

Rubano, 19/01/2022

Spett.le

Segretario Comunale - RGQE
SEDE

OGGETTO: Relazione sui risultati della rilevazione sulla soddisfazione degli utenti del PuntoSi anno 2021

La soddisfazione degli utenti che si rivolgono al PuntoSi viene rilevata attraverso un totem elettronico per la gestione delle code di accesso ai servizi dello Sportello Polifunzionale. Questo totem gestisce 8 diverse code di accesso:

- informazioni generali
- protocollo/pagamenti
- ritiro documenti pronti
- servizi anagrafici
- variazione/cambio di residenza
- altri servizi
- CIE - carte identità elettroniche prenotati
- CIE – carte identità elettroniche non prenotati

ed è collegato a dei tablet posizionati sopra le diverse scrivanie che hanno una doppia funzione: una come indicatore del numero servito dallo sportello e una di rilevazione del gradimento del servizio.

Dopo la chiamata del numero da parte dell'operatore, sul tablet compare inizialmente il numero servito e poi compaiono 5 emoticons attraverso i quali, con un semplice tocco, il cittadino può esprimere 5 diversi giudizi (eccellente, ottimo, buono, scadente, scarso).

Il gestionale collegato al totem permette di elaborare i dati di gradimento espressi dagli utenti da due diversi punti di vista: uno relativo all'attività complessiva dello Sportello

Unità organizzativa responsabile: **Settore "PuntoSi, Archivio, Protocollo, Comunicazione, Messi"**

E-mail: puntosi@rubano.it

Responsabile del procedimento: **Antonella Maniero**

Apertura al pubblico: Senza appuntamento:
lunedì, mercoledì, venerdì 8.30 – 13.30
Solo su appuntamento:
martedì e giovedì 14.00 – 17.30

Reperibilità telefonica: dal lunedì al venerdì 11.00 - 13.00
martedì e giovedì 15.30 - 16.30



ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



Via A. Rossi, 11 • 35030 Rubano • Padova • Tel. 049 8739222 • Fax 049 8739245
PEC: rubano.pd@cert.ip-veneto.net • sito internet: www.rubano.it
C.F. 80009970288 • P.Iva 01740610280 • C.U.U. UF8F8C • CODICE ISTAT 28072

Polifunzionale e uno più analitico legato al livello di gradimento delle diverse code di accesso.

Nei primi mesi del 2021, a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, gli accessi allo Sportello Polifunzionale sono stati contenuti e solo su appuntamento. Dal mese di giugno invece l'Amministrazione Comunale ha deciso di prevedere l'accesso su appuntamento solo nei pomeriggi di apertura (martedì e giovedì dalle 14:00 alle 17:30) e di permettere l'accesso libero nelle aperture mattutine (lunedì, mercoledì, venerdì dalle 8.30 alle 17.30).

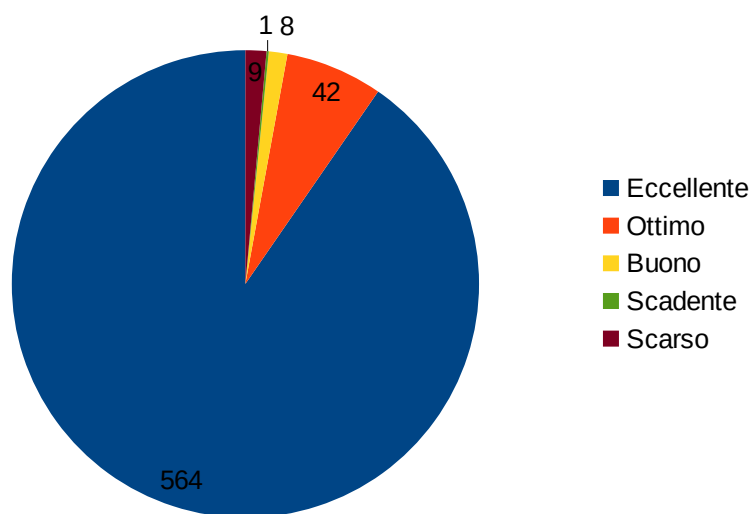
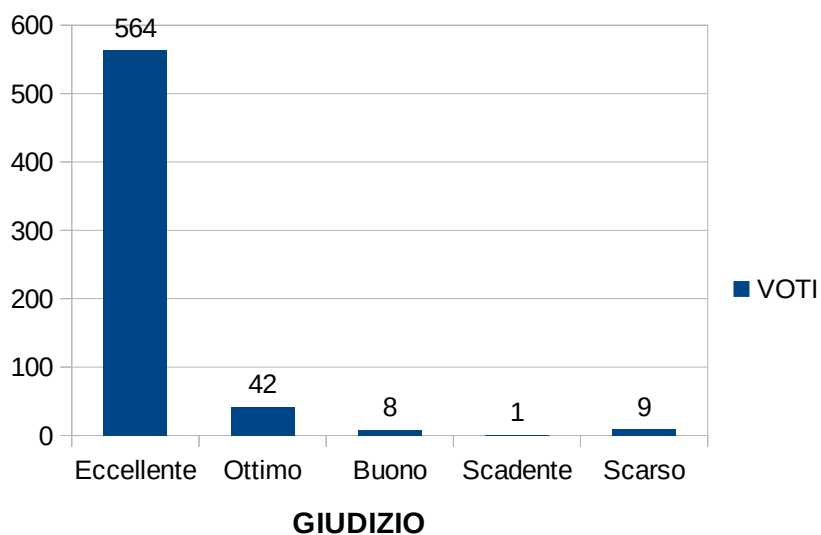
Nel corso del 2021 inoltre ci sono state 2 diverse variazioni orarie di apertura al pubblico che hanno ridotto l'accesso degli utenti dapprima da 32,5 ore settimanali a 23 ore e poi successivamente a 22 ore.

Da gennaio a dicembre 2021 i giudizi espressi sono stati 624 su 8.228 accessi registrati dal totem che rappresentano il 7,58% degli utenti registrati. Mettendo a confronto i dati rilevati nel 2021 con quelli rilevati negli ultimi anni (nel 2019 n. 467, nel 2020 n. 715) emerge la costante difficoltà ad avere un riscontro dagli utenti che sono sempre un po' restii a esprimersi nonostante il sistema di rilevazione adottato negli ultimi anni sia molto semplice e immediato.

Di seguito i risultati registrati nel 2021:

Valutazione complessiva sui servizi o informazione ricevute al PuntoSi

GIUDIZIO	N. VOTI	PERCENTUALE
Eccellente	564	90,38%
Ottimo	42	6,73%
Buono	8	1,28%
Scadente	1	0,16%
Scarso	9	1,44%



Unità organizzativa responsabile: **Settore "PuntoSi, Archivio, Protocollo, Comunicazione, Messi"**

E-mail: puntosi@rubano.it

Responsabile del procedimento: **Antonella Maniero**

Apertura al pubblico: Senza appuntamento:
lunedì, mercoledì, venerdì 8.30 - 13.30
Solo su appuntamento:
martedì e giovedì 14.00 - 17.30

Reperibilità telefonica: dal lunedì al venerdì 11.00 - 13.00
martedì e giovedì 15.30 - 16.30



Valutazione analitica sulle diverse code di accesso

CODE	GIUDIZIO	N. VOTI
ALTRI SERVIZI	Eccellente	86
	Ottimo	4
	Scarso	1
CIE – CARTE IDENTITA' ELETTRONICHE NON PRENOTATI	Eccellente	71
	Ottimo	10
	Buono	1
	Scarso	2
CIE – CARTE IDENTITA' ELETTRONICHE PRENOTATI	Eccellente	151
	Ottimo	12
	Buono	3
	Scarso	3
INFORMAZIONI GENERALI	Eccellente	25
	Ottimo	2
	Buono	1
	Scarso	1
PROTOCOLLO/PAGAMENTI	Eccellente	20
	Ottimo	1
	Scadente	1
RITIRO DOCUMENTI PRONTI	Eccellente	58
	Ottimo	3
	Buono	1
SERVIZI ANAGRAFICI	Eccellente	111
	Ottimo	9
	Scarso	1
VARIAZIONE/CAMBIO RESIDENZA	Eccellente	42
	Ottimo	2
	Buono	1
	Scarso	1

Si evidenzia come nel complesso le valutazioni positive espresse (n. 614) rappresentino il 98,4% dei voti totali (n. 624), mentre quelle negative (n. 10) rappresentino solo l'1,6% .

Rispetto ai giudizi negativi espressi dagli utenti, si evidenzia che per natura questo tipo di rilevazione è anonima e quindi in linea di massima di difficile contestualizzazione.

Si sono verificate però delle situazioni in cui è stato possibile contestualizzare i giudizi negativi espressi in quanto alcuni genitori hanno segnalato prontamente che i propri figli, durante lo svolgimento del servizio allo sportello, hanno “giocato” con gli emoticons arancioni e rossi presenti sui tablet (legati ai giudizi negativi), votando quindi al posto dei genitori stessi.

Per altri voti negativi invece l'utente ha manifestato apertamente la sua insoddisfazione in quanto non ha viste realizzate le proprie aspettative che purtroppo erano contrarie a disposizioni normative.

Dei 10 voti negativi emersi 7 sono legati ai procedimenti anagrafici dove molto spesso le disposizioni normative che l'operatore deve applicare non sono facilmente accettate e comprese dall'utente (es. pagamento di eventuali bolli o diritti, costo della Carta Identità Elettronica molto più elevato rispetto a quella cartacea, limitazioni sulle autentiche di firma che non possono essere fatte su qualsiasi tipo di dichiarazione, etc)

E' corretto quindi dare evidenza del fatto che i voti negativi espressi dai cittadini sono conseguenti alle diverse fattispecie sopra descritte e non legati alla qualità dei servizi ricevuti e all'attività svolta dagli operatori.

Distinti Saluti.

Il Capo Area Servizi Demografici -Puntosi
Viero dott.ssa Barbara
(Firmato digitalmente)

Unità organizzativa responsabile: **Settore "PuntoSi, Archivio, Protocollo, Comunicazione, Messi"**

E-mail: puntosi@rubano.it

Responsabile del procedimento: **Antonella Maniero**

Apertura al pubblico: Senza appuntamento:
lunedì, mercoledì, venerdì 8.30 – 13.30
Solo su appuntamento:
martedì e giovedì 14.00 – 17.30

Reperibilità telefonica: dal lunedì al venerdì 11.00 - 13.00
martedì e giovedì 15.30 - 16.30



ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



Via A. Rossi, 11 • 35030 Rubano • Padova • Tel. 049 8739222 • Fax 049 8739245

PEC: rubano.pd@cert.ip-veneto.net • sito internet: www.rubano.it

C.F. 80009970288 • P.Iva 01740610280 • C.U.U. UF8F8C • CODICE ISTAT 28072