

“Metiamoci in gioco”. Indagine sul gradimento dei Servizi Demografici

L'iniziativa, voluta dal Vice Sindaco ed Assessore ai Servizi Demografici Enrico Bertero, si propone di monitorare l'indice di gradimento dei servizi Anagrafe e Stato Civile attraverso l'ausilio delle *emoticon* (le cosiddette “faccine”).

A partire dal 1 dicembre 2010 e sino al 31 gennaio 2011 il cittadino che si recherà agli sportelli demografici potrà esprimere un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto. Basterà compilare un semplice questionario a risposta multipla, anonimo, e depositarlo in apposite urne collocate all'ingresso di Palazzo Levi. Attraverso il questionario l'utente, subito dopo avere espletato una pratica o avere ricevuto informazioni allo sportello, potrà dare un voto a competenza e cortesia dell'operatore comunale.

I servizi demografici – spiega il Vice Sindaco Bertero – costituiscono da sempre il primo biglietto da visita per un Comune, data la frequenza dei contatti con la cittadinanza. Da qui l'esigenza di puntare sulla formazione degli operatori addetti al front-office per migliorarne le capacità comunicative, la professionalità, la cortesia.

In quest'ottica nei mesi scorsi è stato organizzato, in collaborazione con l'ENAI di Acqui Terme, un corso di formazione riservato al personale per affinarne le capacità di accoglienza del cliente-cittadino. La seconda fase del progetto prevede ora l'utilizzo di uno strumento di verifica – il questionario appunto – per capire quale sia la percezione del nostro lavoro da parte dell'utenza.

Lo scopo principale dell'iniziativa – prosegue Bertero - non è tanto la valutazione dei singoli dipendenti, quanto piuttosto il miglioramento della qualità dei servizi grazie all'apporto diretto di chi ne usufruisce. In un'ottica di partecipazione e coinvolgimento del cittadino nell'attività della pubblica amministrazione, l'utente sarà infatti chiamato ad avanzare proposte e suggerimenti concreti. I dati raccolti attraverso la rilevazione consentiranno poi all'Amministrazione comunale di individuare eventuali punti di forza e, per contro, situazioni di criticità su cui intervenire con azioni correttive.

Il questionario sarà disponibile a partire dal 1 dicembre 2010 presso gli uffici Anagrafe e Stato Civile (Palazzo Levi, piano terreno) oppure nel sito internet del Comune all'indirizzo www.comuneacqui.com