

Il Comune pubblica i dati della “Customer satisfaction”

Pubblicato: Giovedì 23 Luglio 2015



Il Comune di Buguggiate ha avviato nel mese di dicembre 2014 un progetto di “customer satisfaction” distribuendo alla cittadinanza – unitamente all’informatore comunale – 1300 questionari, lasciando tempo per la compilazione fino al 30/04/2015, ne sono stati riconsegnati 390 (alcuni solo parzialmente compilati), cioè il 30%.

Gli amministratori speravano in un maggior riscontro sia in termini di questionari compilati, sia in termini di segnalazioni circostanziate / proposte concrete laddove si evidenzia una insoddisfazione circa le attività ed i servizi erogati dal comune; dall’altro lato – rappresentando una novità nell’approccio ai cittadini – ci si augurava un apprezzamento quantomeno dell’iniziativa nel suo complesso, che invece è stata giudicata in maniera negativa dall’82% di coloro che hanno compilato il questionario. Un maggiore interesse avrebbe inoltre permesso di programmare in futuro ulteriori attività di consultazione / partecipazione, riferite a temi specifici e decisioni strategiche per la comunità.

L’amministrazione in carica tuttavia non si scoraggia, convinti che il mandato elettorale non possa essere “in bianco”, con un confronto solo a fine incarico, ma debba essere un percorso da affrontare insieme, aperti al confronto e alle critiche, lasciando spazio ai cittadini che desiderano essere protagonisti e non solo spettatori di ciò che accade nella loro città. Gli esiti del questionario ed i suggerimenti sono in ogni caso interessanti e sono stati pubblicati in dettaglio sull’informatore da poco distribuito alle famiglie, l’impegno è di approfondire con attenzione i temi più rilevanti, in particolare quelli relativi alle manutenzioni.

Numerosi i quesiti sottoposti ai cittadini relativi ai servizi comunali, alle forme di comunicazione, manutenzioni, casetta dell'acqua, raccolta differenziata, compostaggio domestico, cimitero, ecc.

E' stato anche richiesto in quale settore i cittadini vorrebbero indirizzare l'attenzione e le risorse del comune, le aree di maggiore interesse sono risultate:

MANUTENZIONI 26%
ECOLOGIA 20%
AREA SOCIALE 13%
INFORMAZIONE 6%
PARTECIPAZIONE 6%
POLIZIA E SICUREZZA 5%
SVIL.TURISTICO 3%
SALUTE. 3%
SPORT 2%
TEMPO LIBERO 2%
BIBLIOTECA 2%
CULTURA 2%
VOLONTARIATO 2%
GIOVANI 2%
POLITICHE LAVORO 2%
PROTEZIONE CIVILE 2%
COMMERCIO 2%

Ricorrenti, nei suggerimenti, il richiamo al rispetto delle regole, la vigilanza ed il sanzionamento dei comportamenti non corretti, l'ascolto dei cittadini ed il desiderio di trovare risposte concrete.

“Compito degli amministratori è anche quello di creare un rapporto diretto con i cittadini e farsi carico delle critiche espresse” commenta Stefania Novazzi – Capogruppo dei Consiglieri di maggioranza – promotore dell'iniziativa “un doveroso ringraziamento ai cittadini che ci hanno dedicato il loro tempo per la compilazione del questionario.”

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it