



**Comune di Noceto
Ufficio Stampa**

POSITIVO IL GIUDIZIO DEI CITTADINI SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE NEL 2019, CHE VIENE RITENUTA DI LIVELLO MEDIO ALTO

Testati quattordici servizi, fra cui mensa e trasporto scolastico, asilo nido, servizi demografici e ufficio relazioni con il pubblico, per un totale di circa 900 questionari elaborati.

Non sono solo le aziende ad effettuare i controlli "qualità" sui prodotti offerti, ma anche gli Enti Locali sempre più stanno strutturando monitoraggi puntuali per avere il dato sul grado di soddisfacimento dell'utenza in riferimento ai servizi erogati.

Un deciso cambio di passo che da tempo ha investito la Pubblica Amministrazione, in un'ottica finalizzata a comprendere le reali esigenze dei cittadini per sviluppare la progettazione del sistema di erogazione dei servizi pubblici sulle reali esigenze di quanti ne fruiscono.

Sorto in Comune a Noceto nel 2012 – all'interno del sistema dei controlli interni -, il "controllo qualità" è stato progressivamente esteso a tutta la gamma dei servizi offerti - sia interni che esterni – ed orientato a tutte le aree: dal sociale – asilo nido, centro diurno, assistenza domiciliare -, a quello della scuola – mensa e trasporto -, alla polizia municipale, al commercio, ai servizi demografici e più in generale a tutti gli uffici comunali, per poter restituire una fotografia il più possibile ampia e completa sull'indice di gradimento risultante dalle opinioni dei fruitori e, in altri termini, per testare l'efficienza dell'azione amministrativa.

La procedura prevede l'invio di questionari agli utenti, che attraverso la loro compilazione possono esprimere - in forma del tutto anonima - il loro giudizio sui vari aspetti, rispondendo alla serie delle domande specificatamente formulate per ogni singolo servizio: la qualità dei pasti, l'adeguatezza degli arredi, la cortesia e la professionalità del personale addetto, ad esempio.

Oltre alle domande, i questionari prevedono la possibilità di formulare rilievi, fare proposte o dare suggerimenti, nell'ottica di favorire la partecipazione attiva ed il confronto, finalizzati al miglioramento dell'offerta.

*<< Sono quattordici i servizi esaminati relativamente all'anno 2019 >> commenta l'assessore al Bilancio **Marco Barantani** << per un totale di circa 900 questionari elaborati, attraverso i quali gli utenti ci hanno riscontrato la loro percezione sulla qualità dei servizi erogati dal Comune, decretandola di livello medio alto. Questo indubbiamente ci conferma che a Noceto la maggior parte della cittadinanza giudica i servizi rispondenti alle proprie aspettative ed esigenze in termini di efficienza e qualità. Da quest'anno al metodo tradizionale di invio dei questionari in forma cartacea si sostituirà quello che ne prevede l'invio telematico. Gli utenti potranno procedere così alla compilazione in forma anonima, tramite pc, tablet e cellulare >>*

E' possibile consultare i questionari qualitativi dei servizi sul sito del Comune di Noceto www.comune.noceto.pr.it

