



Indagine permanente: dai risultati dei questionari la misura del gradimento dei servizi

Qualità dei servizi comunali: parola ai cittadini

Misurare la percezione del livello qualitativo dei servizi offerti e il gradimento che questi riscuotono presso i cittadini. Sono gli obiettivi del “**Questionario sulla qualità dei servizi**”, indagine permanente che l’Amministrazione comunale ha avviato nei giorni scorsi nell’ambito del Piano di miglioramento delle Attività amministrative deliberato nel giugno scorso.

Quattro punti – *Ricevimento del Pubblico, Accesso ai Servizi, Servizi e Informazioni, Modulistica* – rispetto ai quali i cittadini avranno la possibilità di esprimere il proprio gradimento (molto, abbastanza, poco) in ordine ad aspetti specifici, ad esempio: facilità ad ottenere informazioni, chiarezza e completezza di queste, cortesia, disponibilità e competenza del personale, rapidità del servizio, tempi di attesa, facilità di compilazione di moduli ecc.

Per ognuno dei quattro punti, inoltre, i cittadini potranno proporre **soluzioni migliorative**.

I questionari, disponibili presso tutti gli Uffici, contengono l’indicazione esatta del Servizio e dell’Ufficio a cui ci si riferisce e sono corredati da informazioni statistiche riguardo il sesso, l’età, l’istruzione, la professione e la zona di residenza di chi lo compila. Sono redatti in forma anonima e possono essere inseriti negli appositi raccoglitori presso gli Uffici stessi o presso L’Ufficio Relazioni con il Pubblico (Piano terra, Palazzo Orsini).

*«Una delle condizioni imprescindibili per mantenere alta l’efficienza e l’efficacia dei procedimenti - spiega l’assessore alla Trasparenza amministrativa **Pietro Oddo** - è quella di svolgere una costante e puntuale attività di monitoraggio. Con questa verifica permanente di customer satisfaction, che vedrà costantemente “sotto esame” la qualità dei servizi resi ai cittadini, consentiamo ai cittadini di esprimersi e garantiamo alla nostra Amministrazione comunale la possibilità di perseguire due importanti finalità: quella di migliorare la propria capacità d’ascolto e quella di poter apportare modifiche organizzative finalizzate a rendere più efficienti i servizi in maniera puntuale ed efficace».*

*«L’obiettivo ultimo - afferma dal canto suo il **sindaco Alessandri** - è quello di confermare gli elementi distintivi dei servizi comunali di Monterotondo, che storicamente hanno sempre saputo mettere in campo risposte mirate alle persone e alle famiglie e contribuire a creare senso di appartenenza alla comunità. Sono convinto che sia ancora così, almeno per la maggior parte di essi, ma in ogni caso devono essere i cittadini a stabilirlo. Ben vengano, dunque, verifiche come quella partita in questi giorni. Il fatto che questa non abbia un termine ma si configuri, piuttosto, come una costante che conclude ogni prestazione di servizio, dimostra quanto questa Amministrazione tenga all’opinione dei cittadini, nell’ottica di quella partecipazione attiva che caratterizza fortemente la nostra azione di governo».*