



I cittadini di Galatina si esprimono e valutano la qualità dei servizi comunali.

L'Amministrazione della Città di Galatina è interessata al giudizio di cittadini, associazioni, professionisti ed imprese sui servizi comunali.

Per la prima volta questo Comune ha partecipato all'iniziativa della Prefettura di Lecce di rilevazione del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) degli utenti dei servizi resi da istituzioni ed enti pubblici territoriali.

L'indagine, già esperita in precedenza dalla Conferenza Provinciale Permanente, Organismo di coordinamento tra gli Uffici Periferici dello Stato e le Autonomie Locali, è volta ad acquisire dalla collettività informazioni utili per semplificare e migliorare i processi di lavoro, per garantire i diritti dei cittadini e lo sviluppo delle attività produttive nel territorio.

Il Sindaco di Galatina ha individuato nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di recente costituzione, il Referente per la verifica ed il monitoraggio del livello di gradimento degli utenti per i servizi comunali erogati, come prevede la normativa nazionale.

L'adesione a questa iniziativa non è quindi un mero adempimento, ma rappresenta un approccio per comprendere la **percezione dei servizi da parte degli utenti**, e che, insieme ad altre azioni già sperimentate a livello locale (es. Bilancio Partecipativo, Cantiere di Rigenerazione Urbana, Arene tematiche con cittadini ed imprese) serve per apprendere i bisogni dei cittadini, le proposte, le osservazioni.

Dai risultati della rilevazione, effettuata nel periodo **settembre-ottobre 2008**, su circa 100 utenti che hanno compilato il questionario, la valutazione nel complesso dei servizi erogati è stata per il **68% soddisfacente**, per il **26% abbastanza soddisfacente**, mentre per il **6%** il giudizio è stato **non soddisfacente**.

Il questionario è stato distribuito presso gli uffici che svolgono attività di sportello (Servizi Demografici, U.R.P., Attività Produttive, Urbanistica, Servizi Manutentivi, Ufficio Tributi, InformaGiovani, Segretariato Sociale, I.A.T. etc.), e la raccolta è avvenuta in forma anonima con la consegna diretta in apposita cassetta.

La conoscenza della percezione e della valutazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati direttamente dal Comune, attraverso il modello di immediata compilazione proposto dall'Ufficio Territoriale del Governo, con apposito spazio riservato ad eventuale proposte per il miglioramento dei servizi, finalizzato a rendere gli stessi più rispondenti alle **esigenze emerse** è un ulteriore stimolo al percorso di cambiamento organizzativo in atto.

Le osservazioni hanno riguardato prioritariamente **il potenziamento della informatizzazione dei servizi, l'incremento della sicurezza e la disciplina della mobilità in particolare nel centro storico e nelle arterie principali della città. E' stata altresì richiesta flessibilità dell'orario di sportello, di apertura al pubblico.**

Appare significativa la richiesta di informatizzazione dei servizi verso cui è orientata da anni la Pubblica Amministrazione e che questa Amministrazione Comunale, attraverso il Piano di Innovazione introdotto dal Direttore Generale, sta cercando di migliorare.

Non è dato di definire la fascia di utenti che ha manifestato questa esigenza, ma il risultato è incoraggiante perché rende noto l'orientamento dei cittadini all'uso dei servizi informatici.

Questa attività di monitoraggio, da effettuare sistematicamente interessando più specificamente anche i servizi esternalizzati (es. Igiene Ambientale, Trasporti, Mense Scolastiche, Illuminazione Pubblica etc) potrà essere utilizzata per aggiornare ed elaborare le Carte dei Servizi, per evadere più tempestivamente ed entro tempi prestabiliti richieste inerenti procedure complesse, per introdurre sistemi di qualità.

Un'esigenza che non può non richiamare l'attenzione di chi eroga servizi ed intende adeguarli alle esigenze dell'utente/cliente, del cittadino singolo o associato, persona fisica o giuridica, che ora le amministrazioni pubbliche vogliono partner/sponsor delle scelte politiche.