

Contatto:
dr. Marco Frigoli
PUNTOCOMUNE - URP
Tel: 0374 356 301
Fax: 0374 356 300
urp@comune.castelleone.cr.it

COMUNE DI CASTELLEONE

Piazza Comune, 3
26012 Castelleone (Cr)
www.comune.castelleone.cr.it



COMUNICATO STAMPA

'Mettiamoci la faccia', valanga di consensi

Più del 93% dei cittadini esprime un giudizio molto positivo sui servizi erogati dal Comune

Castelleone, 20 marzo 2012: Il Comune si fa giudicare e i castelleonesi rispondono con una valanga di sorrisi. In soli tre mesi, ovvero da quando è stato attivato il totem informativo 'Mettiamoci la faccia', ben 1.125 cittadini, pari al 93,44% del totale, hanno espresso piena soddisfazione per il servizio erogato dagli sportelli comunali. Completano il quadro i 65 utenti (pari al 5,40%) che hanno manifestato un giudizio 'sufficiente', mentre solamente l'1,16% (14 persone) ha selezionato la faccina rossa esprimendo un parere negativo. In buona sostanza, l'operazione 'Mettiamoci la faccia' ha riscosso notevole successo sia per il numero di cittadini che vi aderiscono sia per il grado di soddisfazione palesato.

Due i settori coinvolti durante i tre mesi di sperimentazione, l'amministrativo e l'economico-finanziario. Il primo comprende gli uffici demografici (che assorbono la quasi totalità del pubblico), la segreteria, il protocollo e gli uffici sport e cultura. Nelle prossime settimane il servizio verrà esteso ad altri cinque uffici: edilizia privata, tributi, commercio, servizi tecnici e servizi cimiteriali. Nell'ultima fase verrà posizionato un totem anche presso polizia locale, servizi sociali e biblioteca.







Tra i motivi di non soddisfazione rientrano il tempo di attesa, la risposta negativa e la necessità di tornare. Nessuno tra gli utenti ha espresso giudizio negativo sulla professionalità degli impiegati.

Ad ogni cittadino che accede agli sportelli viene consegnato un talloncino da inserire nel totem collocato nell'atrio del Comune. Attraverso tre emoticon (le faccine colorate) può indicare un giudizio buono del servizio (faccina verde), sufficiente

(gialla) o insufficiente (rossa). In quest'ultimo caso si chiede di specificare, in una nuova schermata, quale aspetto sia stato ritenuto carente.

Ricordiamo che il servizio è a costo zero per il Comune e viene finanziato attraverso le sponsorizzazioni di ditte del territorio la cui pubblicità compare sui cartoncini stessi.

L'Amministrazione può così conoscere il numero degli utenti che usufruiscono dei vari servizi o si recano ai vari sportelli ed il grado di soddisfazione dei cittadini stessi, raccogliendo anche utili indicazioni su possibili miglioramenti da apportare ai servizi erogati. E' una forma di collaborazione che si chiede al cittadino, che in questo modo può "dire la sua", in modo facile e veloce e senza l'uso di carta e penna, su alcuni aspetti dell'Ente Locale.

Periodo analisi dal 12/12/2011 al 15/03/2012			
Settore Amministrativo (1168)	1089 93,24%	65 5,57%	14 1,20%
Settore Economico Finanziario (36)	36 100%	0 0,00%	0 0,00%
TOTALE	1125 (93,44%)	65 (5,40%)	14 (1,16%)
Dettaglio Uffici del Settore Amministrativo			
Demografici	846 94,63%	40 4,47%	8 0,89%
Segreteria	13 92,86%	1 7,14%	0 0,00%
Cultura	5 83,33%	0 0,00%	1 16,67%
Sport	4 100,00%	0 0,00%	0 0,00%
Protocollo	221 88,40%	24 9,60%	5 2,00%