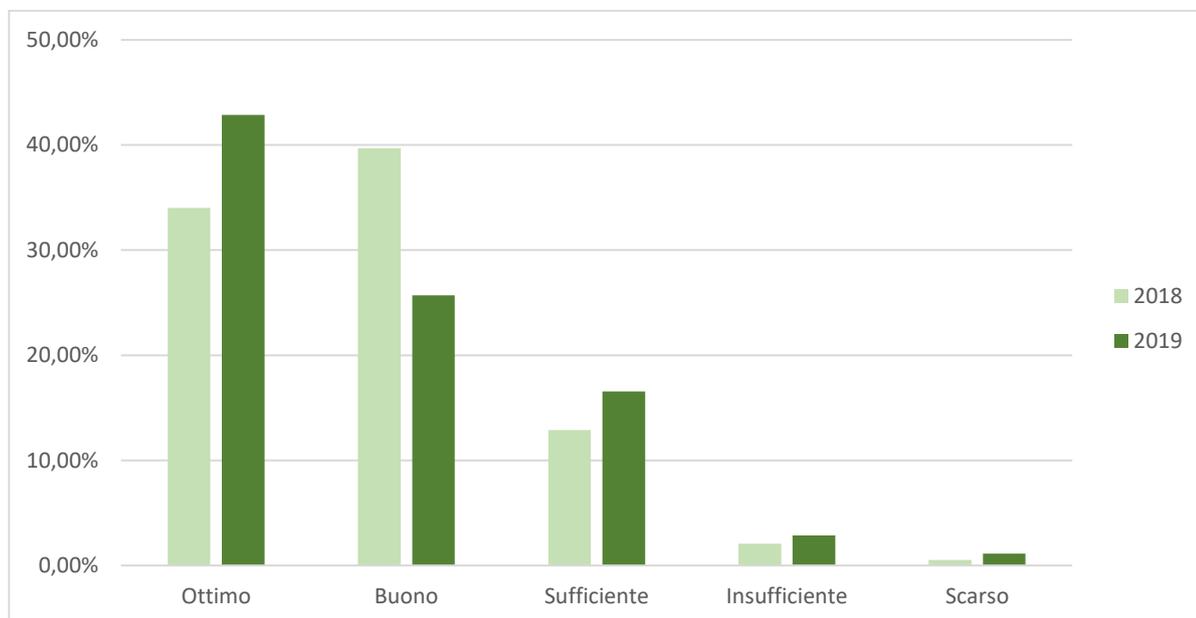
Utenti che hanno espresso un giudizio

Ottimo + Buono

2018		2019	
164	84,54%	155	88,57%

SITO WEB

Semplicità di consultazione

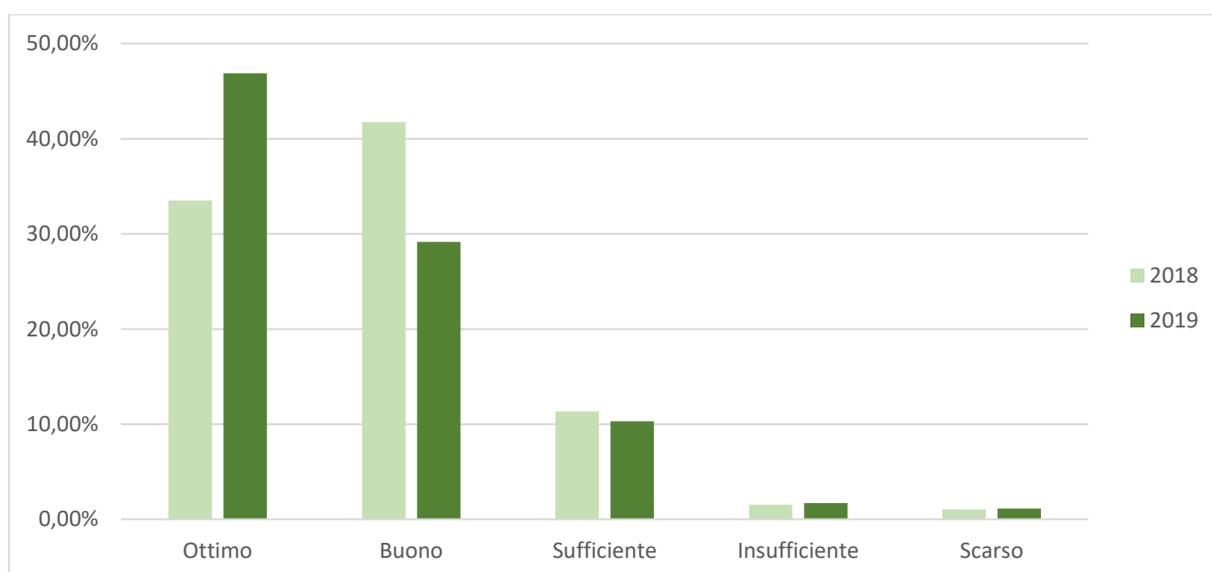
Percezione : valutazione media **4,19**Importanza: valutazione media **4,53**

Utenti che hanno espresso un giudizio

Ottimo + Buono

2018		2019	
143	73,71%	120	68,57%

Completezza delle informazioni

Percezione : valutazione media **4,33**Importanza: valutazione media **4,61**

Utenti che hanno espresso un giudizio

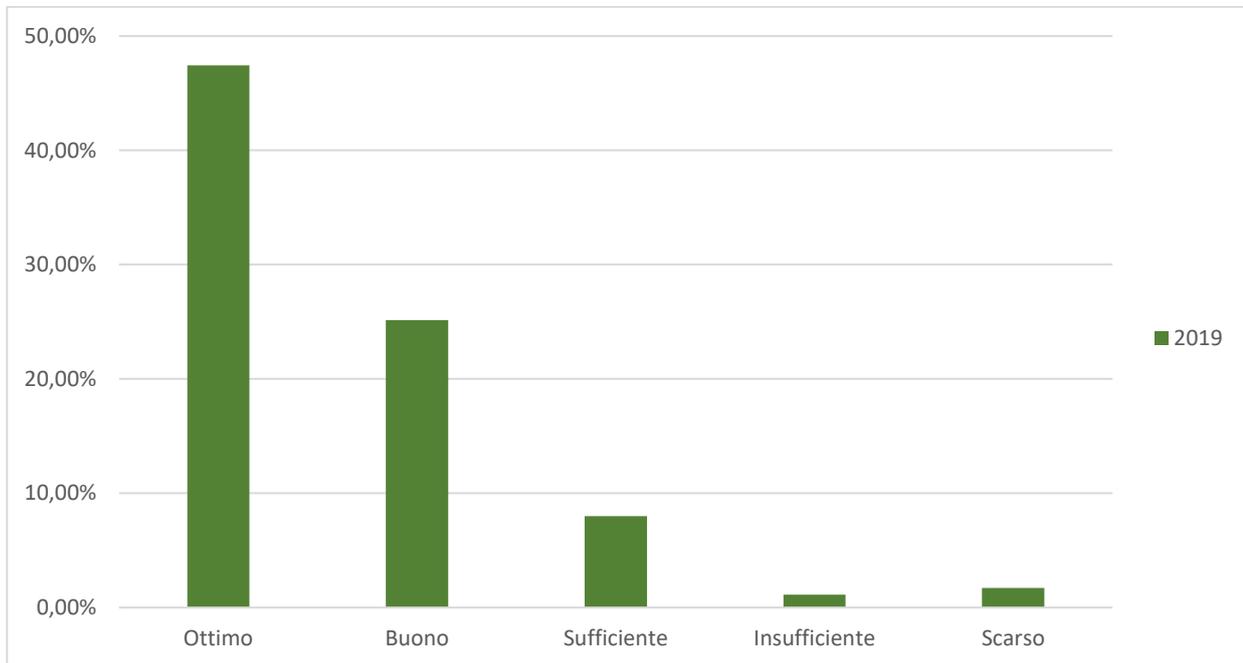
Ottimo + Buono

2018		2019	
146	75,26%	133	76,00%

Aggiornamento delle informazioni (tempestività)

Percezione : valutazione media **4,38**

Importanza: valutazione media **4,60**



Utenti che hanno espresso un giudizio

Ottimo + Buono

2018		2019	
N.P.	N.P.	97	72,57%

I SUGGERIMENTI

Tabella 3

Questionario N°	Suggerimenti
6	E' presente scivolo per ingresso persone con handicap ma poi le porte sono difficili da aprirsi
7	Si consiglia di affiggere alle porte del Comune un cartello con scritto U.R.P. di fronte
14	Cartellonistica pubblicitaria per localizzare meglio la sede
27	Siete disponibili sempre. Grazie.
34	Maggiore disponibilità materiale divulgativo
39	- Maggiore disponibilità del personale - Un sito web più facile e completo
42	Più informazioni
52	Porte molto pesanti, sono da cambiare!!
53	Porte pericolanti
54	Maggiori informazioni
59	Più personale
69	Maggiore collaborazione con gli utenti nel senso di contattarli a casa per risoluzione problemi esposti anche più volte
78	Cartine dei sentieri
88	1) Piccoli miglioramenti segnaletica esterna 2) Individuazione area parcheggio in prossimità
98	Cambiare le tende e aggiustare le porte rotte.
107	Porte troppo pesanti per entrare.
109	Migliorare la segnaletica esterna
117	Sito da migliorare!!!
122	Più privacy per favore!!!
124	Nessuno
126	Porte pesanti
127	Materiale turistico insufficiente
128	Inutile lo scivolo se le porte si aprono con difficoltà
137	accesso disabili non facile
142	nel complesso il servizio è buono, ma da migliorare alcuni aspetti, per esempio le porte necessitano di manutenzione, sono difficili ad aprirsi soprattutto per gli anziani
146	Le porte di ingresso sono pericolose
148	LE PORTE SONO UN PO' PESANTI ED IMPEDISCONO L'ACCESSO LIBERAMENTE

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 antipanico, 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:** visto il perdurare della problematica si rende necessario rilevare una non conformità ed inviare una richiesta di sopralluogo al dirigente dei Lavori Pubblici; l'esito sarà documentato nella Non conformità avviata.
- **SITO INTERNET:** è in corso un intervento migliorativo oggetto di obiettivo di PEG, che mira a potenziare il sistema di ascolto e di comunicazione con i cittadini attraverso la riorganizzazione del sito istituzionale e il raccordo con i portali tematici, prevedendo l'integrazione di informazioni a carattere turistico ed una sezione dedicata ai progetti dell'amministrazione. La fruibilità del sito verrà monitorata in maniera costante.