



## PuntoSi... verso l'esterno anno 2006



## Presentazione dell'esperienza



- Partecipazione al convegno di Spinea del 19 settembre 2006  
"Lo sportello polifunzionale come evoluzione dell'ufficio relazioni con il pubblico"



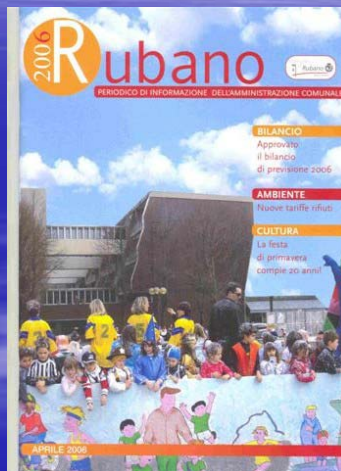
## Una Amministrazione "colloquiale"

- *Legge 150/2000:*
  - favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione (art.1, comma 5)
  - favorire la conoscenza dell'Organizzazione, dei Servi erogati, per soddisfare i bisogni dei cittadini e stimolare la partecipazione e l'iniziativa



## Strumenti di "comunicazione esterna"

- il "Notiziario"
- Conferenze e comunicati stampa
- Volantini, depliant e brochure
- Affissioni, pubblicità sonora e striscioni pubblicitari
- Patrocini e divulgazione di iniziative provinciali e regionali



## tecnologie web e strumenti di "comunicazione"

- [www.rubano.it](http://www.rubano.it)
- Newsletter
- Posta elettronica e sms



## Bilancio sociale

- L'esperienza del Bilancio sociale 2004 è stata diffusa in tutto il territorio e presentata al Convegno presso l'Auditorium dell' Assunta del 13.4.2006 sul tema: " Il bene in Comune: Bilancio sociale dell'ente locale"
- È stato redatto e presentato al Consiglio comunale del 27 dicembre 2006 il Bilancio sociale 2005.





# Customer PuntoSi

Settembre-Dicembre 2006

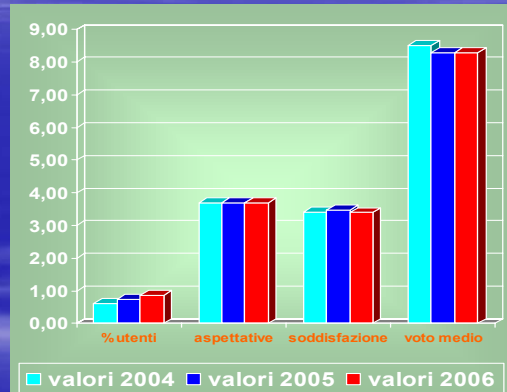


## I fattori rilevati su scala 0 - 4

Fattori misurati	Indicatori	Anno 2006	
		Media Aspettative	Media Soddisfazione
Accessibilità fisica	Strutture	3,6	3,5
	Comodità orari	3,7	3,4
	Facilità contatto telefonico	3,6	3,2
Affidabilità e cortesia personale	Disponibilità del personale	3,8	3,6
	Competenza del personale	3,9	3,4
	Completezza informazioni ricevute	3,8	3,5
Affidabilità del servizio	Tempo di erogazione del servizio al Punto Si	3,7	3,5
	Offerta completa di servizi	3,8	3,4

## Valori totali customer 2004–2005-2006 a confronto

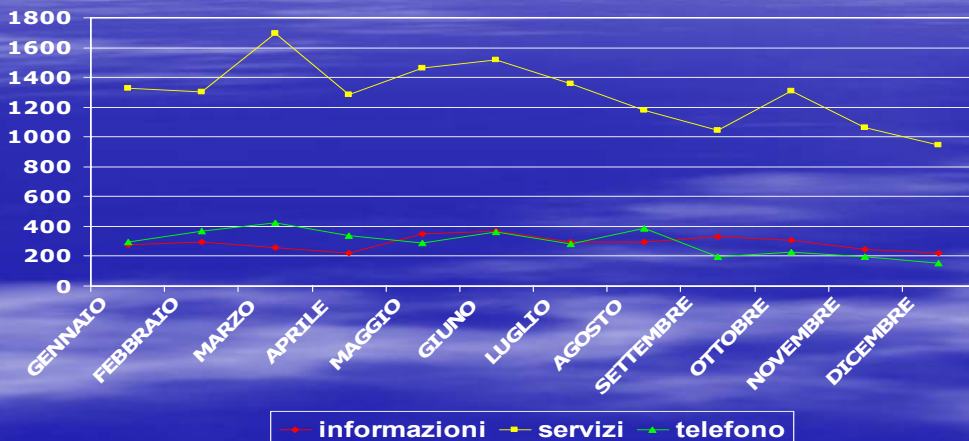
- Cresce ancora la % della popolazione intervistata che utilizza i servizi PuntoSi
- Permane la Media delle aspettative
- Leggera flessione della media della soddisfazione
- Stabile il Voto medio come giudizio complessivo su scala 1-10



## Le prestazioni anno 2006...in cifre

- informazioni
- servizi/reclami-segnalazioni
- telefono

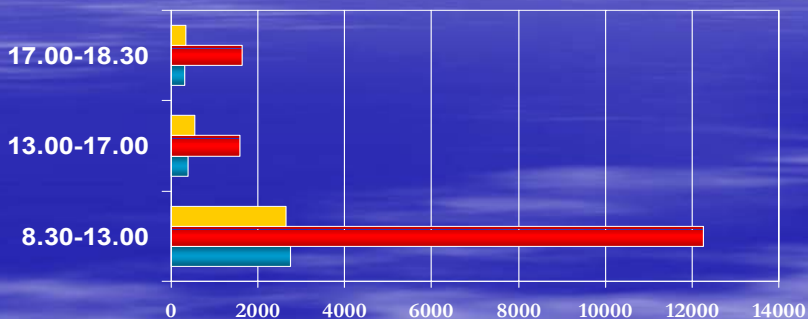
# Andamento flusso globale Informazioni/Servizi/Telefono 2006



Direzione Pianificazione e Controllo - Assessorato alla Comunicazione -

11

# Flussi globali per fasce orarie 2006

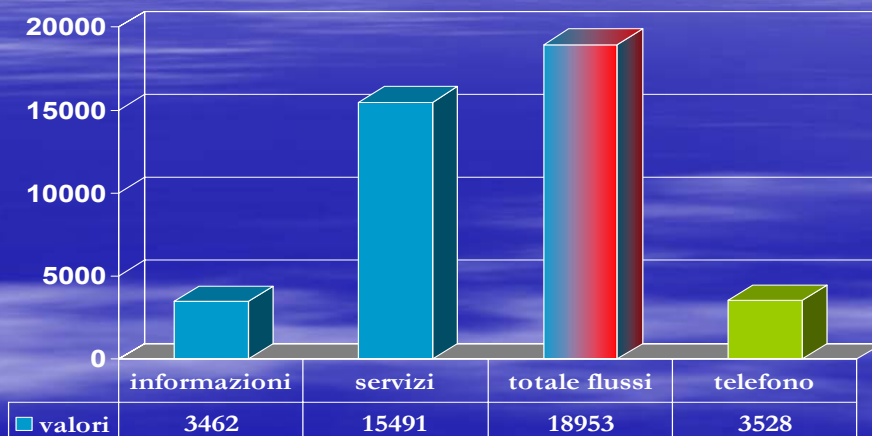


	8.30-13.00	13.00-17.00	17.00-18.30
Telefono	2649	532	347
Serizi/Reclami-Segnalazioni	12270	1575	1646
Informazioni	2761	396	305

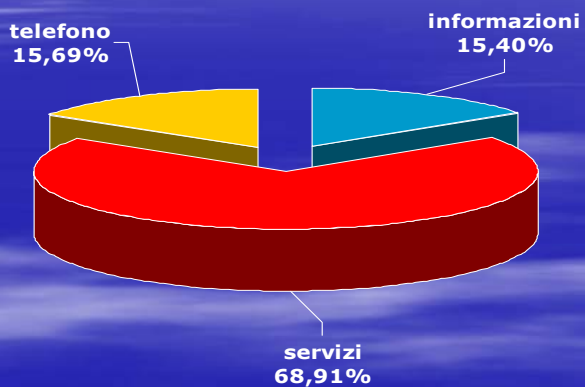
Direzione Pianificazione e Controllo - Assessorato alla Comunicazione -

12

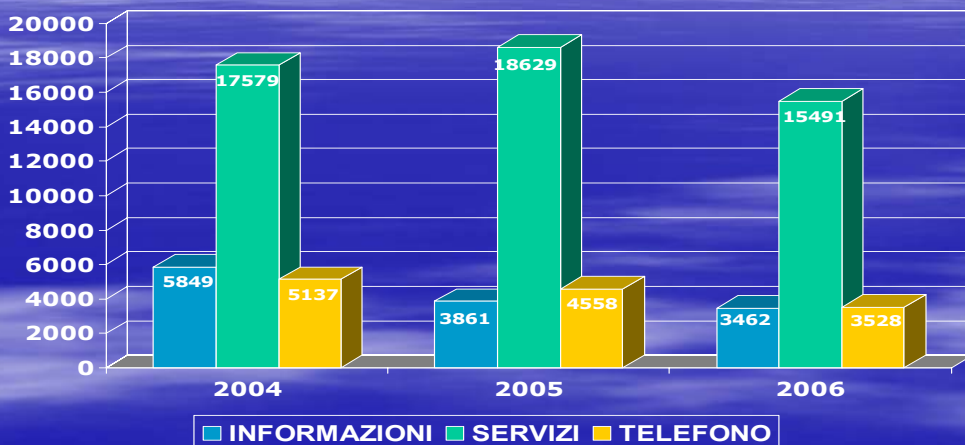
## Valori delle prestazioni erogate nell'anno 2006



## Impegno % delle attività anno 2006



## Valori delle prestazioni 2004-2005-2006 a confronto

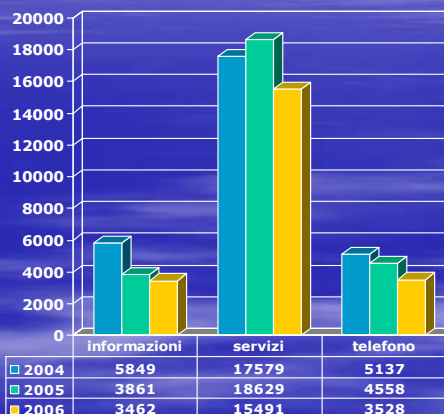


Direzione Pianificazione e Controllo - Assessorato alla Comunicazione -

15

## Le tendenze 2006

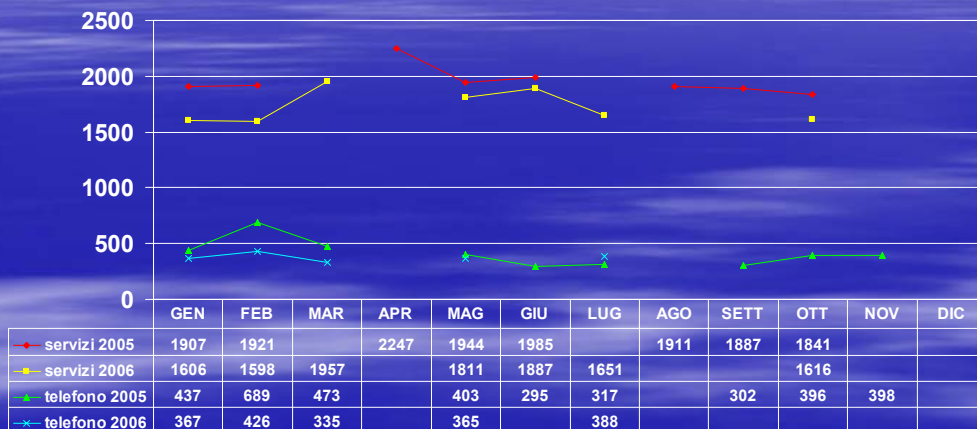
- Diminuisce ancora il flusso per informazioni
- Una significativa flessione del flusso per servizi/segnalazioni-reclami
  - Il servizio asporto rifiuti è gestito direttamente da ETRA spa
- Diminuisce ancora il contatto telefonico



Direzione Pianificazione e Controllo - Assessorato alla Comunicazione -

16

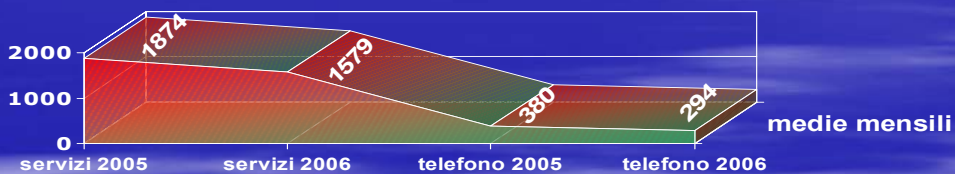
## Ancora... i mesi più trafficati anno 2005-2006 a confronto



Direzione Pianificazione e Controllo - Assessorato alla Comunicazione -

17

## Ancora... medie mensili Servizi/Telefono 2005-2006 a confronto



Direzione Pianificazione e Controllo - Assessorato alla Comunicazione -

18