Relazione monitoraggio Ufficio Relazioni con il Pubblico

Il progetto di monitoraggio dell'efficienza e della qualità del servizio al cittadino è proseguito - nella seconda parte del 2021 – con la divulgazione delle schede/questionario agli utenti dello sportello e non solo.

Il questionario è stato, infatti, reso disponibile (compilabile) anche dalle pagine Urp del sito internet istituzionale.

La stessa analisi del servizio è stata realizzata di pari passo anche attraverso brevi interviste telefoniche – a campione - ai cittadini che hanno utilizzato questo strumento per rivolgersi allo sportello.

In totale abbiamo raccolto 60 questionari-interviste.

I cittadini, in generale, hanno accolto con favore questa indagine compilando tutte le voci previste:
dati utente
-fascia d'età
-stato civile
-luogo di residenza
frequenza con cui si rivolge all'Urp
tipo di servizio richiesto
valutazione del servizio
-chiarezza e correttezza delle risposte ricevute
-completezza delle risposte ricevute
- tempo di attesa (allo sportello, al telefono, per email)
canali utilizzati per ottenere informazioni sul Comune
commenti
suggerimenti

La maggioranza del pubblico che ha risposto al questionario-intervista (65%) ha un'età **superiore ai 50 anni**; a seguire la fascia d'età compresa tra **i 30 e i 50 anni** e per lo più **risiede a Grosseto**.
Risulta, nella maggior parte dei casi (47,5%), **saltuaria** la frequenza con cui si rivolge all'Urp, ma molti sono anche i casi di **frequenza regolare nella mensilità** (30%).

Il servizio più richiesto (42,5 %) è quello relativo alle **segnalazioni di disservizi-criticità**, ma molti cittadini contattano lo sportello anche per avere **informazioni sui servizi e sulle attività dell'ente** e in generale **sulla normativa nazionale, regionale e locale** (in totale 30%)**.**

L'utente che ha risposto all'indagine di Customer satisfaction valuta **il servizio Urp-Informagiovani ottimo** e **buono** nella stragrande maggioranza dei casi (oltre l'80%), con **valutazioni tra ottimo e buono** anche **per la completezza delle risposte ricevute e la chiarezza e la correttezza delle stesse** (78%).

Breve o medio viene considerato per lo più il tempo di attesa.

Tra i canali più utilizzati: lo sportello di via Carduccci (50%), il sito internet (20%) e il telefono (25%).

Molti cittadini hanno desiderato lasciare un **commento** che in genere è risultato di **apprezzamento del servizio** (incluso lo sportello **Info handicap**) e molti hanno voluto **contribuire al miglioramento del servizio suggerendo alcuni spunti di riflessione** o con **proposte concrete**.

È stato chiesto:
-il ripristino della postazione di Internet point (che nella seconda parte dell'anno è stata in effetti riattivata)
-il servizio di rilascio dello Spid
-un ulteriore potenziamento del servizio Informagiovani, che fin dal suo primo rilancio ha riscosso successo tra i ragazzi e le famiglie (molti sono stati i casi di genitori che si sono presentati allo sportello da soli o insieme ai figli per avere un supporto in termini di informazioni su percorsi professionali e formativi, ricerca di lavoro e altro)
-**miglioramento degli spazi dell'Urp (logistica) e della qualità acustica (alcuni hanno sottolineato una eccessiva rumorosità dell'ambiente)**
-un aumento delle ore di apertura al pubblico
-il ripristino del servizio di lettura dei quotidiani
-**miglioramento reperimento informazioni da sito internet**

L'indagine è stata utile a fornire una prima mappatura dell'utenza e delle sue esigenze e bene si inserisce nel progetto di potenziamento, riqualificazione e rilancio dell'Ufficio relazioni con il pubblico, in corso.

Un primo step per riprendere un contatto concreto con il cittadino e cogliere attraverso lo stesso le reali necessità per procedere nella direzione di fornire un servizio efficace ovvero capace di stare al passo con i tempi senza perdere di vista il pubblico di riferimento, contestualizzandolo nel territorio e nel contesto sociale. Il suggerimento/proposito è quello di procedere annualmente con indagini simili.

Da questa prima indagine e anche da un confronto con le colleghe si rileva quindi la necessità di migliorare gli spazi interni sia per offrire una migliore accoglienza al pubblico sia per migliorare il servizio da parte del personale assegnato (spazi personali, acustica, strumenti, ecc).

Inoltre si fa sempre più importante la necessità di ampliare l'orario di apertura sia per i pomeriggi sia per quanto riguarda il sabato mattina. Questa questione andrà affrontata cercando di rispondere al meglio anche alle esigenze delle colleghe e tenendo di conto delle singole disponibilità. Si potrebbe verificare la possibilità di una turnazione, ma riteniamo comunque opportuno - nell'eventualità di un ampliamento significativo dell'orario al pubblico - di implementare il personale con nuovi inserimenti.

Rimane prioritaria (anche se ormai il processo è stato avviato) la necessità di rivedere il sito internet istituzionale, offrendo uno strumento più snello e veloce per l'utente cittadino, così come per il personale interno all'ente, ai fini di un più facile reperimento delle informazioni e dei contenuti,.