



*Primi risultati dell'indagine sul gradimento. Molto apprezzate cortesia, disponibilità e competenza del personale*

## I cittadini ‘promuovono’ i servizi comunali

Servizi comunali abbondantemente promossi nei test di gradimento da parte dei cittadini.

E' quanto emerge dai primi risultati, relativi al bimestre **novembre-dicembre 2009**, del “**Questionario sulla qualità dei servizi**”, indagine permanente con la quale l'Amministrazione comunale dà ai cittadini la possibilità di esprimere il proprio gradimento (molto, abbastanza, poco) in ordine ad aspetti specifici dell'erogazione dei servizi comunali.

Nel periodo in esame sono stati ben **573** i questionari compilati, in larga parte da cittadini residenti a Monterotondo (436), equamente divisi tra uomini (286) e donne (257; in tre questionari non è stato indicato il sesso) la maggior parte dei quali (254) d'età compresa tra i 35 e i 55 anni (171 con meno di 35 anni; 116 oltre i 55 anni).

Significativi e rappresentativi della composizione sociale cittadina anche i dati relativi alla professione dei compilatori: dipendenti (166), liberi professionisti (124), studenti (55), pensionati (80), casalinghe (56), altro (46), non specificato (46).

Tra i singoli indicatori di qualità, particolarmente apprezzate la **cortesia**, la **disponibilità** e la **competenza del personale**, la **rapidità del servizio** reso nonché la **chiarezza** e la **completezza delle informazioni** ricevute. Più opinabili, invece, i giudizi espressi dai cittadini in relazione alla qualità dei luoghi e ai tempi d'attesa, alla segnaletica interna per l'individuazione dei servizi e all'agibilità della struttura per i portatori d'handicap.

L'indagine va avanti. I questionari, disponibili presso tutti gli uffici, contengono l'indicazione esatta del Servizio e dell'Ufficio, sono redatti in forma anonima e possono essere inseriti negli appositi raccoglitori presso gli uffici stessi o presso l'Urp, l'ufficio relazioni con il pubblico.

*«Questi primi risultati sono molto soddisfacenti - afferma l'assessore alla Trasparenza amministrativa **Pietro Oddo** - attestano infatti un gradimento diffuso da parte dei cittadini e offrono indicazioni preziose in vista di modifiche organizzative utili a rendere i servizi ancora più efficienti. Da assessore alle risorse umane non posso che essere estremamente compiaciuto per l'attestato di professionalità, cortesia e competenza che i cittadini hanno voluto esprimere nei confronti dei dipendenti comunali, confermando così l'opinione che l'Amministrazione comunale nutre nei confronti di chi, ogni giorno, spende la propria professionalità e la propria sensibilità al servizio della comunità cittadina».*

*«Dati che soddisfano ma non sorprendono, quelli relativi al primo bimestre dell'indagine - afferma dal canto suo il **sindaco Alessandri** - siamo infatti consapevoli del grande patrimonio professionale ed umano che i dipendenti comunali rappresentano, oggi come in passato, ed estremamente lieti che i cittadini confermino questa nostra opinione tributando loro un giusto riconoscimento. Allo stesso modo prendiamo atto di alcune criticità più o meno note e comunque evidenziate nei questionari, che affronteremo inquadrando nell'ambito del piano di miglioramento delle attività amministrative che stiamo sviluppando».*