

Forse non tutti sanno che ...

Come giudichi i servizi organizzati dal Comune?



I cremonesi hanno risposto così:

- 87% soddisfatto
- 12% abbastanza soddisfatto
- 1% non soddisfatto

Mentre la destra (e Brunetta) pensano solo a criticare.....

Si tratta dei risultati di un **monitoraggio della qualità dei servizi pubblici** avviato da **Prefettura e Comune di Cremona** su indicazione del **Ministero dell'Interno**. Il questionario **predisposto dalla Prefettura, del tutto anonimo**, consisteva in una scheda di semplice compilazione con 5 precise domande.

Il questionario è stato messo a disposizione degli utenti di alcuni uffici comunali aperti al pubblico, ed esattamente: **Ufficio Gestione Entrate, Stato Civile, Anagrafe, Sportello Unico, POIS, Informagiovani, Ufficio Protocollo, Ufficio contributi/rette del Settore Politiche Educative, Ufficio Sport, Servizi Cimiteriali**. La rilevazione è stata effettuata nel periodo dal **1° ottobre al 20 dicembre 2008**. Hanno risposto al questionario **1.747 cittadini**.

Il tema che riscuote maggior approvazione è il **rispetto dell'orario di apertura al pubblico degli uffici**: si dice **soddisfatto** di questo aspetto il **97%** degli utenti comunali, **abbastanza soddisfatto il 3%**. Non ci sono state risposte del tutto negative a questa domanda.

Al secondo posto emerge la **tempestività** nell'erogazione del servizio, che è **positiva per l'88%** degli utenti e **abbastanza soddisfacente per il 10%**; un ristretto **2 % si dichiara non soddisfatto**.

Segue al terzo posto la **chiarezza delle informazioni** fornite sugli adempimenti necessari per ottenere il servizio: **l'86%** degli intervistati è **pienamente soddisfatto**, il **2%** non è soddisfatto e il **12%** lo è **abbastanza**.

Al quarto posto si colloca la **facilità nell'individuazione dei servizi all'interno degli uffici**: dicono di sì **l'84 %** degli intervistati, **no il 4%** e **abbastanza il 12%**.

Al quinto ed ultimo posto, *ma sempre con una percentuale di soddisfazione molto elevata*, troviamo il tema della **modulistica**: alla domanda se la modulistica sia di **semplice compilazione** il **74%** risponde di sì, il **6%** no e il **20%** **abbastanza**.

*Questi dati confermano precedenti indagini dello stesso tipo:
che l'Amministrazione comunale continua con successo e con apprezzamento da
parte dei cittadini il percorso intrapreso negli ultimi anni verso il
miglioramento dei rapporti con il cittadino-utente.
E che i dipendenti comunali di Cremona sono tutt'altro che dei fannulloni!*

*Dalla serie "Forse non tutti sanno che"
a cura del Blog di Gian Carlo Corada
www.welfarecremona.it/corada – coradablog@libero.it
Cremona, Marzo 2009*