

***RELAZIONE FINALE:  
“LA CUSTOMER SATISFACTION  
DEGLI UTENTI DEI SERVIZI EROGATI  
DAL COMUNE DI FINALE LIGURE”***

***PRESENTAZIONE PUBBLICA***

***- 31 gennaio 2014 -***

## Metodologia:

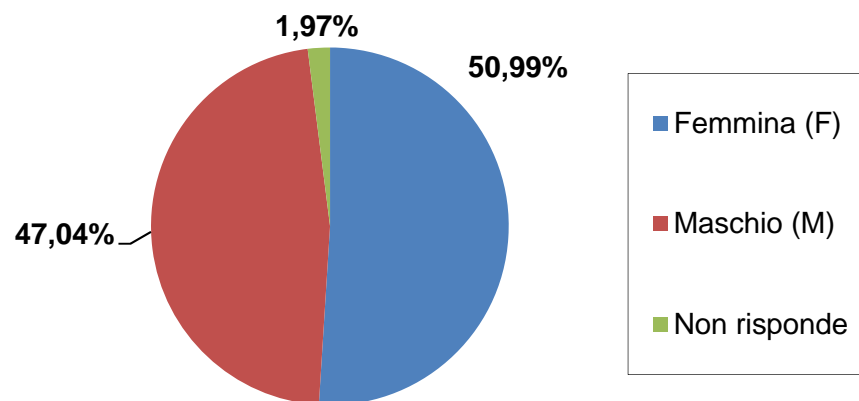
- per alcuni Servizi esterni rivolti alla generalità della popolazione (**Igiene Urbana, Ambiente, Polizia Municipale, Parcheggi comunali, Cimiteri, Manutenzione delle strade, Illuminazione pubblica, Giardini e Verde pubblico**): un questionario generale, sotto forma di cartaceo inviato a domicilio, nei confronti di un campione statisticamente rappresentativo della popolazione residente per nuclei familiari, sulla base delle frazioni di residenza;
- per alcuni Servizi esterni a domanda individuale (**Refezione scolastica e Trasporto scolastico, Servizi e strutture sportive, Servizio Idrico Integrato, SUAP**) nonché per altri Servizi esterni rivolti alla generalità della popolazione (**Biblioteca, Eventi turistici e culturali, Servizi Demografici**): la distribuzione di un questionario cartaceo ai diretti fruitori dei Servizi in questione;
- per i Servizi **Urbanistica ed Edilizia Privata** e lo **Sportello Unico ed i servizi per le imprese**: un Focus Group con una rappresentanza statistica e casuale dei fruitori diretti del Servizio.

I **nominativi dei cittadini** a cui inviare il **questionario cartaceo a domicilio** sono stati estratti casualmente dalle liste anagrafiche, con l'unico scopo di andare a creare un campione statisticamente rappresentativo della popolazione complessiva del Comune, per nuclei familiari e per frazione di residenza: le variabili prese in considerazione sono state il sesso (M/F), la fascia di età (18-26 anni, 27-39 anni, 40-55 anni, 56-70 anni e oltre i 70 anni) e la frazione di residenza (Finale Marina e San Bernardino; Final Borgo, Monticello e Perti; Finalpia, Verzi e Calvisio; Gorra e Olle; Varigotti).

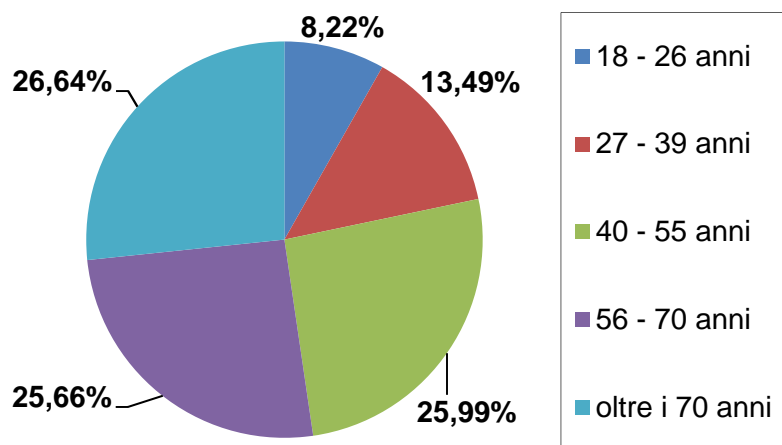
Il campione finale degli intervistati è risultato pari a **304 cittadini intervistati**, suddivisi per sesso e fasce d'età come nella diapositiva seguente.

**I dati sono stati trattati in modo rigorosamente anonimo.**

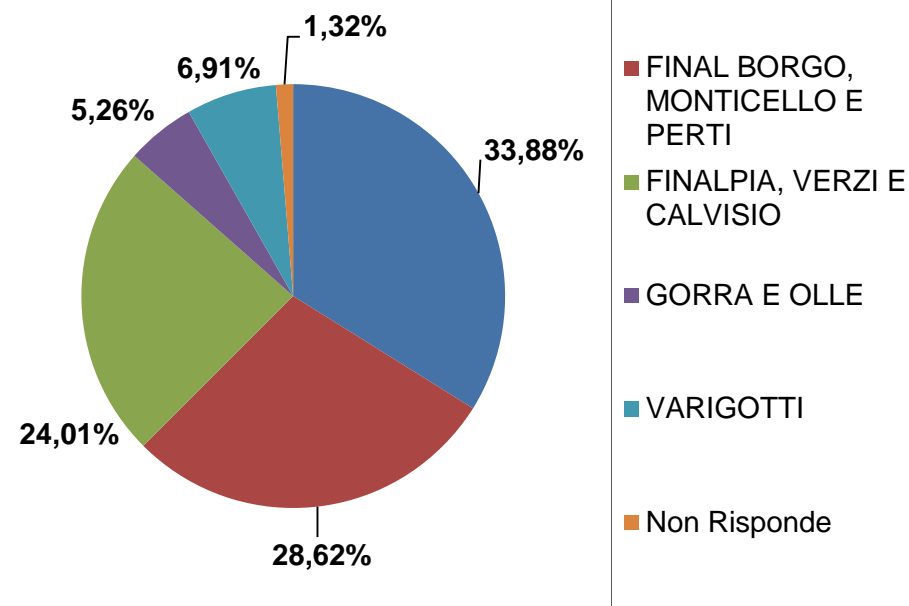
### CAMPIONE INTERVISTATO: Sesso



### FASCIA DI ETA'



### FRAZIONE DI RESIDENZA



**I questionari cartacei specifici per ciascun diverso Servizio** sono stati distribuiti, quando possibile, a tutti i fruitori del Servizio (Refezione scolastica e Trasporto scolastico e tutti i Servizi interni ovvero Segreteria Generale, Servizio Economato, Servizio Finanziario, Servizio Personale, Servizio Protocollo); nei casi in cui ciò non è stato possibile, per la difficoltà pratica di raggiungere tutti coloro che nel 2013 erano effettivamente venuti in contatto con il servizio (Servizi e strutture sportive, Servizio Idrico Integrato, SUAP, Biblioteca, Servizi Demografici), i questionari sono stati messi a disposizione di tutti i fruitori del servizio per un periodo di 2/3 settimane.

I questionari riguardanti gli Eventi turistici e culturali sono stati distribuiti dal gruppo di lavoro nei giorni di svolgimento delle manifestazioni a tutti i partecipanti.

Per quanto riguarda i **Focus Group**, è stata invitata alla partecipazione una rappresentanza statistica e casuale dei fruitori diretti del Servizio. Il moderatore durante la discussione ha quantificato, su un minimo di 8 ed un massimo di 10 partecipanti e per ciascuna domanda, quanti erano molto soddisfatti, quanti lo erano abbastanza, quanti poco, quanti per nulla e quanti non desideravano rispondere. Successivamente si è proceduto al calcolo delle frequenze percentuali e della moda statistica di risposta per ciascuna domanda. In questo caso, inoltre, il moderatore ha avuto l'ulteriore opportunità di appuntarsi i suggerimenti e le critiche emergenti dalla discussione di gruppo, ottenendo in questo modo sia una serie di indicazioni qualitative relative al grado di soddisfazione espresso, sia possibili suggerimenti mirati per il miglioramento del servizio indagato.

## Interpretazione dei dati rilevati:

### QUALITÀ DEL SERVIZIO (soddisfazione espressa dall'utenza):

- i questionari sono stati strutturati sulla base di una lista di domande a risposta chiusa e multipla e con una scala di rilevazione del tipo: molto soddisfacente / abbastanza soddisfacente / poco soddisfacente / per nulla soddisfacente / non so;
- si può considerare che ciascun item preso in considerazione abbia un **riscontro positivo** del grado di soddisfazione da parte dei cittadini quando **il valore della somma delle risposte “Molto” ed “Abbastanza” supera il 70%**;
- **al di sotto di tale limite**, si deve considerare l'item preso in considerazione come un'**area di criticità**, che sarà tanto maggiore quanto più il valore somma registrato si discosta dal limite succitato;
- quando la frequenza della risposta “Non so / non risponde” risulta pari o superiore al 10% delle risposte complessive, il dato deve essere **normalizzato**, ovvero le risposte “Non so / non risponde” devono essere stralciate e le frequenze di risposta vengono ricalcolate soltanto su coloro che hanno effettivamente espresso il proprio grado di soddisfazione.

## Interpretazione dei dati rilevati:

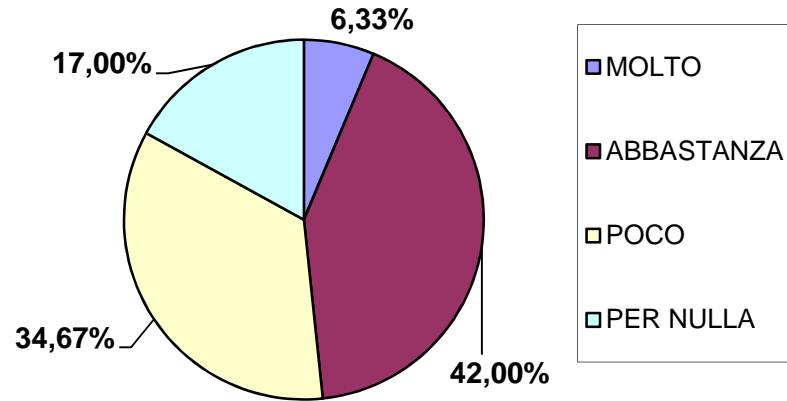
### IMPORTANZA ATTRIBUITA:

- nei casi in cui si è ritenuto fosse possibile indagare anche il grado di **IMPORTANZA** che gli intervistati assegnavano ai vari item d'indagine, è stato richiesto ai fruitori dei servizi di esprimere tale valore nuovamente su una scala di rilevazione del tipo: molto importante / abbastanza importante / poco importante / per nulla importante / non so;
- Il valore somma “Molto importante + Abbastanza importante” è stato utilizzato per la determinazione della Matrice delle Priorità di Intervento ovvero l'individuazione dei temi che nella percezione dei fruitori del servizio sono ritenuti prioritari per gli interventi di miglioramento organizzativo;
- Esistono quattro quadranti di priorità di intervento (per ordine di importanza dall'1 al 4) e i temi che risultano prioritari sono quelli che presentano un **maggior grado di importanza** ed un **più basso grado di soddisfazione sulla qualità del servizio**.

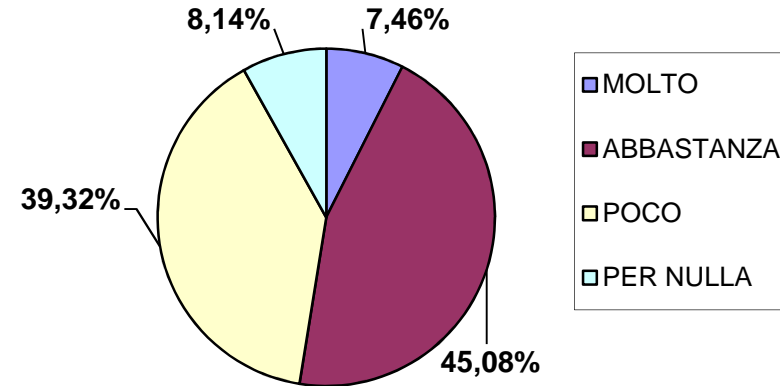


## IGIENE URBANA:

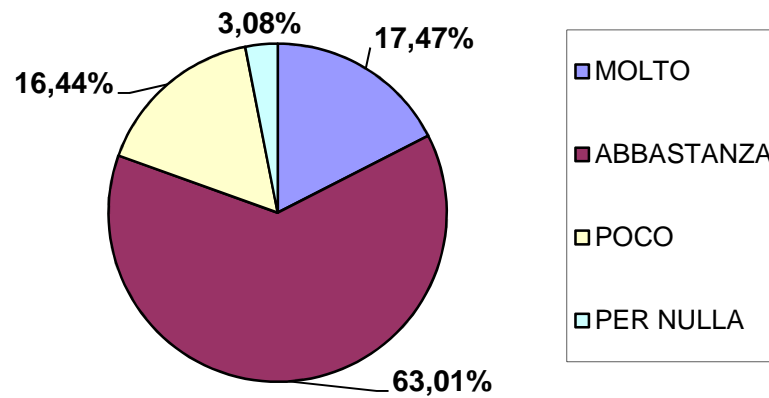
QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DELLA PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI DELLA ZONA IN CUI VIVE?



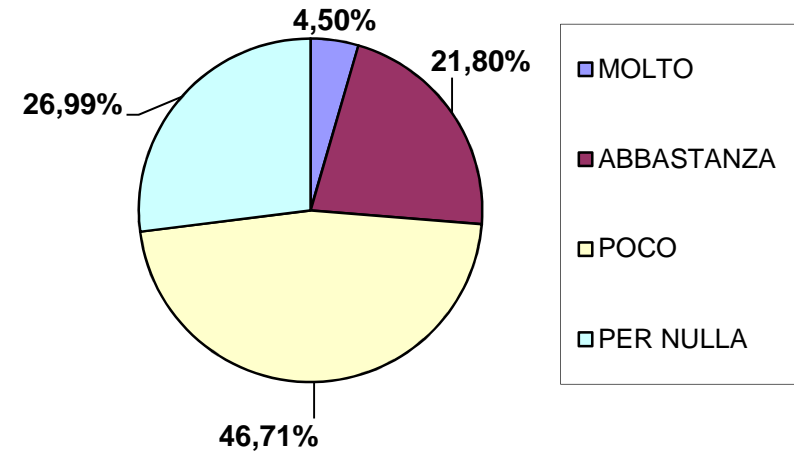
QUANTO E' SODDISFACENTE IL LIVELLO DI PULIZIA DELLE AREE VERDI?



QUANTO E' SODDISFATTO DELLA FREQUENZA CON CUI VIENE EFFETTUATA LA RACCOLTA RIFIUTI?

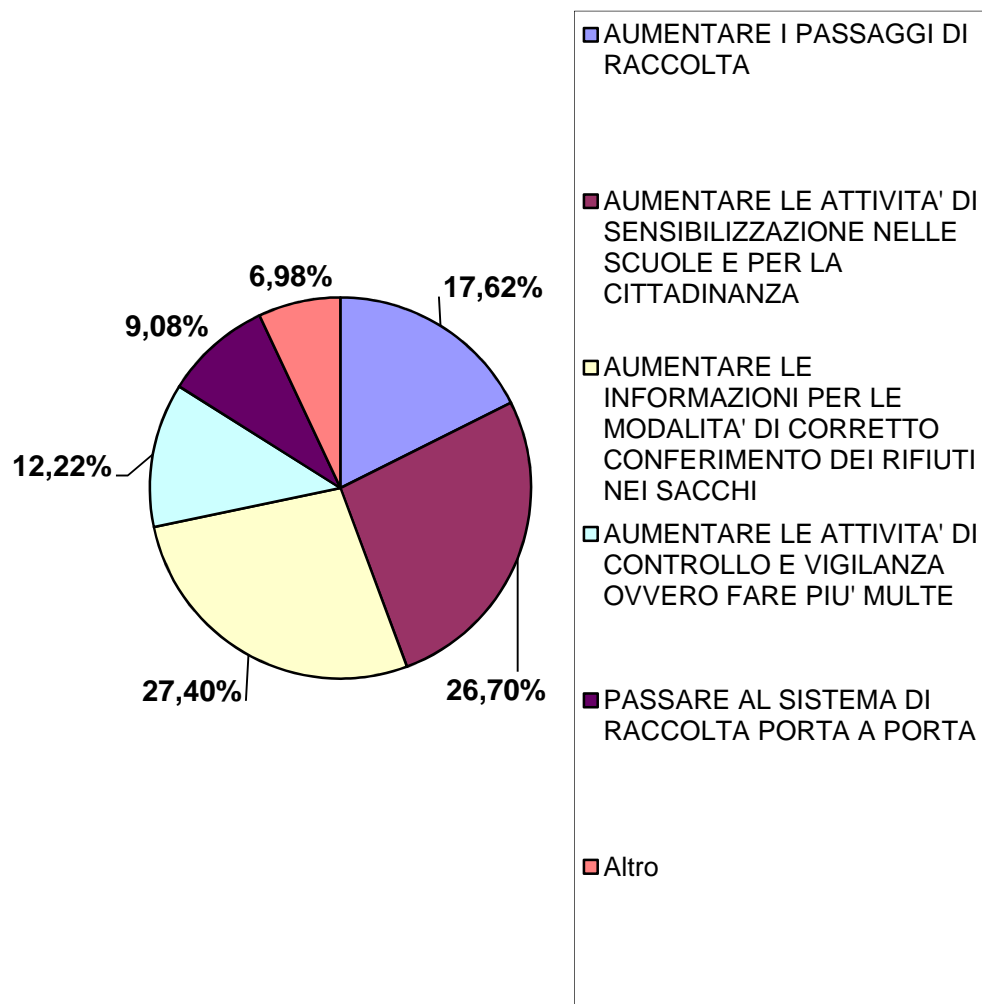


QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DELLA PULIZIA DEI RII, DEI CANALI DI SCOLO DELLE ACQUE, DELLE GRIGLIE PER LA RACCOLTA DELL'ACQUA PIOVANA?

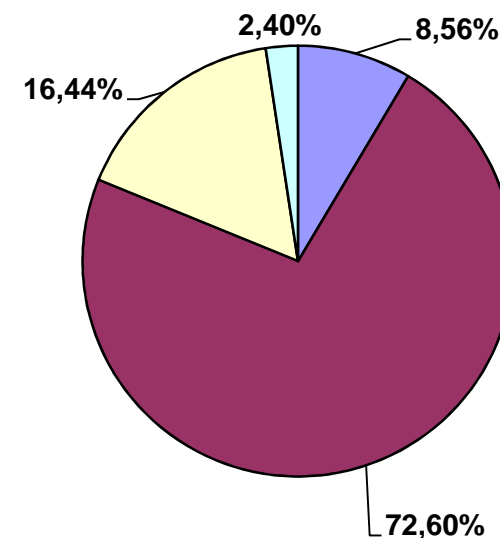


## IGIENE URBANA:

LA RACCOLTA DIFFERENZIATA NEL COMUNE DI FINALE LIGURE HA OGGI RAGGIUNTO IL 43%. SECONDO LA SUA OPINIONE, QUALI AZIONI SONO NECESSARIE PER AUMENTARE ULTERIORMENTE LA PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA?



COMPLESSIVAMENTE, QUANTO E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI?



■ MOLTO	■ ABBASTANZA
■ POCO	■ PER NULLA

## TABELLA RIASSUNTIVA “PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA”

AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
IGIENE URBANA	frequenza raccolta	80,5%			Pulizia dei rii, dei canali di scolo delle acque, delle griglie (caditoie) per la raccolta dell'acqua piovana	26,5%
	raccolta rifiuti nel suo insieme	81,0%			pulizia delle strade e dei marciapiedi	48,0%
					pulizia delle aree verdi	52,5%

## ***AZIONI DI MIGLIORAMENTO:***

Depliant informativo da distribuire tramite servizio postale o capillare consegna tramite gli operatori dei servizi di spazzamento e nelle zone periferiche dal servizio di raccolta differenziata.

Eventuale acquisto di apparecchiatura apposita per il lavaggio dei marciapiedi e pulizia periodica nelle zone maggiormente interessate (via Brunenghi, via Mimose, via Calvisio, Aurelia di Varigotti, etc.) a seguito di prova dell'apparecchiatura stessa.

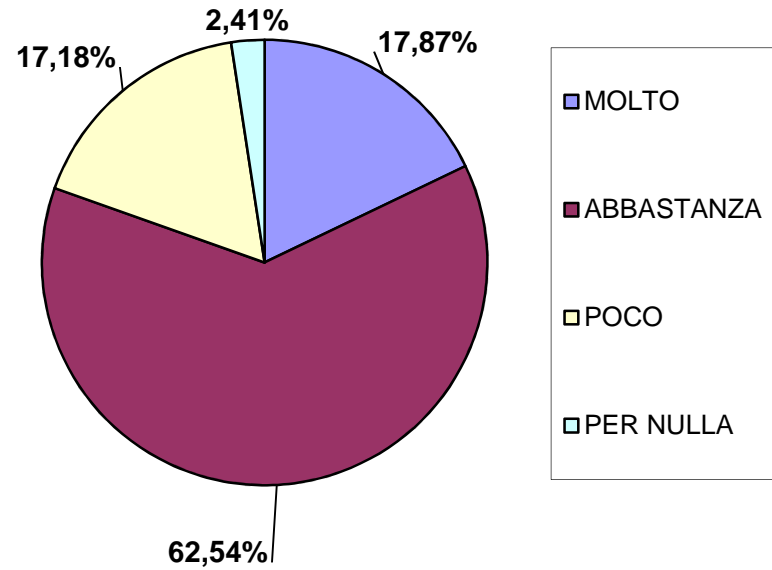
Utilizzo dell'aspiratore della spazzatrice per la pulizia dei tombini e acquisto di apposita "testina" da montare sull'idropulitrice a scoppio per la pulizia di piccoli tratti di tubazioni.

Collaborazione con l'Ufficio Tecnico del Comune per il controllo e il miglioramento del calendario degli alvei trattati, pubblicizzazione nel depliant di cui al primo punto tutte le attività svolte: il Comune di Finale Ligure è uno dei pochi che si è auto organizzato per svolgere il servizio di pulizia degli alvei nella provincia di Savona, servizio comunque eseguito anche senza gli eventuali contributi provinciali e coperture dei costi sostenuti dagli Enti Pubblici Locali (Provincia di Savona, Regione Liguria).

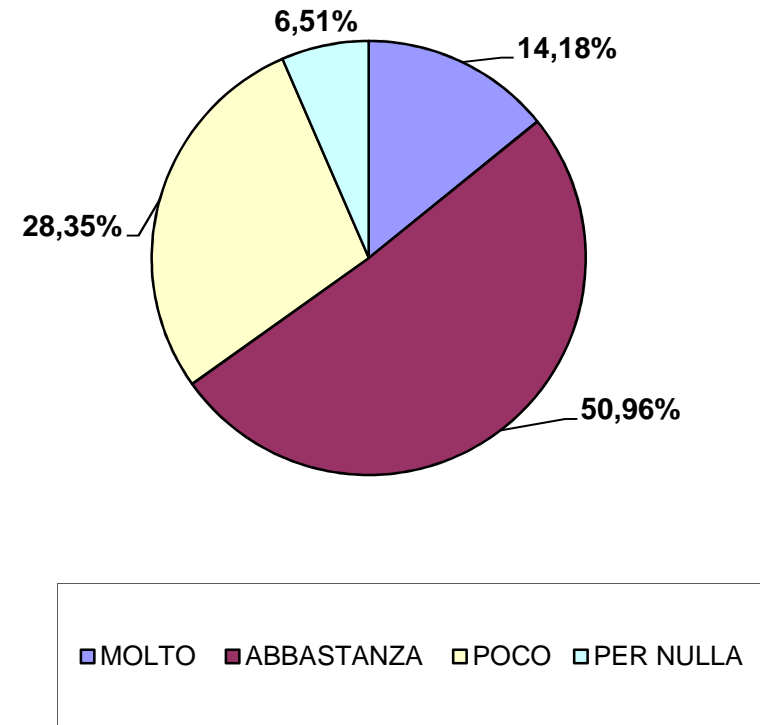
E' inoltre in fase di revisione/ottimizzazione il piano di pulizia dei torrenti: le proposte di miglioramento organizzativo saranno concordate con Finale Ambiente.

## AMBIENTE:

QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DELLA QUALITA' COMPLESSIVA DELL'AMBIENTE (ACQUA, ARIA, TERRA, RUMORE)?



QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' INFORMATIVE E DI PROMOZIONE DELL'AMBIENTE CHE HANNO PORTATO ALLA CERTIFICAZIONE, ALLA BANDIERA BLU, ECC.



## TABELLA RIASSUNTIVA “PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA”

AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
AMBIENTE	qualità complessiva dell'ambiente	80,5%	attività informative e di promozione dell'ambiente	65,0%		

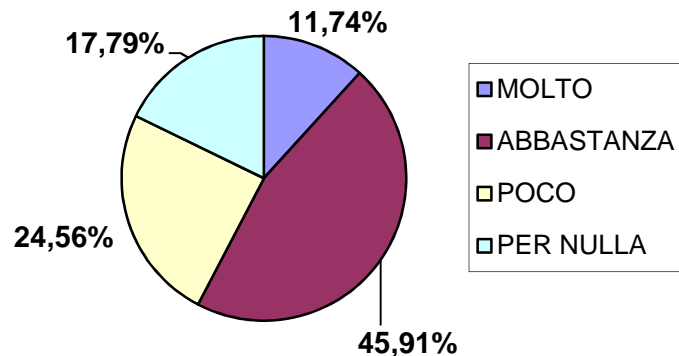
### **AZIONI DI MIGLIORAMENTO:**

Per quanto riguarda l'ambiente, saranno aumentati e migliorati i processi comunicativi: le proposte saranno concordate con Finale Ambiente.

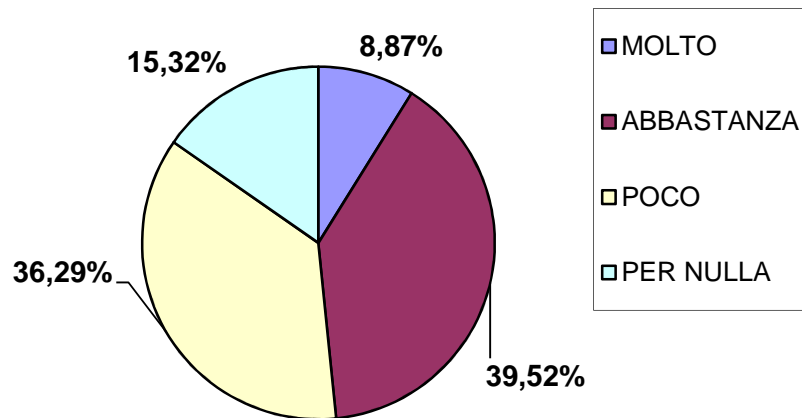
In merito ai buoni risultati emersi, è stata evidenziata la necessità di migliorare ed implementare gli aspetti connessi con la comunicazione in relazione ai risultati ambientali ottenuti. La procedura di comunicazione prevista all'interno della certificazione ambientale che da tempo il Comune ha adottato, così come la comunicazione prevista all'interno del programma bandiera blu possono essere due utili strumenti per migliorare gli aspetti legati alla comunicazione ambientale. Grande importanza potrà avere altresì lo sportello del Centro di Educazione Ambientale, quale elemento per poter trasferire le informazioni (dati, attività, conoscenza, etc.) in materia ambientale così come l'utilizzo del sito istituzionale del Comune, che potrà contenere al suo interno uno speciale contenitore dei dati ambientali.

## POLIZIA MUNICIPALE:

GLI AGENTI DELLA POLIZIA MUNICIPALE DI FINALE LIGURE LE TRASMETTONO UN SENSO DI FIDUCIA E COMPETENZA?

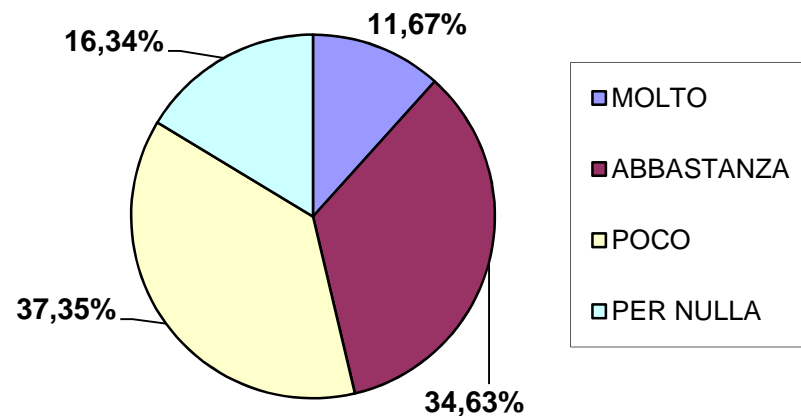


QUANTO E' SODDISFATTO DEI CONTROLLI EFFETTUATI SULLE SPIAGGE E NEI LUOGHI DI RITROVO DEI GIOVANI, CON PARTICOLARE RIGUARDO ALLE NORME IN MATERIA DI DISTURBO DELLA QUIETE PUBBLICA?



DURANTE L'ORARIO NOTTURNO ESTIVO, LA POLIZIA MUNICIPALE SVOLGE ATTIVITA' DI CONTROLLO DEL TERRITORIO E DELLE SPIAGGE, PRESIDIO NEI CENTRI STORICI, POSTI DI CONTROLLO NELLE PRINCIPALI VIE DI SCORRIMENTO.

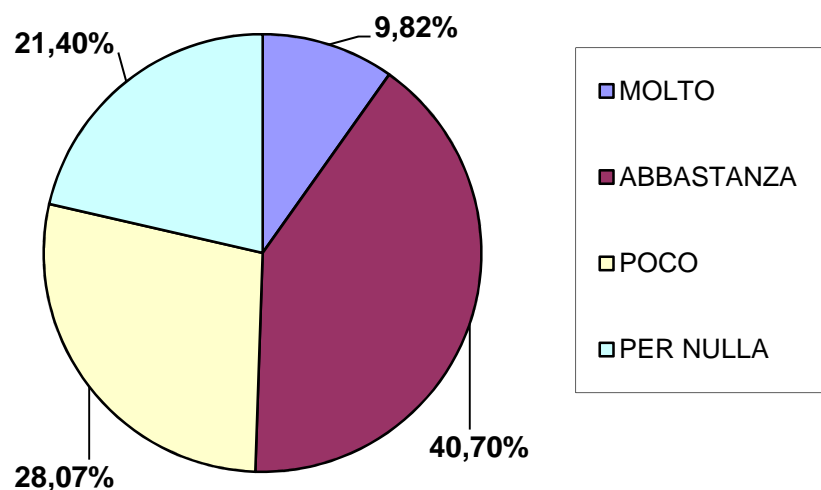
QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DI QUESTE ATTIVITA' DI PREVENZIONE E CONTROLLO?



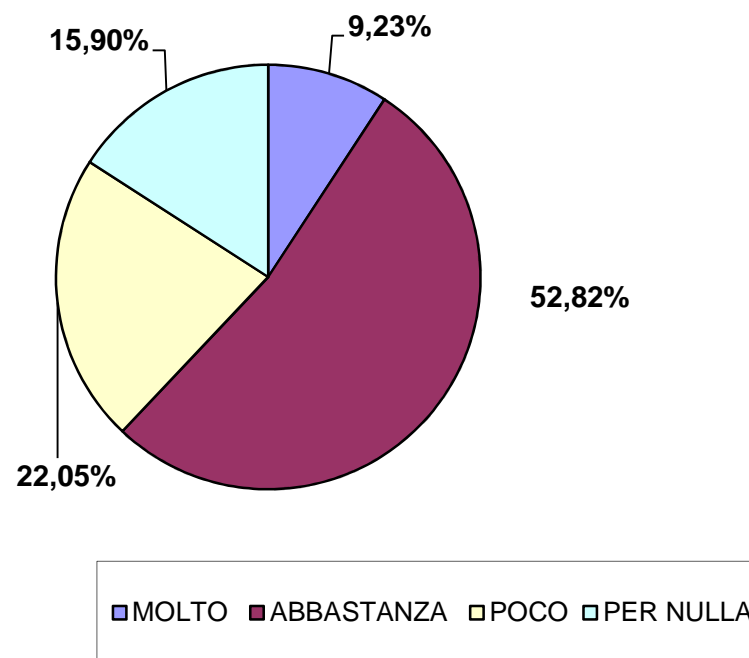
## POLIZIA MUNICIPALE:

L'UFFICIO AMMINISTRATIVO DI ACCOGLIENZA AL PUBBLICO DELLA POLIZIA MUNICIPALE (CHE E' RAGGIUNGIBILE ANCHE TRAMITE NUMERO VERDE E MAIL) E' APERTO AL PUBBLICO DALLE 10.00 ALLE 12.00, DAL LUNEDI' AL SABATO ED ANCHE IL GIOVEDI' POMERIGGIO.

RITIENE CHE SIA UNA COPERTURA ORARIA SUFFICIENTE?



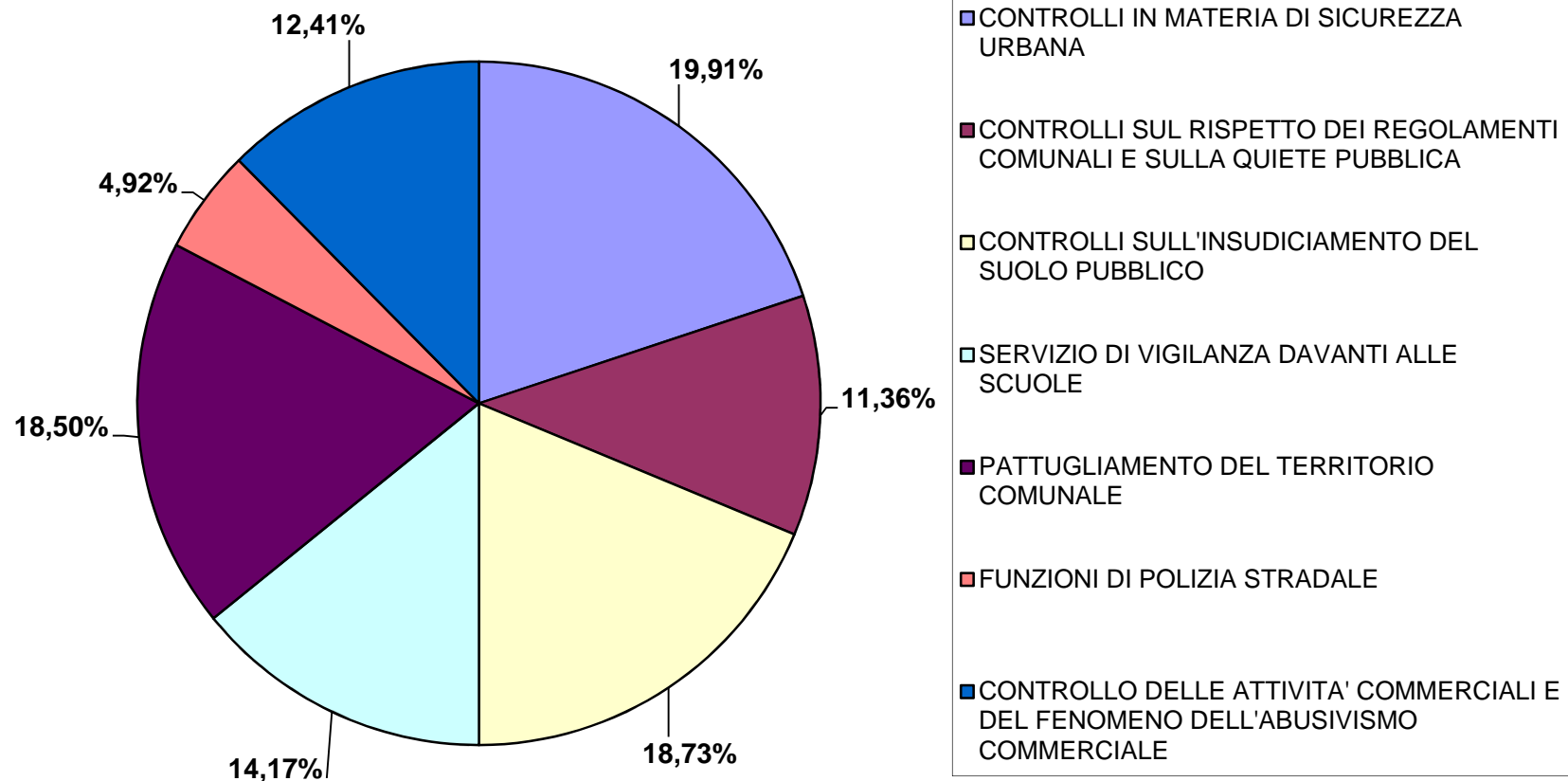
QUANTO E' SODDISFATTO DELLA TEMPESTIVITA' DI INTERVENTO SU CHIAMATA DELLA POLIZIA MUNICIPALE DI FINALE LIGURE?





## POLIZIA MUNICIPALE:

INFINE, IN RELAZIONE AI SERVIZI EROGATI DALLA POLIZIA MUNICIPALE, QUALI TRA QUESTE ATTIVITA' RITIENE PRIORITARIE?



## TABELLA RIASSUNTIVA “PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA”

AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
POLIZIA MUNICIPALE			senso di fiducia e di competenza	58,0%	attività di prevenzione e controllo sul territorio e sulle spiagge, presidio nei centri storici, posti di controllo nelle principali vie di scorrimento, durante l’orario notturno estivo	46,0%
					controlli sulle spiagge e nei luoghi di ritrovo dei giovani, con particolare riguardo alla materia del disturbo della quiete pubblica	48,5%
			tempestività di intervento su chiamata	62,0%	copertura oraria dell’ufficio amministrativo di accoglienza al pubblico	51,0%

## ***AZIONI DI MIGLIORAMENTO:***

Rispetto al rilievo riguardante l'orario di apertura dello sportello al pubblico della polizia municipale, sarà rivista la modulazione di orario, ampliando la fascia di apertura nelle prime ore della mattina.

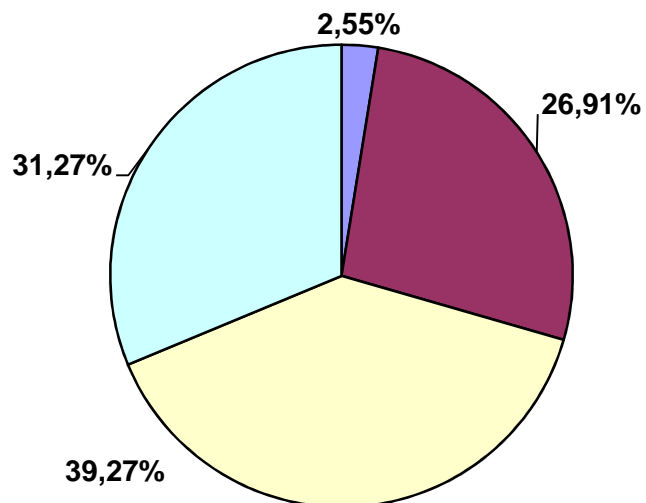
In ordine agli altri rilievi che vengono formulati, entrambi riconducibili all'esigenza sentita di destinare maggiori risorse al pattugliamento del territorio, comprese le spiagge, occorre specificare che la progressiva razionalizzazione delle attività burocratiche e di supporto, possibile grazie all'esercizio associato della funzione di PM con Albenga e Loano, sta aumentando la capacità operativa delle PM, proprio in ragione della maggiore quantità di risorse spendibili sul presidio del territorio.

Dopo la creazione della centrale unica acquisti e dell'ufficio verbali unificato, nei prossimi mesi si avrà la possibilità di operare con una centrale operativa unica (almeno in certi periodi dell'anno); sarà inoltre istituito l'ufficio sinistri associato che renderà spendibili per altri compiti alcune unità.

Da non sottovalutare poi l'ambizioso progetto di potenziamento del sistema comunale di videosorveglianza, che implementerà in maniera sensibile la capacità di controllo del territorio.

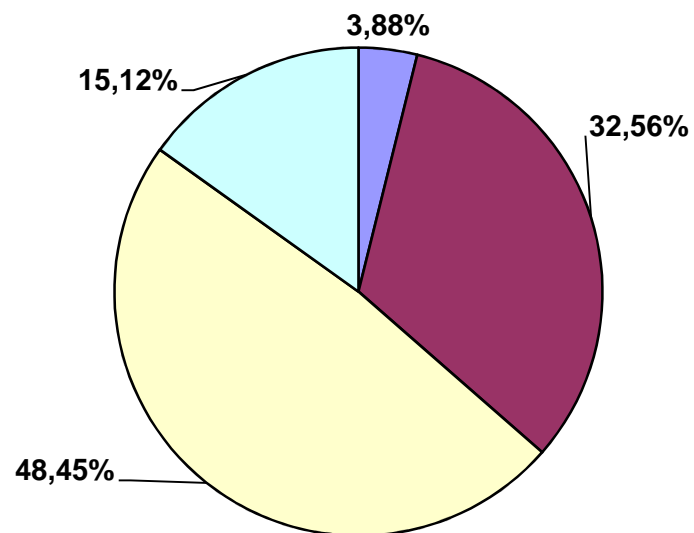
## PARCHEGGI COMUNALI:

QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DELLA FACILITA' DI PARCHEGGIARE L'AUTOMOBILE SUL TERRITORIO COMUNALE?



■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO ■ PER NULLA

QUANTO E' SODDISFACENTE IL GRADO DI INFORMAZIONE DA PARTE DEL COMUNE SULLA PRESENZA DI PARCHEGGI FUORI DAL CENTRO?



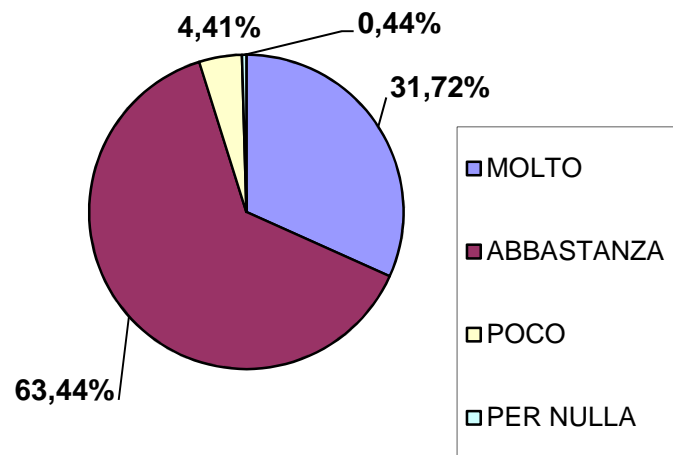
■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO ■ PER NULLA

## TABELLA RIASSUNTIVA “PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA”

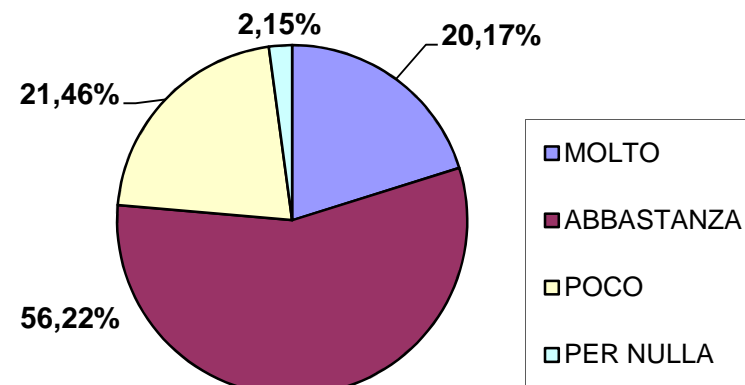
AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
PARCHEGGI					facilità di parcheggiare l'automobile sul territorio comunale	30,0%
					grado di informazione da parte del Comune sulla presenza di parcheggi fuori dal centro	36,5%

## CIMITERI COMUNALI:

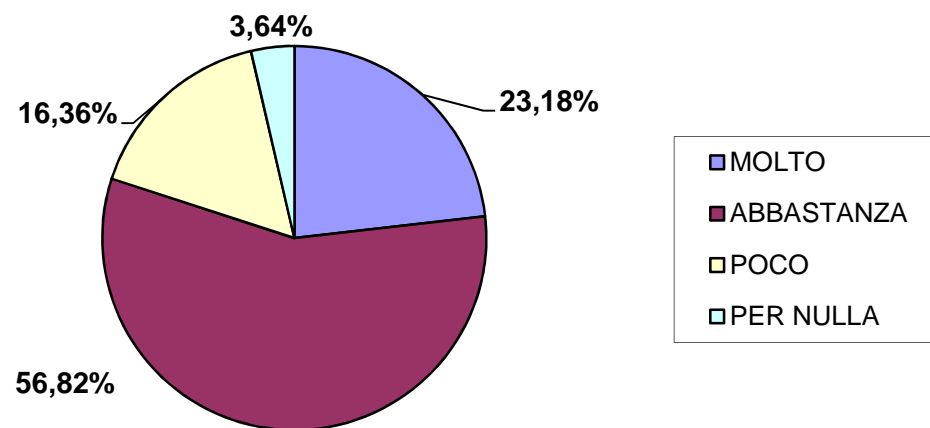
QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO  
DEGLI ORARI DI APERTURA DEI  
CIMITERI?



QUANTO RITIENE COMODO E FACILE  
L'ACCESSO AI CIMITERI?



ED, INFINE, QUANTO SONO SODDISFACENTI LO STATO DI PULIZIA DEI  
VIALI E DELLE AREE VERDI DEI CIMITERI?



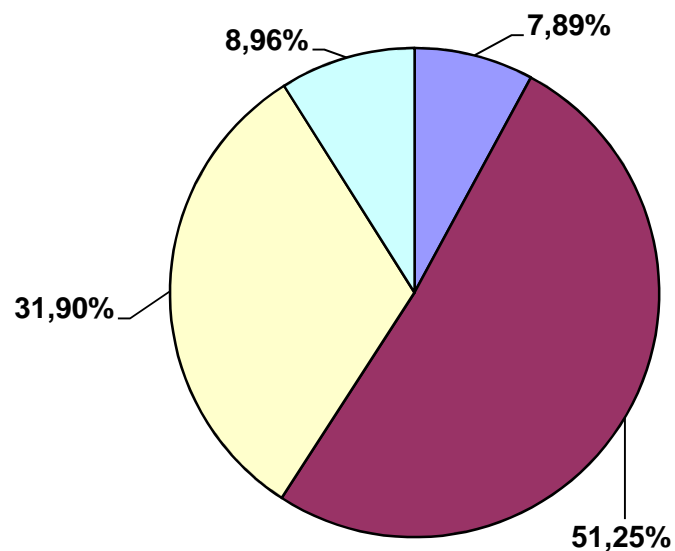
## TABELLA RIASSUNTIVA “PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA”

AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
CIMITERI	orari di apertura del Cimitero	95,0%				
	stato di pulizia dei viali e delle aree verdi del Cimitero	80,0%				

## MANUTENZIONE URBANA E DEL PATRIMONIO COMUNALE:

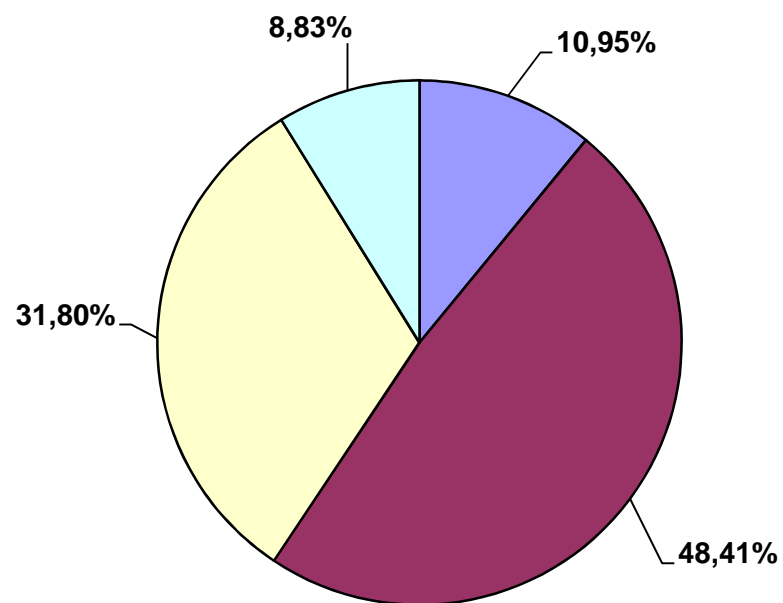
### AREE VERDI

SECONDO LA SUA OPINIONE, LE AREE VERDI ATTREZZATE (ANCHE CON PANCHINE E GIOCHI PER I BAMBINI) DEL TERRITORIO DEL COMUNE, SONO QUALITATIVAMENTE ADEGUATE ALLE ESIGENZE DELLA CITTADINANZA?



■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO ■ PER NULLA

QUANTO E' SODDISFACENTE LO STATO DI MANUTENZIONE DI TALI AREE VERDI ATTREZZATE?



■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO ■ PER NULLA



## TABELLA RIASSUNTIVA “PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA”

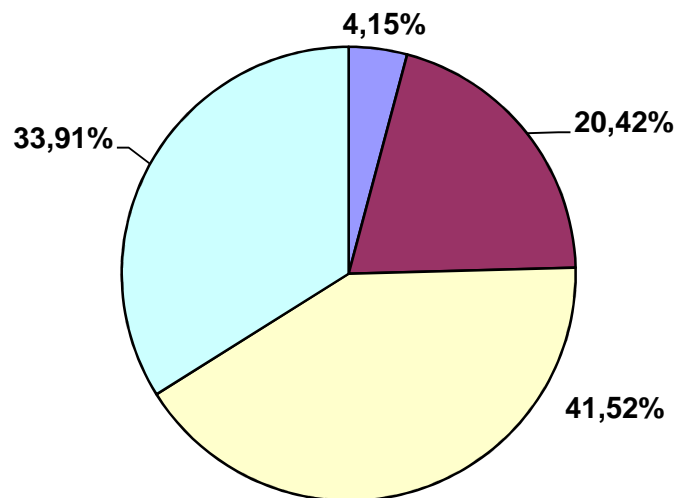
AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
AREE VERDI			qualità delle aree verdi attrezzate anche con panchine e giochi per bambini	59,0%		
			stato di manutenzione di tali aree verdi attrezzate	59,0%		

### **AZIONI DI MIGLIORAMENTO:**

Sono in corso le procedure per l'affidamento a ditte specializzate del censimento e rilevazione cartografica georeferenziata generalizzata delle alberature presenti nel territorio comunale per un puntuale rilevamento sullo stato di salute delle piante e la loro sicurezza circa la stabilità. Sicuramente il costante incremento delle aree verdi comunali ha necessariamente comportato negli anni una minore tempestività negli interventi, stante la carenza di personale addetto. Si rileva comunque che già da tempo sono in corso analisi e perizie di specifiche alberature da parte di professionisti e agronomi al fine di individuare i possibili interventi, a causa della presenza di radici affioranti (via Dante, via Brunenghi) oggetto di lamentele da parte della cittadinanza. Per le aree a prato o aree attrezzate si interverrà con più attenzione per la pulizia delle stesse con particolare riferimento al deposito di rifiuti e alle defezioni canine che creano un'immagine di abbandono del verde.

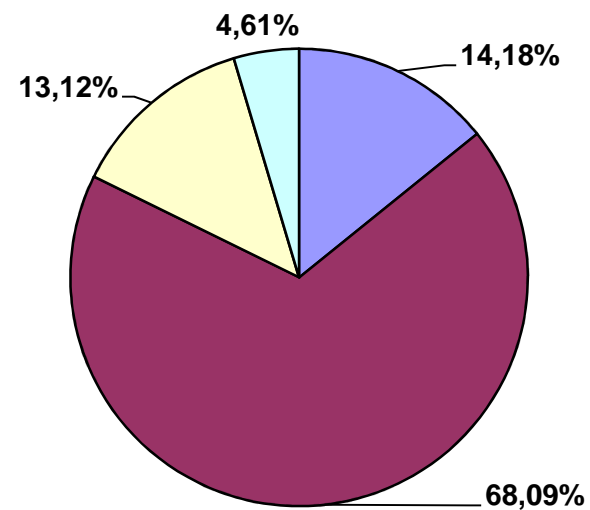
## STRADE E MARCIAPIEDI

QUANTO E' SODDISFACENTE LO STATO DI  
MANUTENZIONE DELLE STRADE E  
MARCIAPIEDI DEL COMUNE?



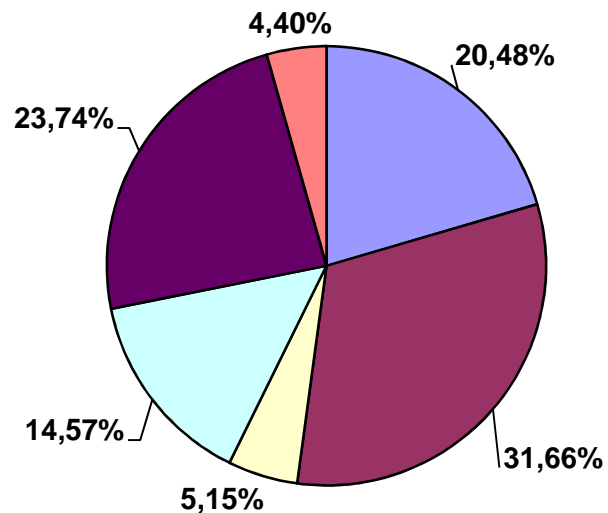
■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO ■ PER NULLA

QUANTO RITIENE SODDISFACENTE LA  
SEGNALETICA DIREZIONALE  
(CARTELLONISTICA STRADALE)?



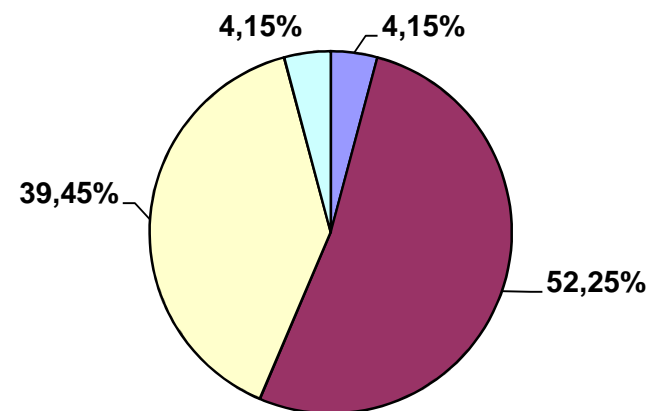
■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO ■ PER NULLA

**IN RELAZIONE AI SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL TERRITORIO COMUNALE, QUALI TRA LE SEGUENTI ATTIVITA' RITIENE PRIORITARIE?**



- MANUTENZIONE DEL VERDE (VIE, PIAZZE, AIUOLE, ALBERATURE)
- MANUTENZIONE DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI
- ADEGUAMENTO DELLA SEGNALETICA STRADALE
- ADEGUAMENTO DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA
- MESSA IN SICUREZZA DI ALCUNI TRATTI STRADALI
- Altro

**INFINE, QUANTO E' COMPLESSIVAMENTE SODDISFATTO DELLA MANUTENZIONE DEL TERRITORIO DEL COMUNE DI FINALE LIGURE?**



- MOLTO
- ABBASTANZA
- POCO
- PER NULLA

## TABELLA RIASSUNTIVA “PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA”

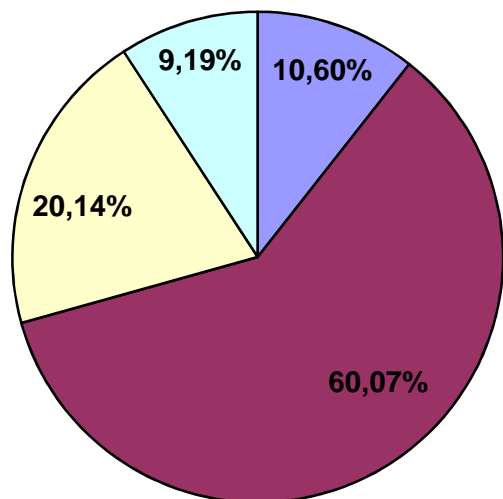
AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
STRADE E MARCIAPIEDI					stato di manutenzione delle strade e marciapiedi del Comune	24,5%
					soddisfazione complessiva sullo stato di manutenzione del territorio	56,0%
CARTELLONISTICA STRADALE	segnaletica direzionale (cartellonistica stradale)	82,0%				

## ***AZIONI DI MIGLIORAMENTO:***

Si rileva che, a seguito di recente gara d'appalto, sono stati affidati i lavori riguardanti la manutenzione di strade e marciapiedi. Inoltre l'Amministrazione, subito dopo la rilevazione del gradimento della cittadinanza, ha effettuato un consistente intervento di asfaltatura delle strade ed aree comunali oggetto di lamentele. I predetti interventi erano stati procrastinati poiché l'anno precedente, per mancanza di finanziamenti specifici, non era stato possibile procedere con gli interventi manutentivi necessari mediante affidamento a ditte specializzate nel settore.

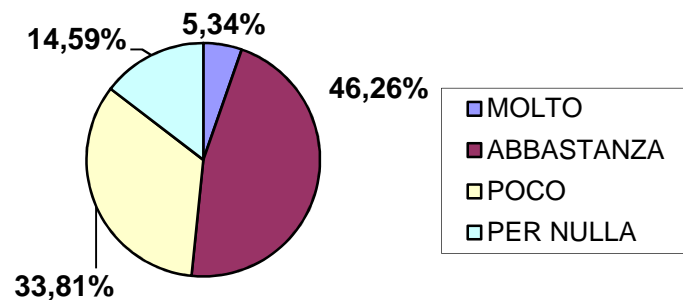
## ILLUMINAZIONE PUBBLICA

QUANTO RITIENE IDONEA ED EFFICACE L'ILLUMINAZIONE PUBBLICA DELLE STRADE IN TERMINI DI SICUREZZA STRADALE UTILIZZANDO L'AUTOMOBILE?



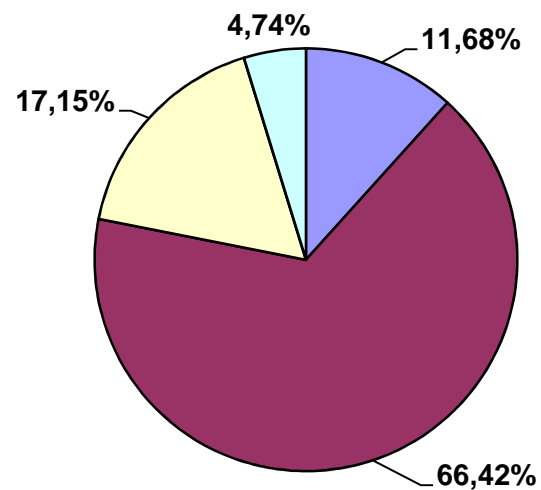
■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO ■ PER NULLA

ED IN TERMINI DI SICUREZZA PER I PEDONI?



■ MOLTO  
■ ABBASTANZA  
■ POCO  
■ PER NULLA

IN RIFERIMENTO ALLO SPECIFICO DEI CENTRI STORICI, QUANTO RITIENE ADEGUATO IL GRADO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA IN RELAZIONE ALLA SICUREZZA DELLE PERSONE (ORDINE PUBBLICO)?



■ MOLTO  
■ ABBASTANZA  
■ POCO  
■ PER NULLA

## TABELLA RIASSUNTIVA “PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA”

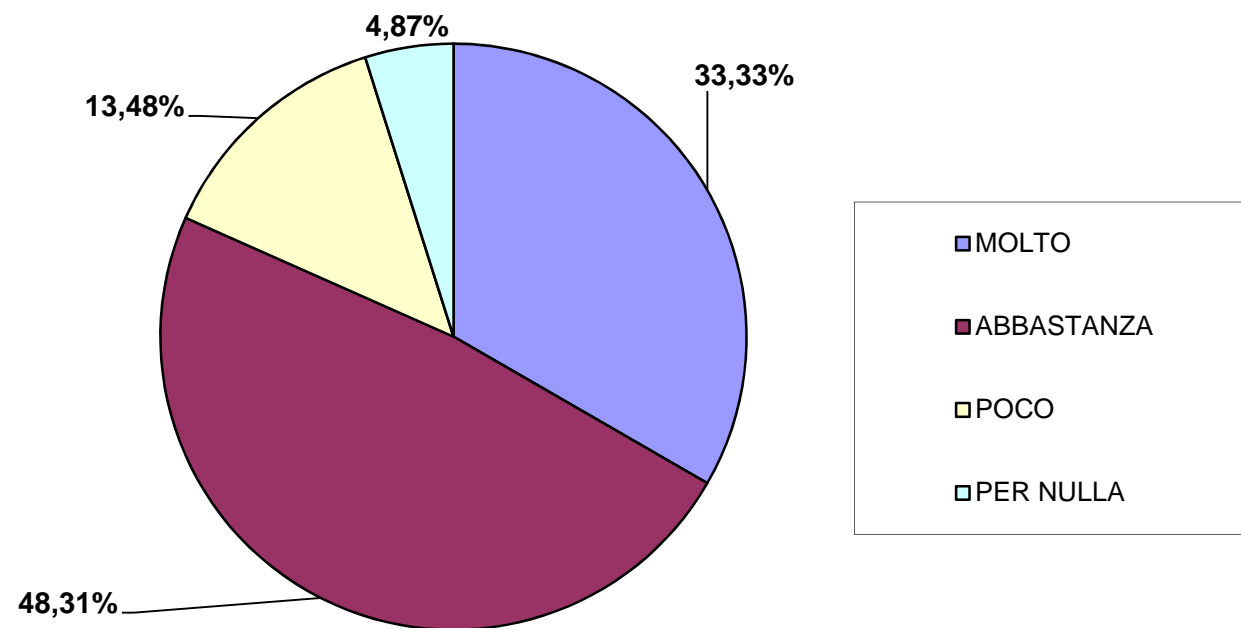
AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
ILLUMINAZIONE PUBBLICA	adeguatezza del grado di illuminazione pubblica in relazione alla sicurezza delle persone (ordine pubblico) nei Centri Storici	78,0%			idoneità ed efficacia dell'illuminazione pubblica delle strade in termini di sicurezza dei pedoni	51,0%

### **AZIONI DI MIGLIORAMENTO:**

Per quanto riguarda la pubblica illuminazione, nonostante i soddisfacenti risultati della rilevazione, continueranno gli interventi migliorativi di trasformazione della tipologia di luci a basso consumo e potenziamento degli impianti ove occorra e ove possibile seguendo le indicazioni del nuovo strumento normativo (Piano Regolatore Illuminazione Comunale) in corso di approvazione.

## TELECAMERE DI VIDEOSORVEGLIANZA

QUANTO RITIENE EFFICACE L'INSTALLAZIONE DELLE TELECAMERE NEI CENTRI STORICI OVVERO NELLE ZONE A TRAFFICO LIMITATO?

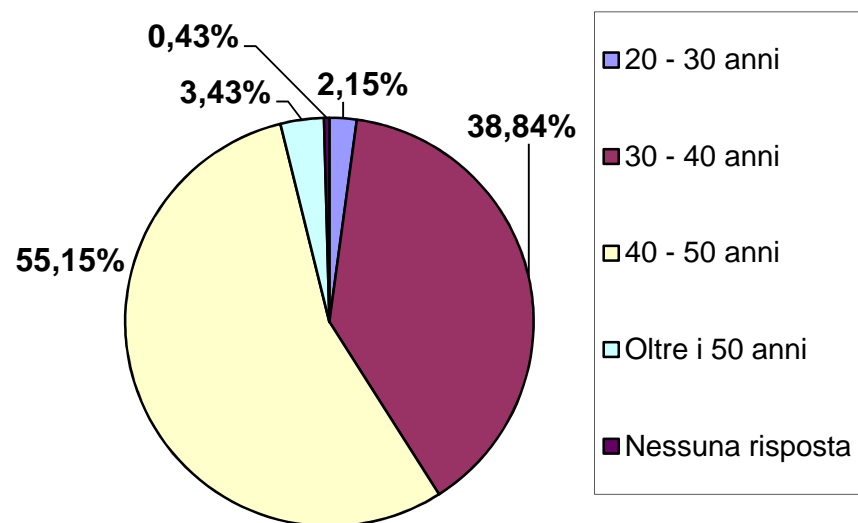




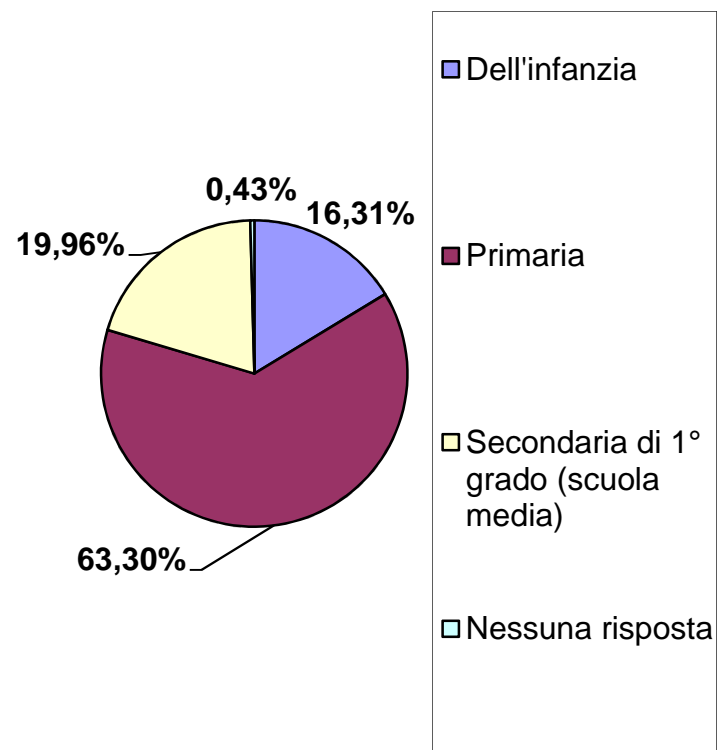
## REFEZIONE E TRASPORTO SCOLASTICO

CAMPIONE INTERVISTATO: 466 genitori dei bambini che fruiscono di tali Servizi

FASCIA DI ETA' (genitore)

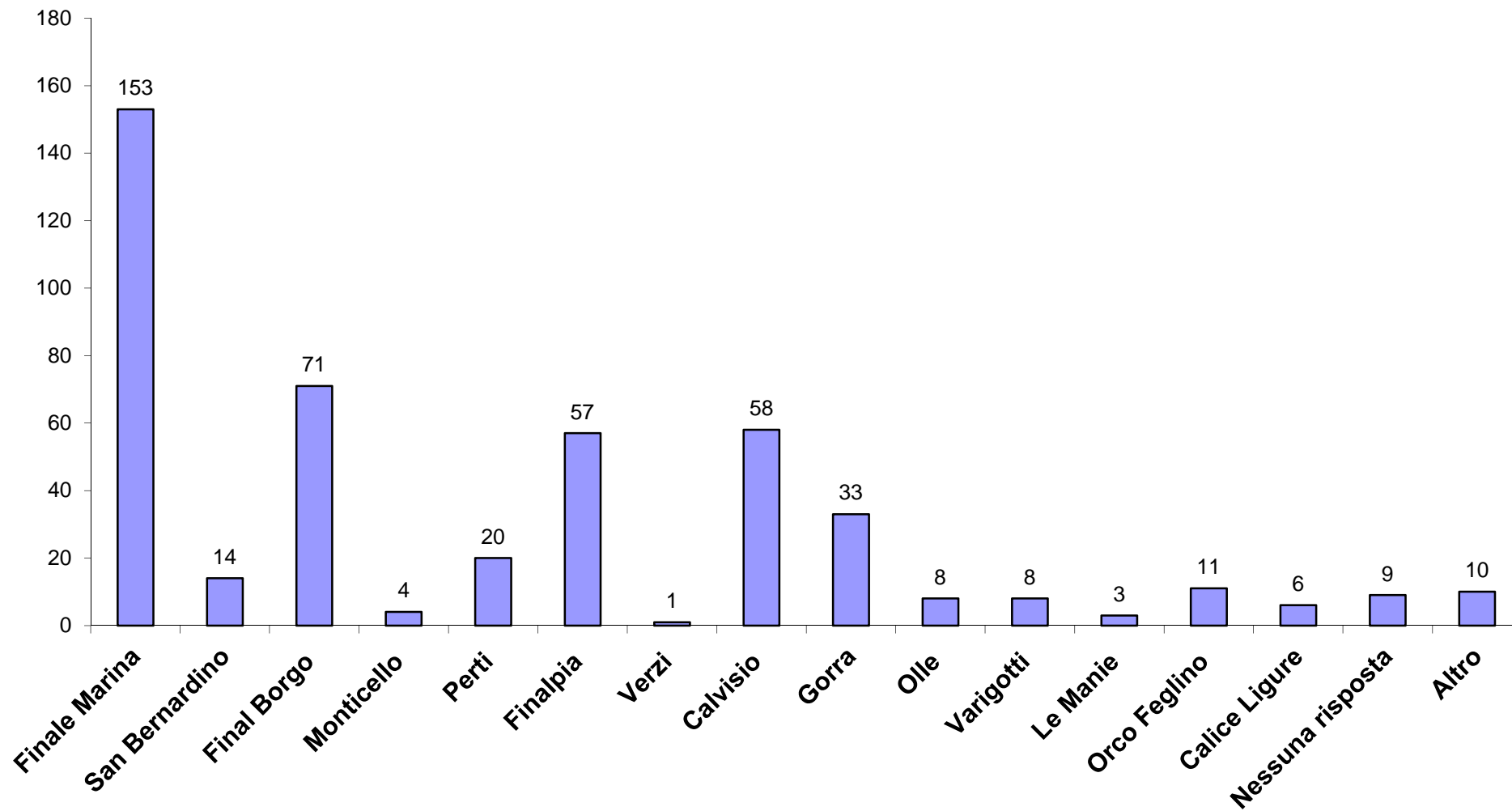


SUO FIGLIO FREQUENTA LA SCUOLA:



## REFEZIONE E TRASPORTO SCOLASTICO

### ZONA DI PROVENIENZA:

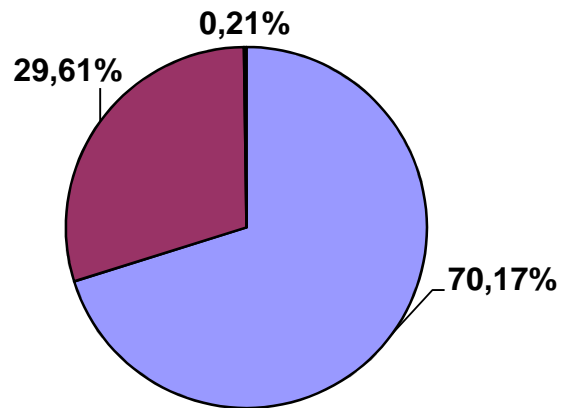


## REFEZIONE E TRASPORTO SCOLASTICO

**327 genitori** hanno risposto alla parte del questionario riguardante la Refezione scolastica;

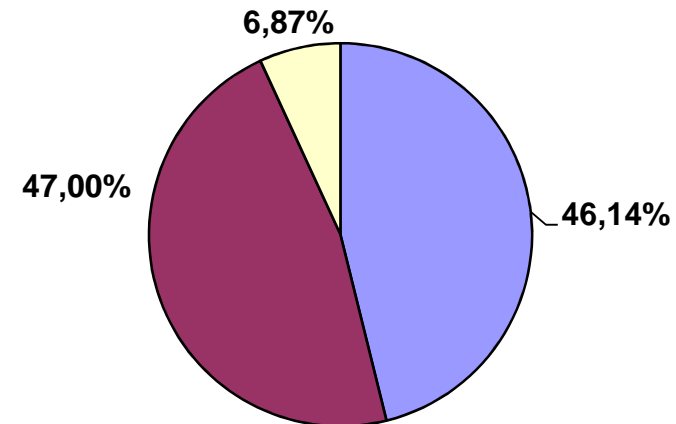
**215 genitori** hanno risposto alla parte del questionario riguardante il Trasporto scolastico.

**Suo/a figlio/a usufruisce del servizio di mensa scolastica?**



■ SI ■ NO ■ Nessuna risposta

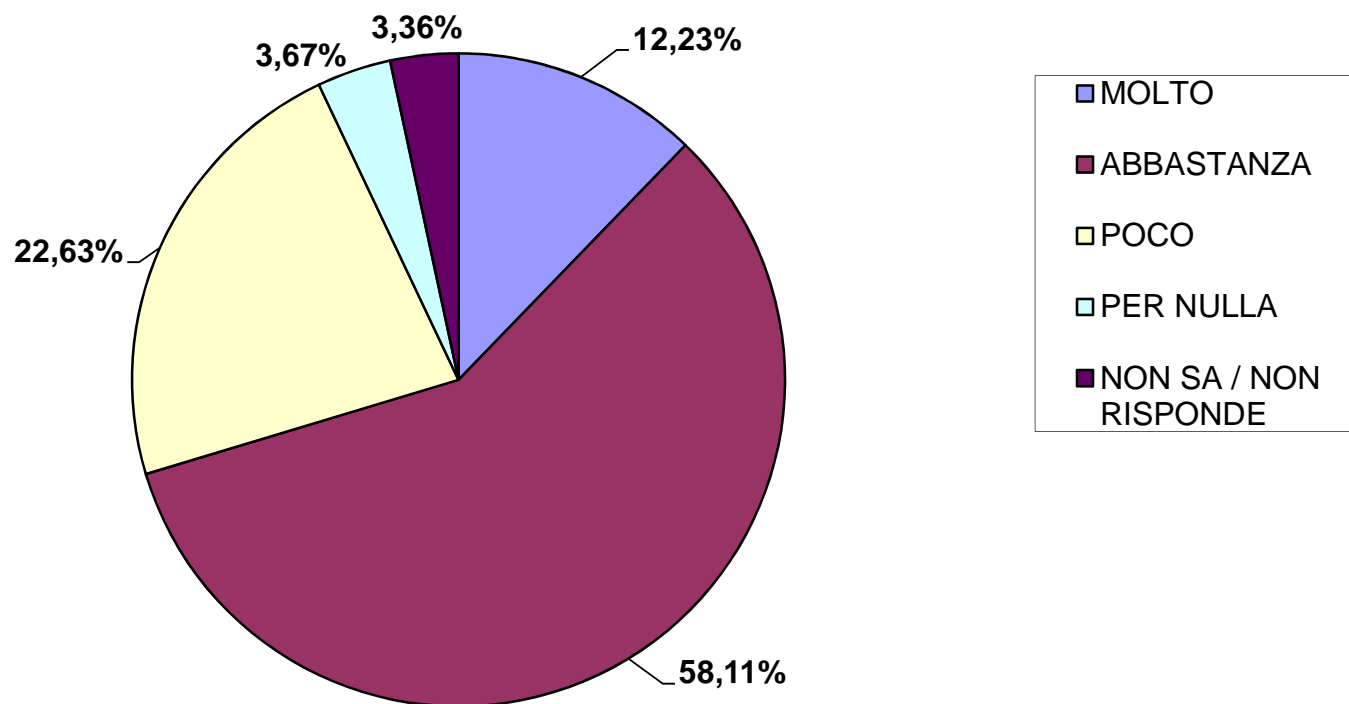
**Suo/a figlio/a usufruisce del servizio di trasporto?**



■ SI ■ NO ■ Nessuna risposta

## REFEZIONE SCOLASTICA

Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto del servizio di refezione scolastica?



Il risultato è **soddisfacente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **70%** .

## REFEZIONE SCOLASTICA

### TABELLA RIASSUNTIVA “PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA”

AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
REFEZIONE SCOLASTICA	Disponibilità e cortesia del personale degli addetti alla distribuzione dei pasti	83,0%	Varietà del menù della mensa	61,5%	adeguata informazione sul funzionamento del Servizio Mensa	52%
	Disponibilità e cortesia del personale dell'Ufficio Comunale Pubblica Istruzione	85,0%	Rapporto qualità-prezzo	62,0%		
	Conoscenza del fatto che per i bambini esistono tutta una serie di diete speciali	85,0%	Suo/a figlio/a mangia volentieri in mensa	65,5%		
	Mensa come opportunità educativa per i ragazzi	86,0%				

## Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo della Refezione scolastica.

**Legenda:** Rosso: massima priorità; Giallo: media priorità; Verde: bassa priorità.

n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA'
11	Adeguate informazione sul funzionamento del Servizio Mensa	52%
3	Varietà del menù della mensa	61,5%
14	Rapporto qualità-prezzo	62%
2	Suo/a figlio/a mangia volentieri in mensa	65,5%
4	Menù vario e rispondente alle necessità nutrizionali di vostro/a figlio/a	73,4%
7	Conoscenza del fatto che per la preparazione dei pasti vengono utilizzati cibi biologici, a km 0 e del mercato equo e solidale	75%
5	Conoscenza del processo di qualità regolato all'interno del contratto di servizio con il fornitore diretto del Servizio	75,5%
9	Conoscenza dell'esistenza della Commissione Mensa	78%

## ***AZIONI DI MIGLIORAMENTO:***

Circa l'adeguata informazione sul funzionamento del servizio si precisa che, data la natura dell'intervento, chi quotidianamente dà informazioni precise ai singoli genitori sono i docenti presenti in mensa.

Per il futuro, nel costruire il nuovo capitolato mensa, sarà definita una maggiore attenzione all'informazione.

Circa la varietà del menù proposto si premette che l'attuale menù, pur essendo disposto dal Servizio Materno Infantile dell'A.S.L. con precisi parametri nutrizionali, è stato costruito in un percorso di disponibilità condivisa, che ha visto coinvolti i genitori ed i docenti nominati dalla Commissione Mensa in diverse sedute dedicate di sottocommissione, ed ha dato come risultato sia la valorizzazione degli aspetti etici del nutrirsi (alimenti biologici, eliminazione dell'acqua in bottiglia, introduzione di prodotti equo-solidali banane e merendine), sia l'introduzione per quanto possibile di alimenti graditi ai bambini sempre nel rispetto dei parametri LARN (Livelli di Assunzione giornalieri Raccomandati di Nutrienti per la popolazione italiana).

Dal corrente anno scolastico, il gestore della mensa ha dato la disponibilità, del tutto volontaria, per un "progetto di educazione alimentare", che è partito coinvolgendo le scuole dell'infanzia e primarie, con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza nei bambini sui vari aspetti della nutrizione nella considerazione che il servizio compenetra valori educativi da trasmettere attraverso percorsi ludici.

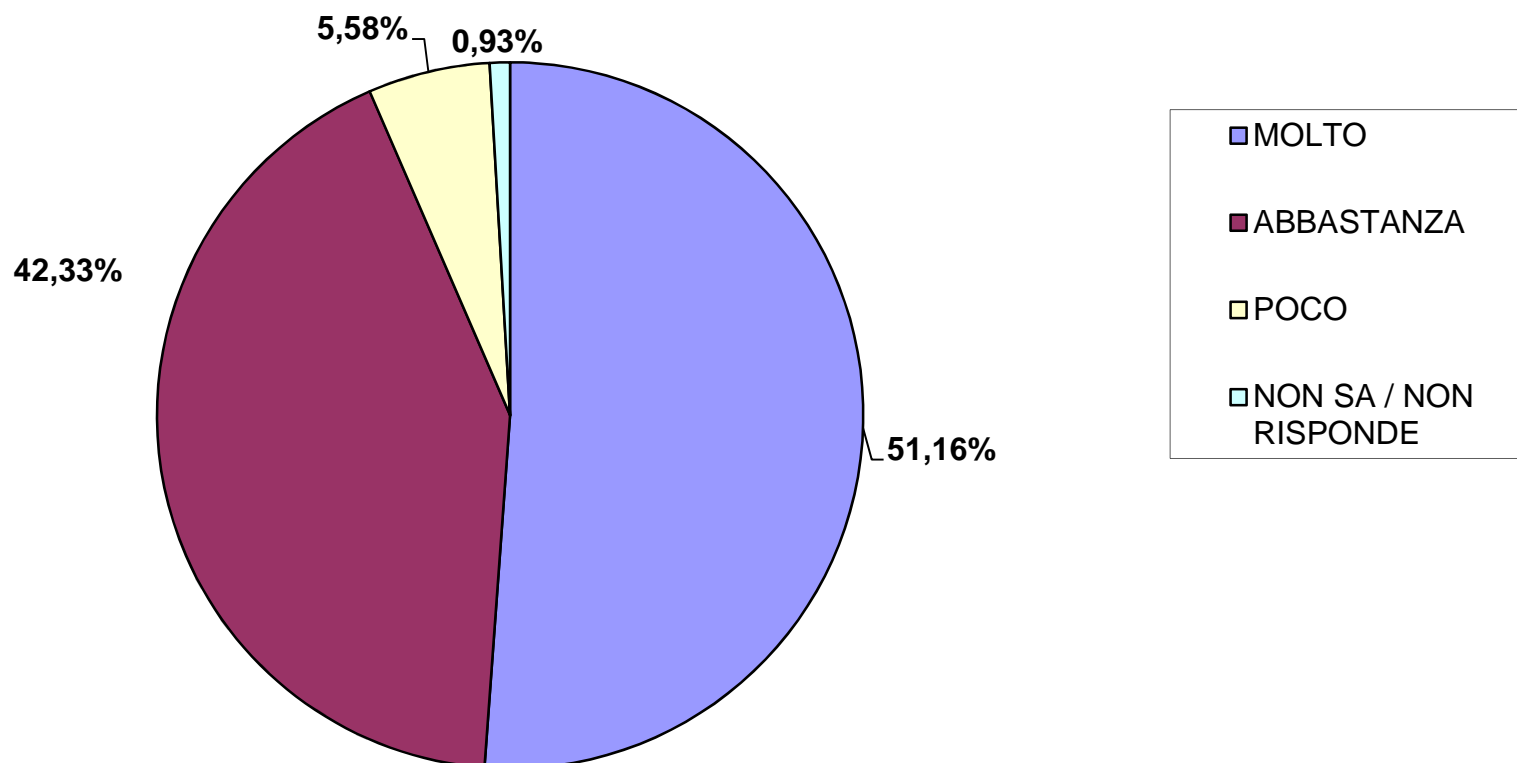
Data la natura dinamica del servizio, i menù sono stati e possono ancora essere variati sempre con il benessere del medico A.S.L.

Nella prossima gara mensa saranno inoltre valutate positivamente le ditte che propongono sia percorsi sistematici di educazione alimentare condivisi con le docenti, sia giornate, in prossimità delle festività (Natale, Pasqua, etc.. ), di menù tipici a tema graditi ai bambini.



## TRASPORTO SCOLASTICO

Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto dal Servizio di Trasporto Scolastico erogato dal Comune di Finale Ligure?



Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **94%** .

## TRASPORTO SCOLASTICO

### TABELLA RIASSUNTIVA “PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA”

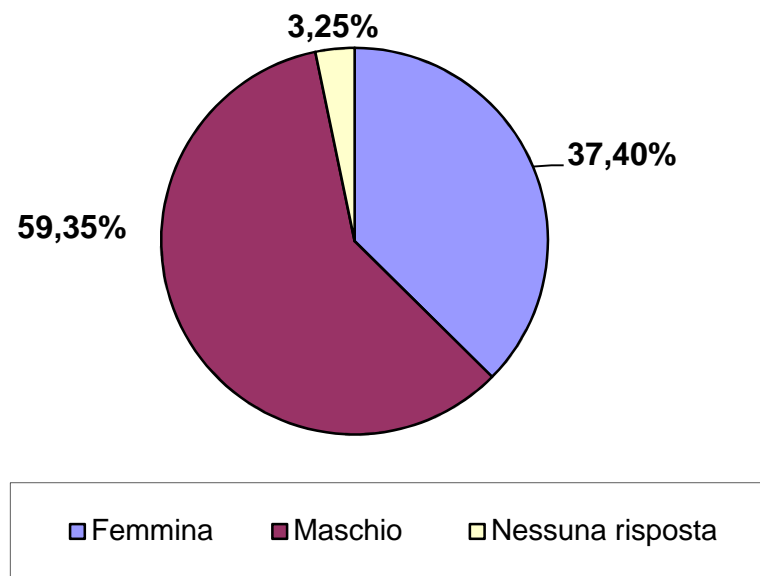
AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
TRASPORTO SCOLASTICO	l'accessibilità al Servizio ovvero la possibilità di iscrivere sua/o figlia/o al Servizio di Trasporto Scolastico	93,0%				
	la professionalità e la cortesia degli autisti	94,0%				
	la fiducia nel Servizio di Trasporto Scolastico	95,0%				

Le richieste di alcuni genitori circa le modifiche delle tariffe in maniera proporzionale all'utilizzo del servizio saranno esaminate in sede di decisione delle tariffe dei servizi per l'anno 2014.

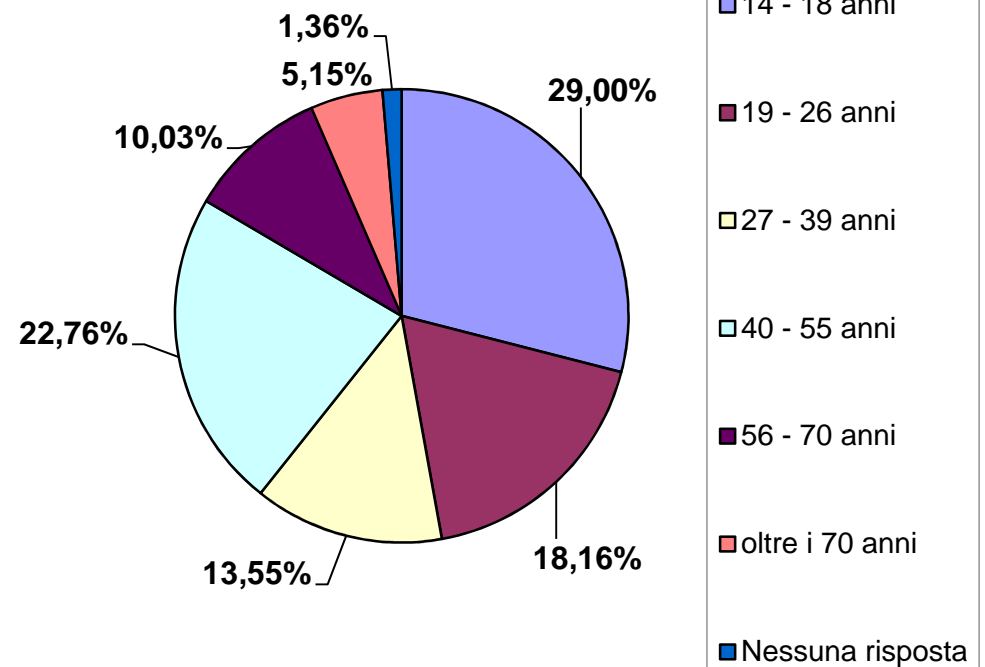
## SERVIZIO SPORT

CAMPIONE INTERVISTATO: 369 fruitori del Servizio

Sesso

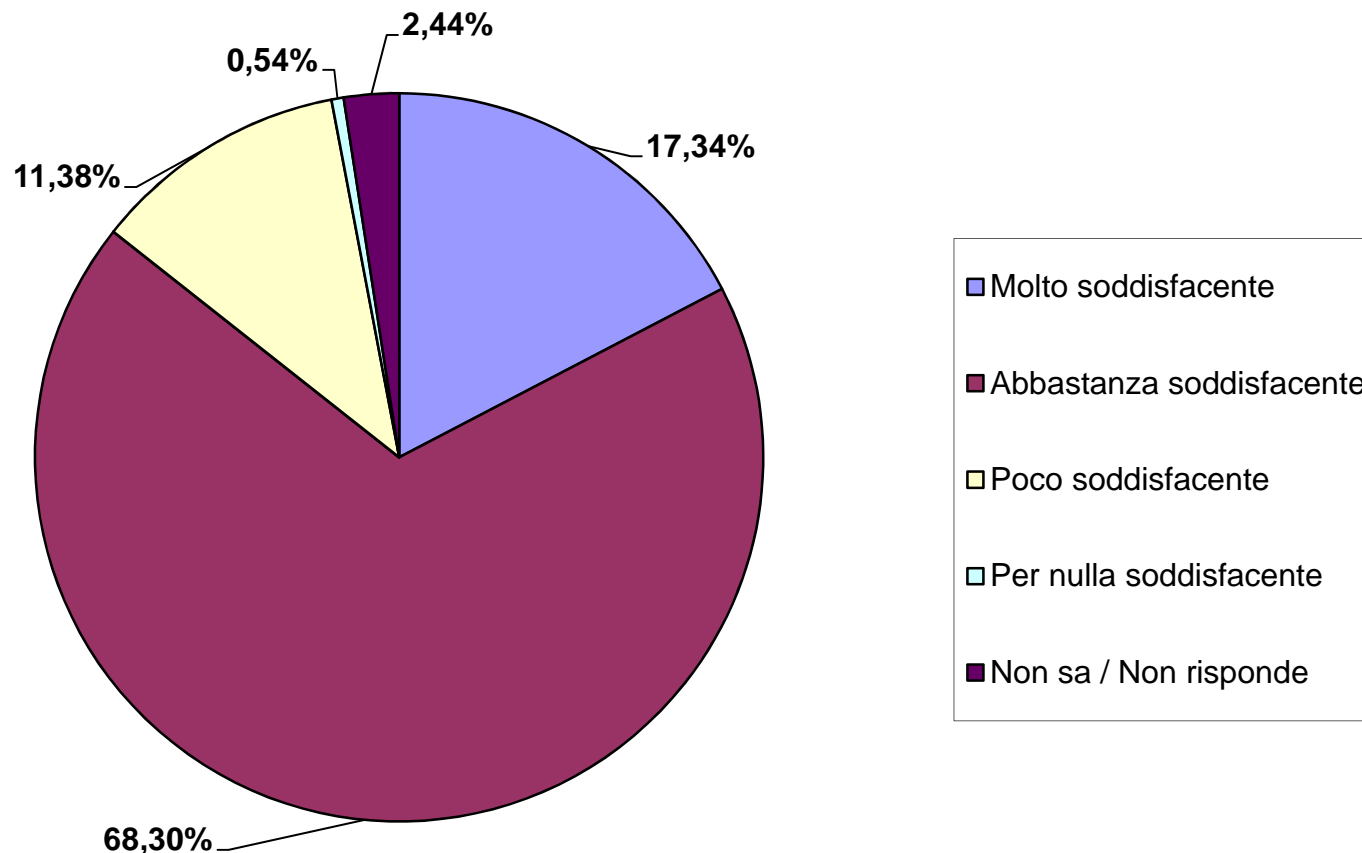


Fascia di Età:



## SERVIZIO SPORT

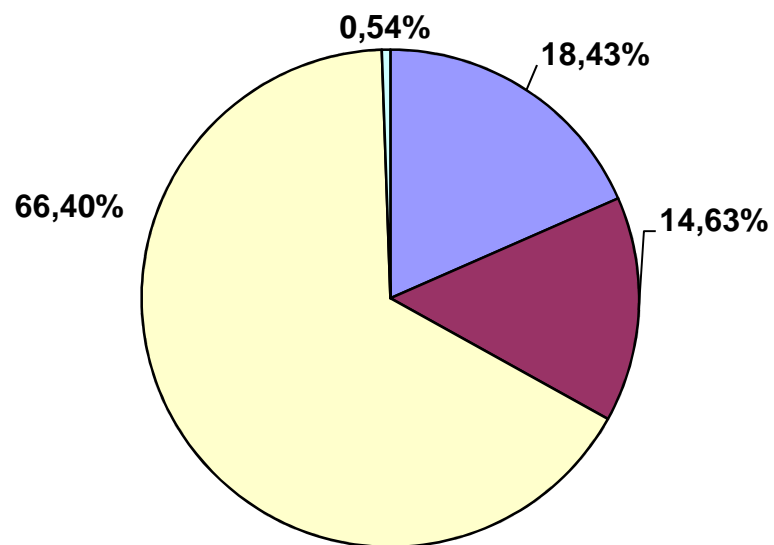
Qual è il Suo giudizio complessivo sulle attività sportive praticabili nel Comune di Finale Ligure?



Il risultato è **molto soddisfacente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa **l'86%**.

## SERVIZIO SPORT

Impianto Sportivo frequentato:



■ Palazzetto	■ Piscina
■ Palestra comunale	■ Nessuna risposta

**367 fruitori** hanno specificato  
l'impianto sportivo frequentato:

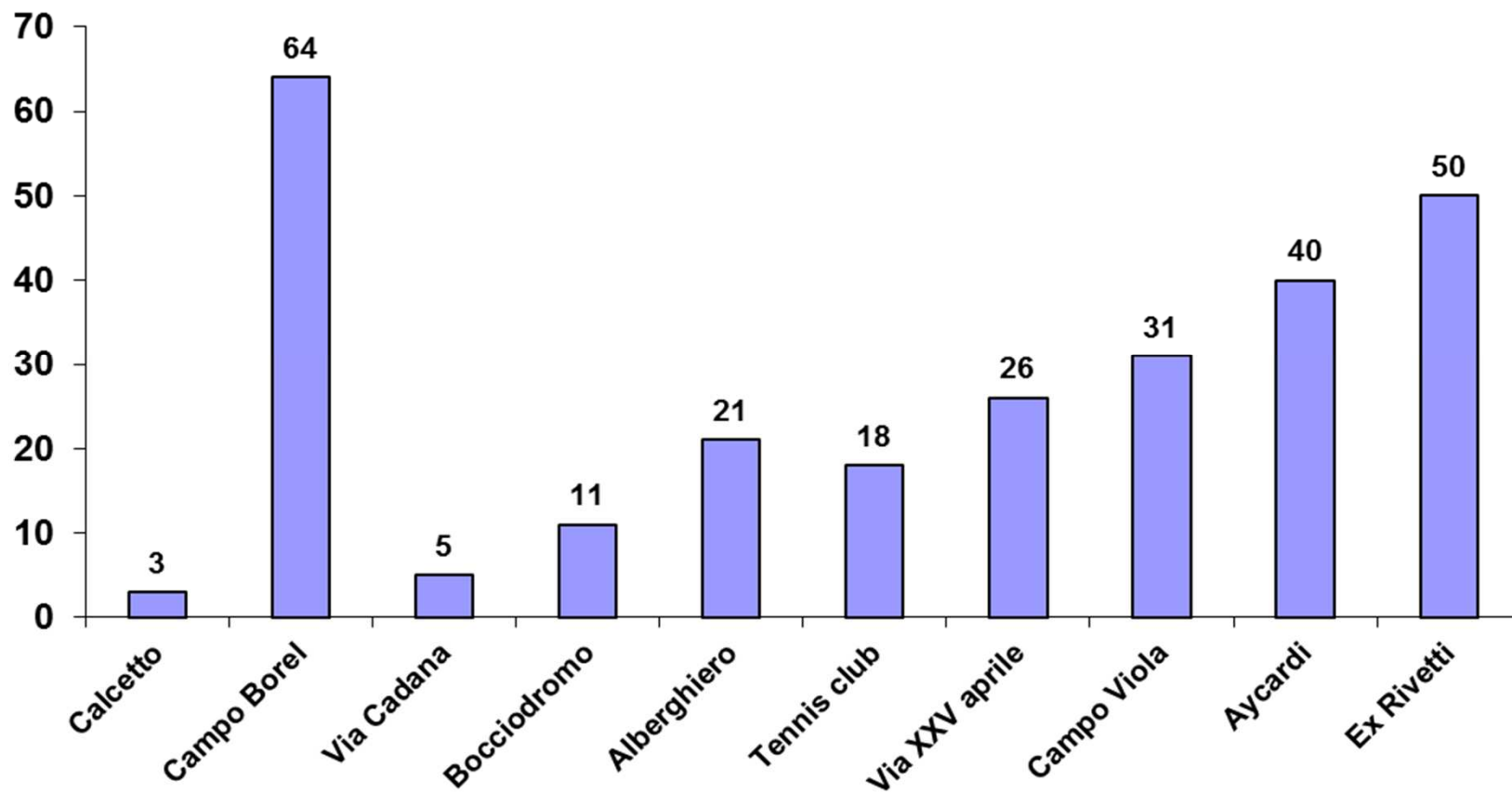
Palazzetto	68
Piscina	54
Palestra comunale	245

**PALAZZETTO****TABELLA RIASSUNTIVA “PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA”**

<b>AREA DI SERVIZIO INDAGATA</b>	<b>PUNTI DI FORZA</b>	<b>%</b>	<b>AREE DI MIGLIORAMENTO</b>	<b>%</b>	<b>PUNTI DI DEBOLEZZA</b>	<b>%</b>
<b>PALAZZETTO</b>	capacità di gestione dell'impianto sportivo da parte del gestore del Servizio	97,0%	Climatizzazione delle strutture sportive (grado di caldo in inverno, grado di fresco in estate)	75,0%		
	orari dedicati all'utilizzo da parte dei cittadini degli impianti sportivi	93,3%				
	grado di pulizia delle strutture sportive	95,6%				

## PALESTRE COMUNALI

Palestra comunale frequentata:



**PALESTRE COMUNALI**

**TABELLA RIASSUNTIVA “PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA”**

AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
PALESTRA	orari dedicati all'utilizzo da parte dei cittadini degli impianti sportivi	97,0%	Servizi igienici a disposizione nelle strutture sportive (bagni, docce)	64,9%		
			Grado di manutenzione delle strutture sportive	66,5%		
			Climatizzazione delle strutture sportive (grado di caldo in inverno, grado di fresco in estate)	66,5%		
			Grado di pulizia delle strutture sportive	71,0%		



## Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo delle Palestre Comunali.

**Legenda:** Rosso: massima priorità; Giallo: media priorità; Verde: bassa priorità.

n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA'
9	Servizi igienici a disposizione nelle strutture sportive (bagni, docce)	64,9%
8	Grado di manutenzione delle strutture sportive	66,5%
10	Climatizzazione delle strutture sportive (grado di caldo in inverno, grado di fresco in estate)	66,5
7	Grado di pulizia delle strutture sportive	71%

### ***AZIONI DI MIGLIORAMENTO:***

Per quanto riguarda le palestre comunali, compatibilmente con le risorse disponibili, si procederà con la realizzazione di interventi di manutenzione atti a favorire il miglioramento del servizio.

**PISCINA****TABELLA RIASSUNTIVA “PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA”**

<b>AREA DI SERVIZIO INDAGATA</b>	<b>PUNTI DI FORZA</b>	<b>%</b>	<b>AREE DI MIGLIORAMENTO</b>	<b>%</b>	<b>PUNTI DI DEBOLEZZA</b>	<b>%</b>
PISCINA	orari dedicati all'utilizzo da parte dei cittadini degli impianti sportivi	92,0%	Grado di pulizia delle strutture sportive	61,0%	Grado di manutenzione delle strutture sportive	29,0%
			Climatizzazione delle strutture sportive (grado di caldo in inverno, grado di fresco in estate)	61,0%	Servizi igienici a disposizione nelle strutture sportive (bagni, docce)	39,0%

## Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo della Piscina Comunale.

**Legenda:** Rosso: massima priorità; Giallo: media priorità; Verde: bassa priorità.

n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA'
7	Grado di pulizia delle strutture sportive	61%
10	Climatizzazione delle strutture sportive (grado di caldo in inverno, grado di fresco in estate)	61%
8	Grado di manutenzione delle strutture sportive	29%
9	Servizi igienici a disposizione nelle strutture sportive (bagni, docce)	39%

## ***AZIONI DI MIGLIORAMENTO:***

Per quanto attiene la vasca natatoria, in considerazioni delle dimensioni che consentono solo alcuni livelli/attività (seppur molto soddisfacenti per le professionalità presenti), si ritiene di valutare la possibilità di organizzare un servizio di mobilità per la fruizione della piscina di Loano (con contestuale convenzione sulle tariffe per la fruizione).

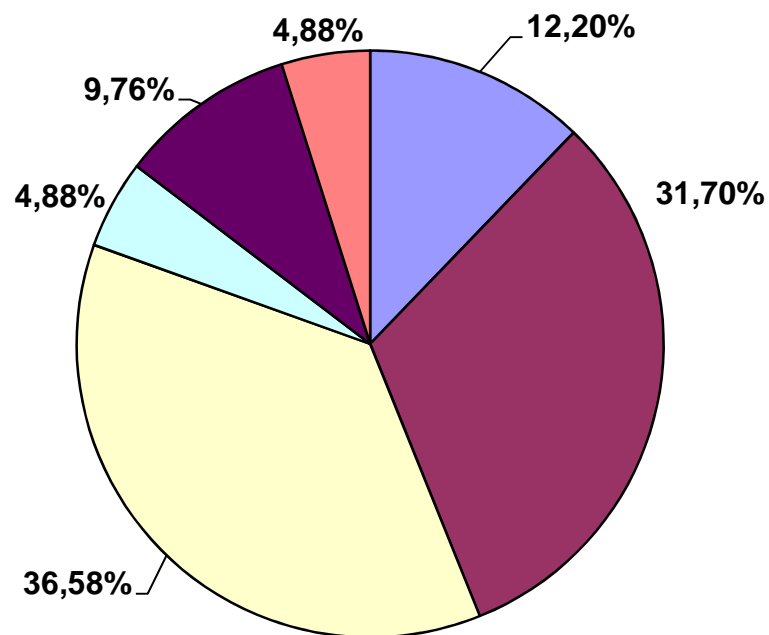
Tale proposta è supportata anche dalla positiva esperienza maturata con la gestione del campo di atletica di Boissano, dove la sinergia di più enti ed istituzioni ha consentito la più ampia fruibilità dell'impianto sportivo con costi accessibili ed ampia partecipazione di molti giovani.

Nel frattempo, e compatibilmente con le risorse disponibili, si procederà con la realizzazione di interventi di manutenzione atti a favorire il miglioramento del servizio: ad esempio l'intervento realizzato di impianto solare termico.

## SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

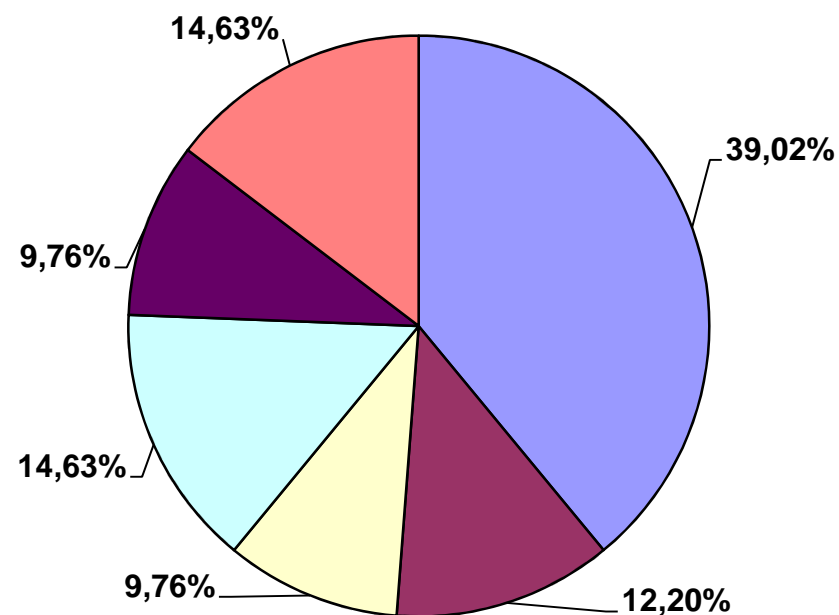
CAMPIONE INTERVISTATO: 41 fruitori del Servizio

Frazione di residenza:



- Finale Marina
- Final Borgo, Monticello, Perti
- Finalpia, Calvisio
- Gorra, Olle
- Varigotti
- Nessuna risposta

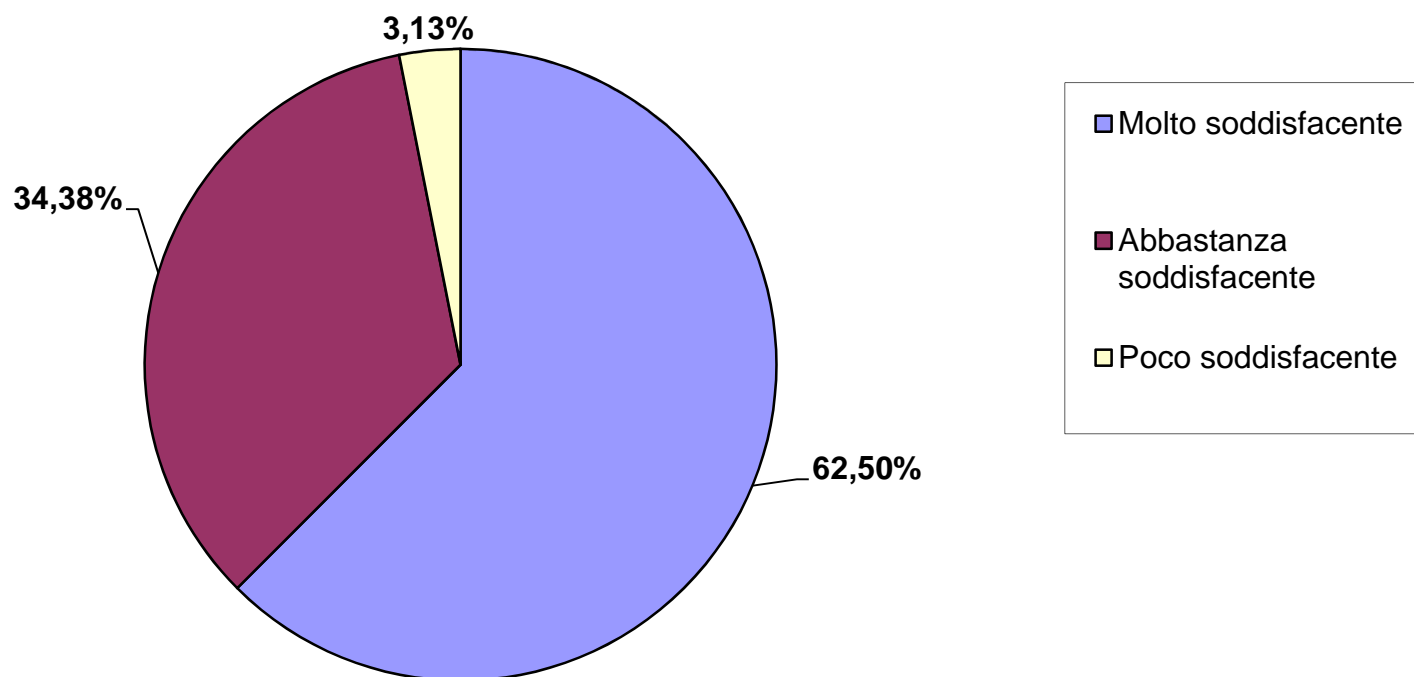
Qual è la motivazione di accesso al Servizio Idrico Integrato:



- richiesta di nuova utenza/voltura utenza/cessazione utenza
- richiesta informazioni su bollette
- verifica lettura contatore
- richiesta di intervento tecnico per allaccio/sostituzione contatore acqua
- Altro
- richiesta di nuova utenza/voltura utenza/cessazione utenza

## SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Qual è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Idrico Integrato del Comune di Finale Ligure?



Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari il **97%** .

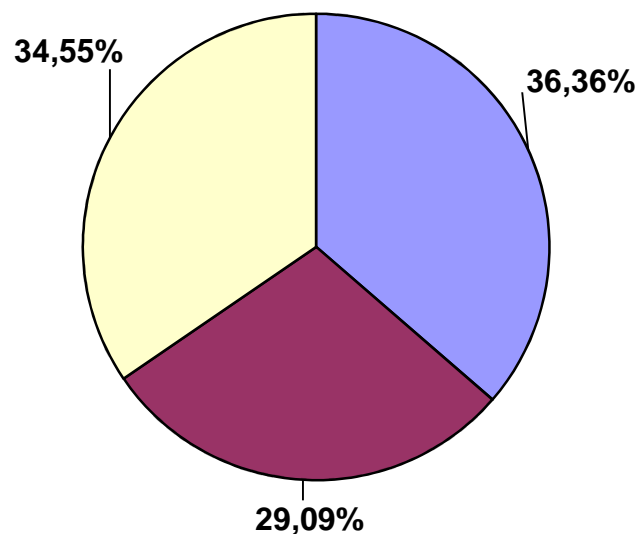
**SERVIZIO IDRICO INTEGRATO****TABELLA RIASSUNTIVA “PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA”**

<b>AREA DI SERVIZIO INDAGATA</b>	<b>PUNTI DI FORZA</b>	<b>%</b>	<b>AREE DI MIGLIORAMENTO</b>		<b>%</b>	<b>PUNTI DI DEBOLEZZA</b>	<b>%</b>
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale dell'ufficio acquedotto	93,0%					
	aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale operaio	90,5%					

## Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)

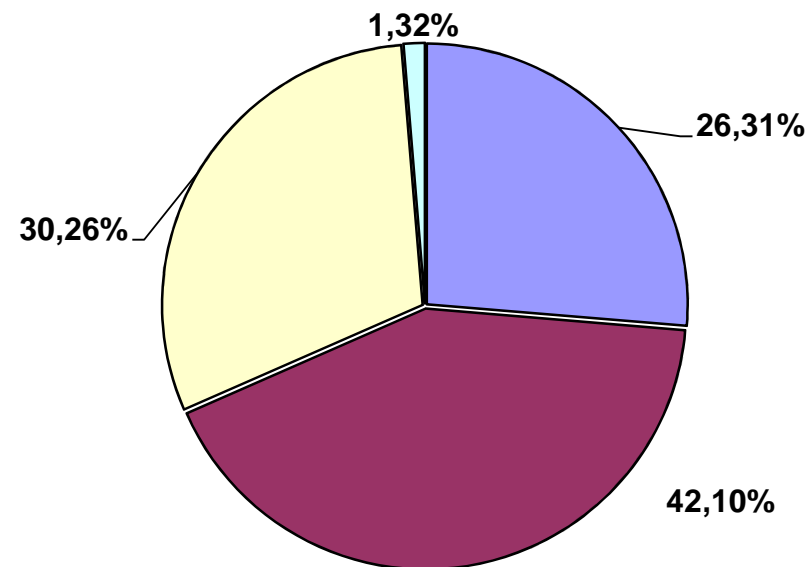
CAMPIONE INTERVISTATO: 55 fruitori del Servizio

Tipologia attività:



- Commercio/Pubblico esercizio
- Attività produttiva (imprenditore/artigiano)
- Nessuna risposta

Qual è la motivazione di accesso al Servizio Sportello Unico Attività Produttive?

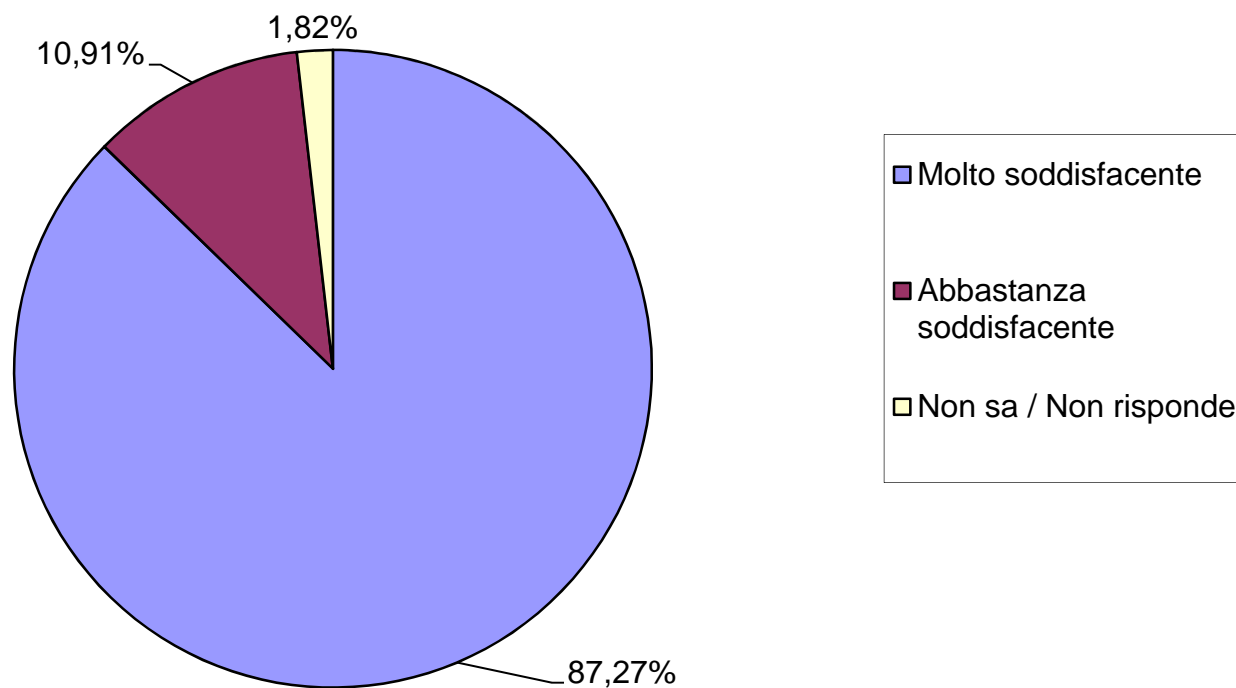


- Inoltro pratiche SUAP
- Richiesta autorizzazioni
- Acquisizione informazioni
- Altro



## Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)

Qual è il Suo giudizio complessivo sul Servizio SUAP del Comune di Finale Ligure?



Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari a circa il **98%** .

## Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)

### TABELLA RIASSUNTIVA “PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA”

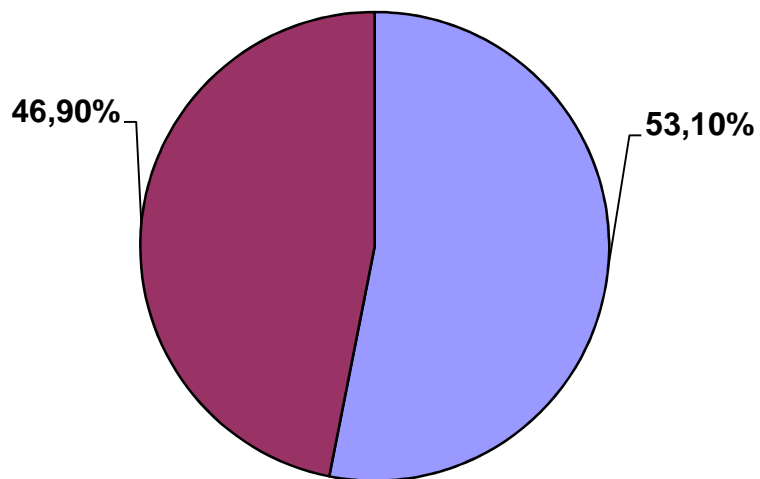
AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
SUAP	aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito	97,0%				
	aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale dell'ufficio acquadotto	98,5%				

Nel prossimo futuro si procederà all'armonizzazione dell'orario di apertura di tutti gli uffici comunali.

# BIBLIOTECA

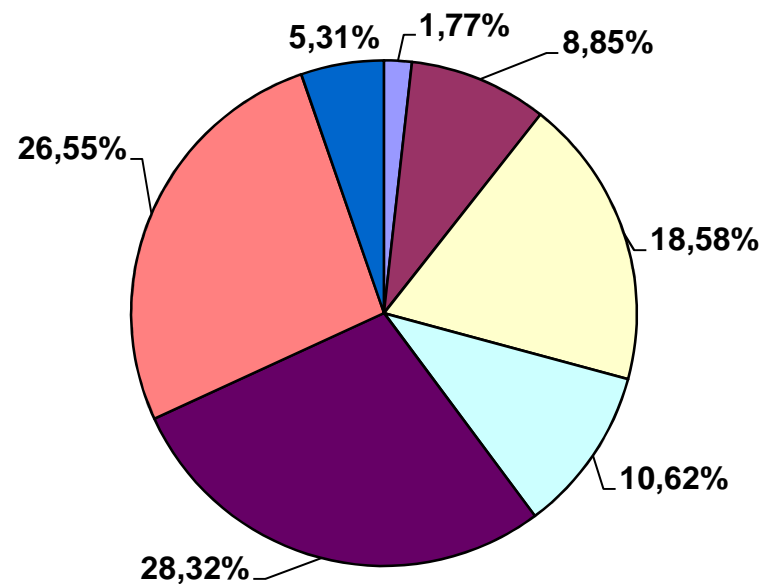
CAMPIONE INTERVISTATO: 113 fruitori del Servizio

Sesso:



■ Femmina (F) ■ Maschio (M)

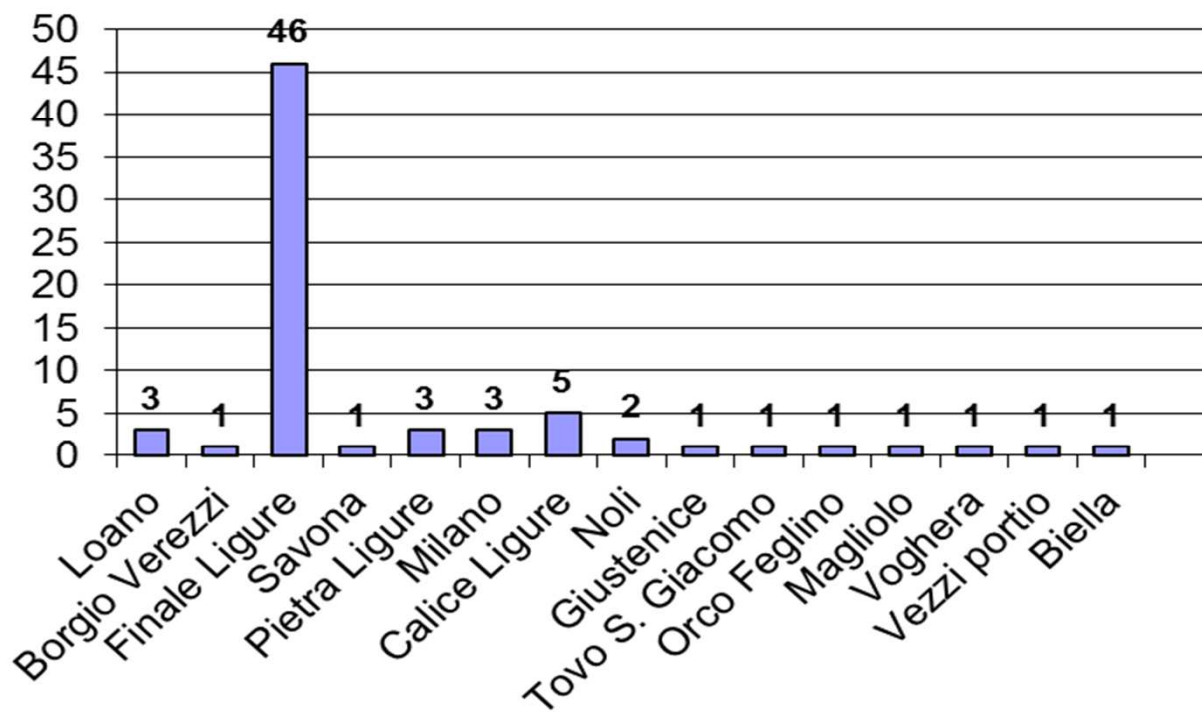
Fascia di Età:



■ 11 - 13 anni ■ 14 - 18 anni ■ 19 - 26 anni  
■ 27 - 39 anni ■ 40 - 55 anni ■ 56 - 70 anni  
■ oltre i 70 anni

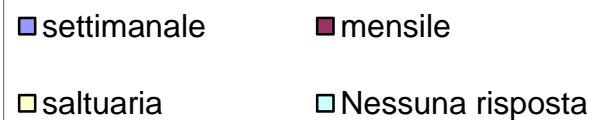
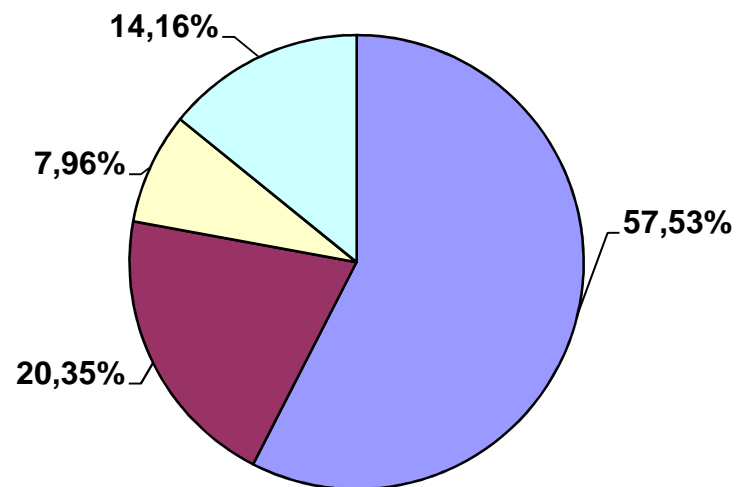
# BIBLIOTECA

## Provenienza:

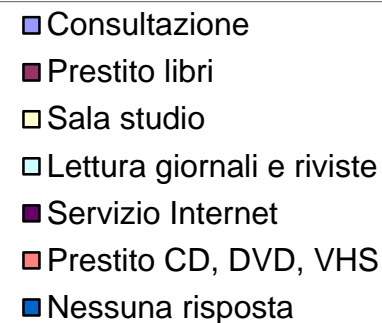
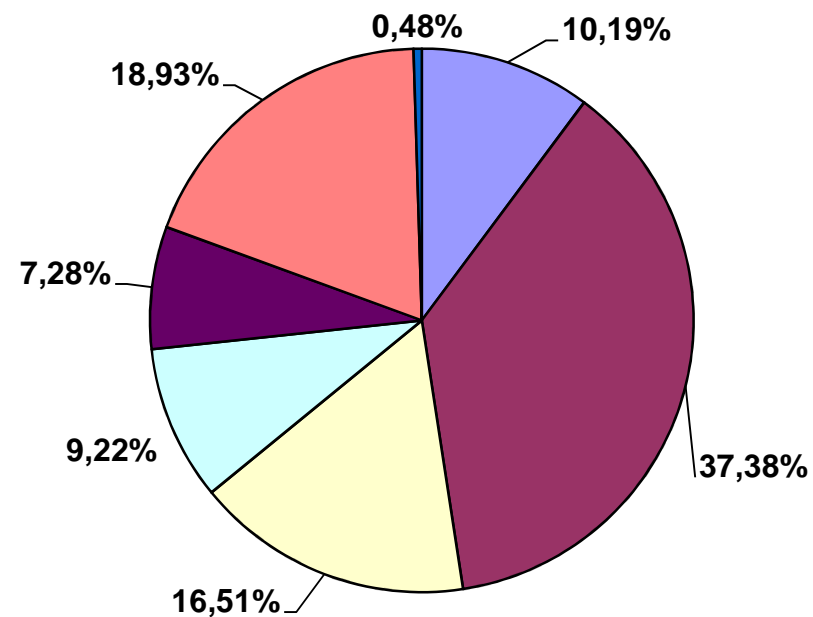


## BIBLIOTECA

Frequenza di fruizione:

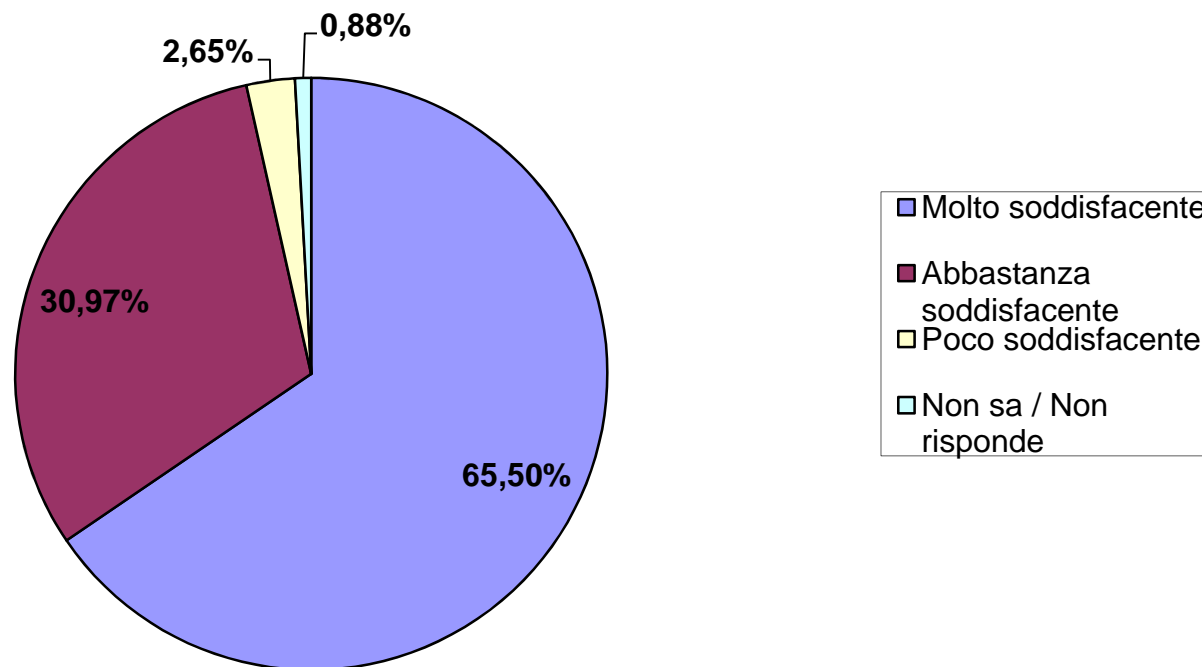


Qual è la principale motivazione di frequenza in Biblioteca?



## BIBLIOTECA

Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio Biblioteca del Comune di Finale Ligure?



Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari a circa il **96,5%** .

## TABELLA RIASSUNTIVA “PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA”

AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
BIBLIOTECA	presenza immediata di titoli, prestito interbibliotecario, settore CD/DVD, settore quotidiani e riviste	92,0%	Tranquillità e distensione dell'ambiente	66,4%	Orari di apertura della Biblioteca	Il 54% del campione chiede un orario di apertura più ampio
	aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto	94,7%	Riservatezza e privacy	68,1%		
	Scaffale novità	97,0%	Climatizzazione degli ambienti	74,3%		
	Organizzazione e fruibilità del materiale esposto (autonomia nella ricerca di quanto interessa “scaffale aperto”)	98,0%	Adeguatezza degli ambienti (ampiezza della superficie)	74,3%		

## Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo della Biblioteca.

**Legenda:** Rosso: massima priorità; Giallo: media priorità; Verde: bassa priorità.

n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA':
6.19	Tranquillità e distensione dell'ambiente	66,37%
6.20	Riservatezza e privacy	68,14%
6.22	Climatizzazione degli ambienti	74,33%
6.16	Adeguatezza degli ambienti (ampiezza della superficie)	74,34%

Inoltre, nelle domanda finale a risposta aperta «Consigli e suggerimenti», il **54%** del campione ha richiesto un orario di apertura più ampio.



## ***AZIONI DI MIGLIORAMENTO:***

Alla luce degli esiti della indagine di Customer Satisfaction relativi alla Biblioteca, in cui la richiesta espressa con maggior frequenza da parte dell'utenza è quella di un'apertura al pubblico più ampia, si è provveduto ad aumentare di **sei ore** settimanali passando così da 23 a 29 ore l' apertura al pubblico.

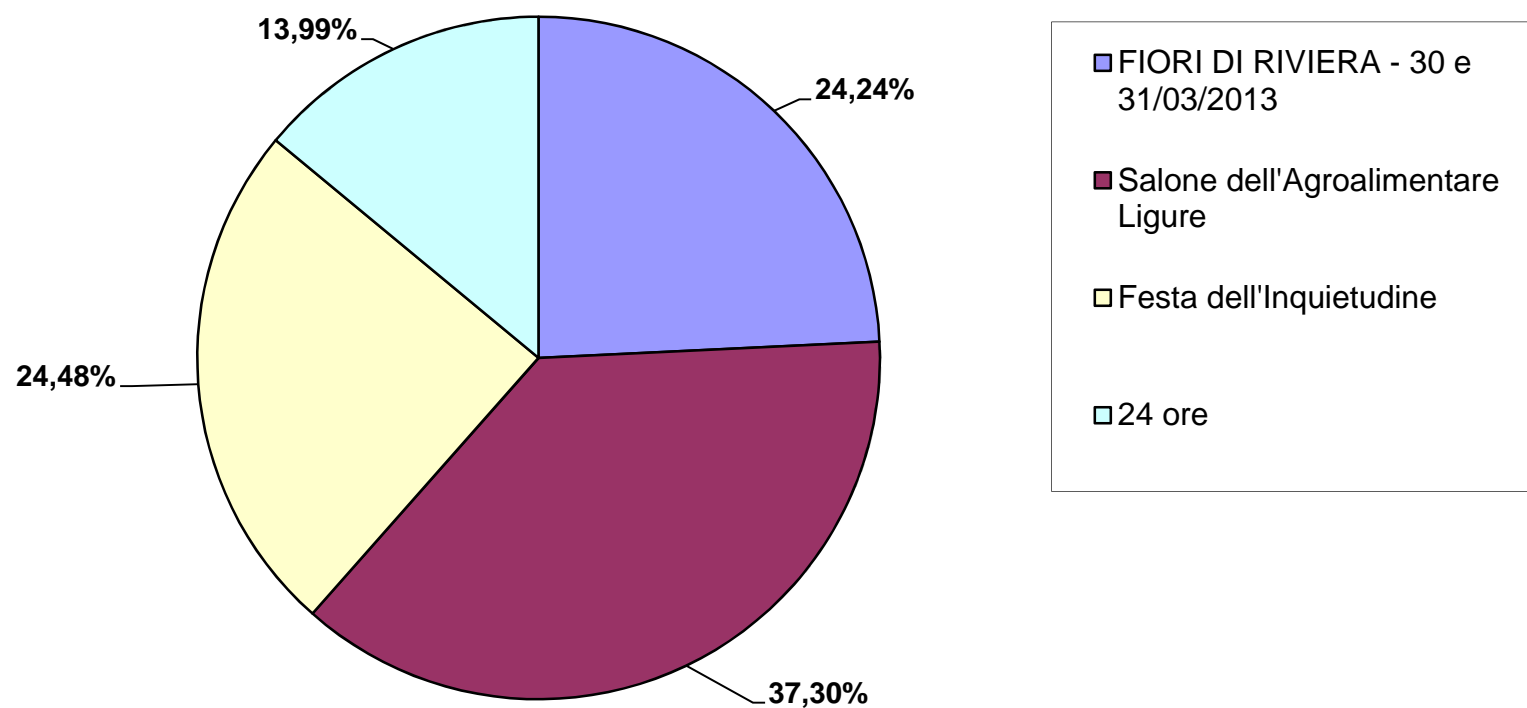
In modo specifico l'orario di apertura al pubblico della Biblioteca, è ora il seguente:

- lunedì dalle 15.30 alle 22,00
- martedì giovedì e sabato dalle 9.00 alle 12.30
- martedì-mercoledì-giovedì dalle 15.30 alle 18.30

## EVENTI CULTURALI E TURISTICI

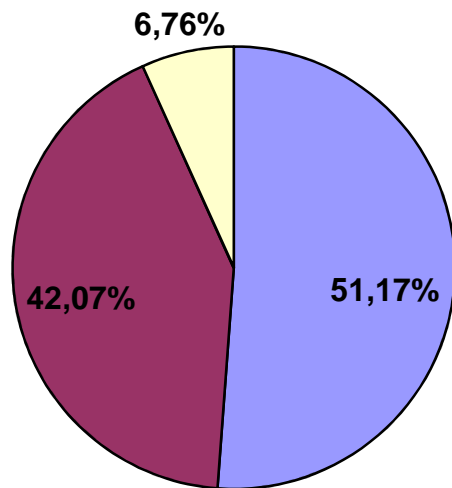
CAMPIONE INTERVISTATO: 858 partecipanti agli eventi

Evento



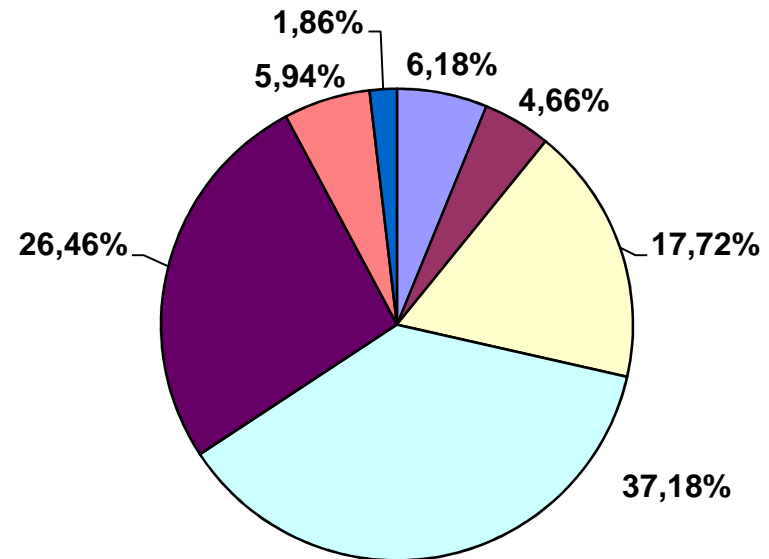
## EVENTI CULTURALI E TURISTICI

### Sesso



■ Femmina (F)    ■ Maschio (M)  
□ Nessuna risposta

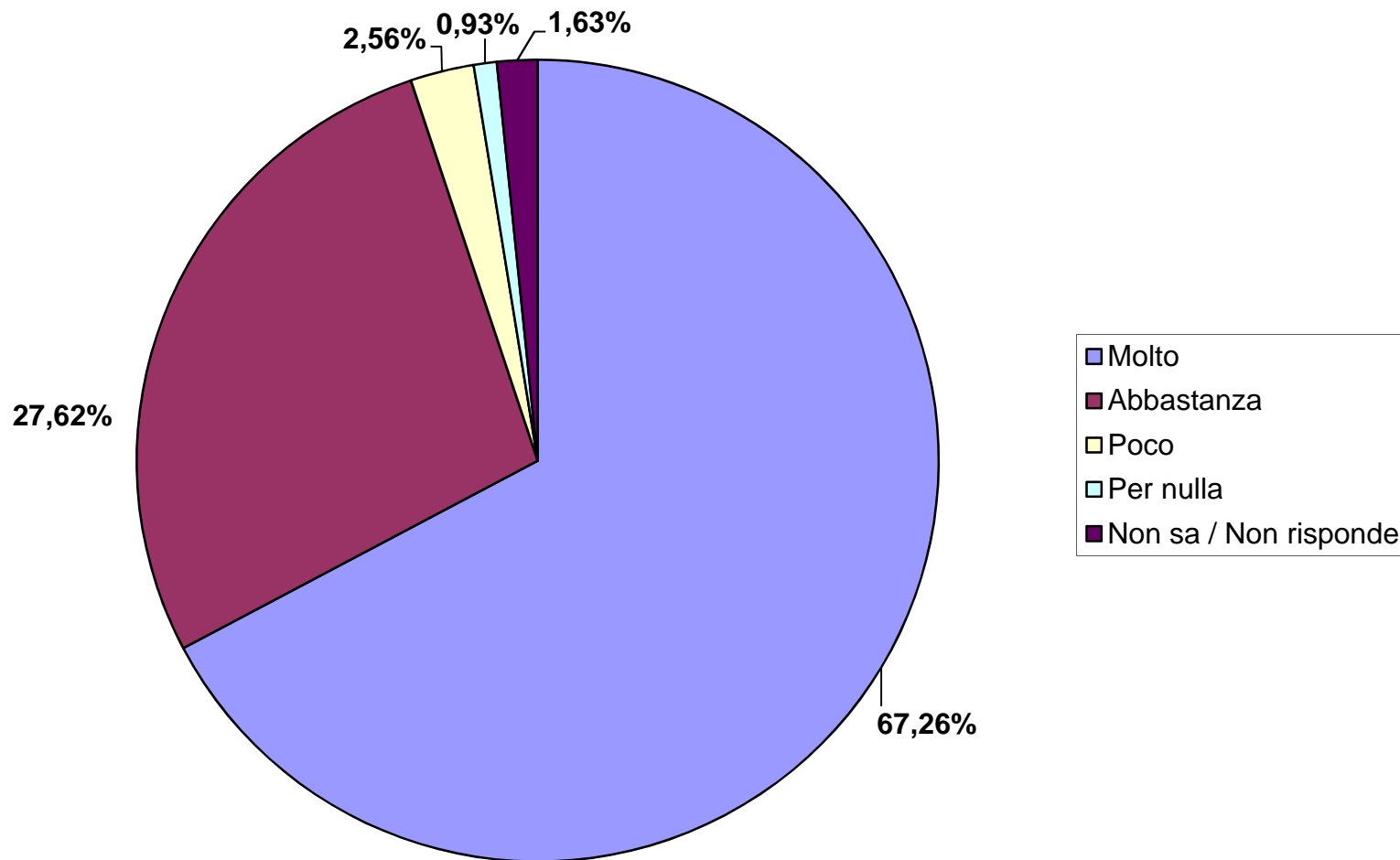
### FASCIA DI ETA'



■ 14 - 18 anni    ■ 19 - 26 anni  
■ 27 - 39 anni    ■ 40 - 55 anni  
■ 56 - 70 anni    ■ oltre i 70 anni  
■ Nessuna risposta

## EVENTI CULTURALI E TURISTICI

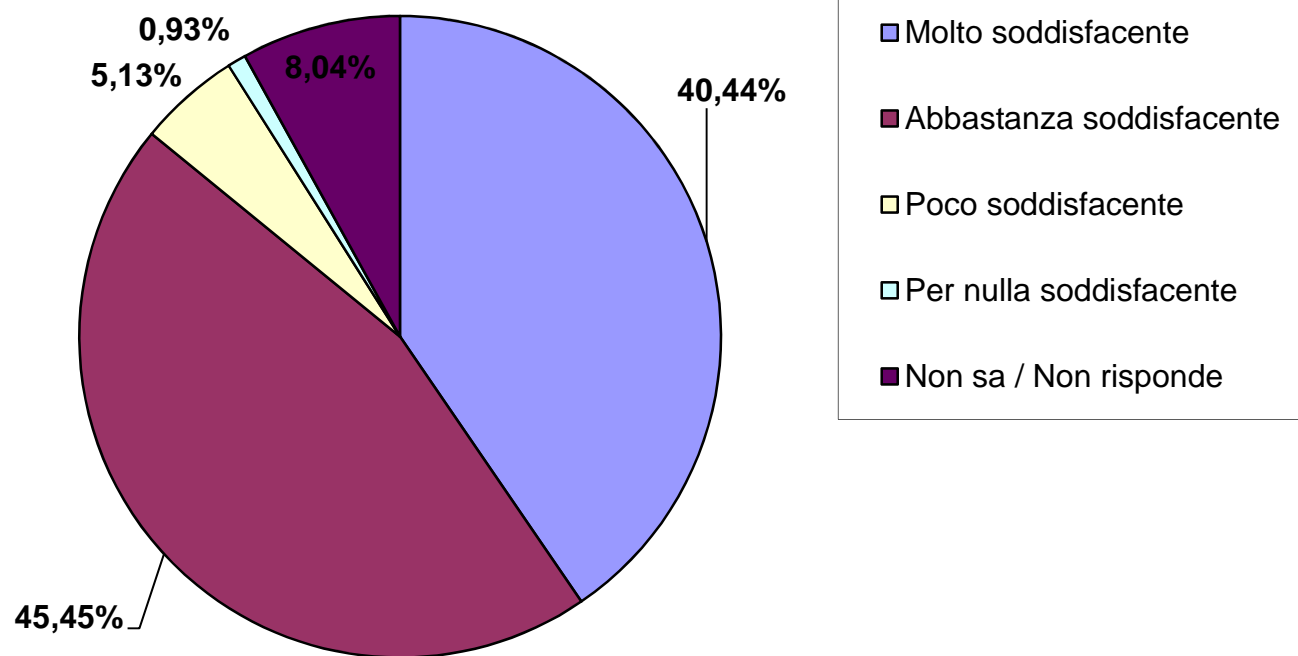
E' stato soddisfatto dell'evento cui ha preso parte?



Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa **il'95%** .

## EVENTI CULTURALI E TURISTICI

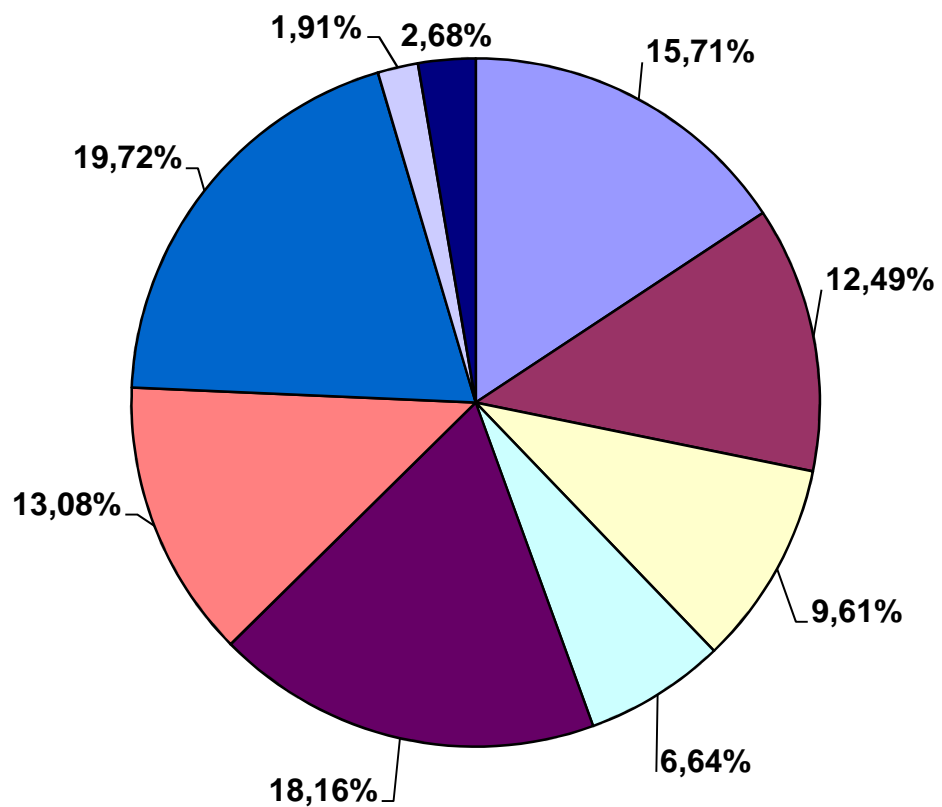
Qual è il suo giudizio complessivo sull'offerta di eventi culturali del Comune di Finale Ligure?



Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa **il'96%** .

## EVENTI CULTURALI E TURISTICI

Quali sono le iniziative culturali svolte dal Comune di Finale Ligure cui è maggiormente interessato e che avrebbe piacere venissero incrementate? (si possono esprimere più preferenze)



- a) mostre
- b) teatro
- c) rassegne: film, documentari, ecc.
- d) conferenze
- e) concerti
- f) visite guidate
- g) iniziative enogastronomiche della tradizione locale
- h) iniziative di intrattenimento su
- Altro

**EVENTI CULTURALI E TURISTICI**

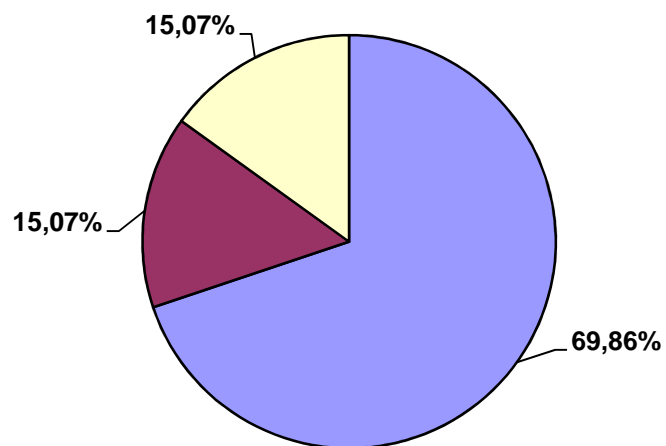
**TABELLA RIASSUNTIVA “PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA”**

AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
FIORI DI RIVIERA 30 E 31 MARZO 2013	tutte le altre risposte ottengono un risultato superiore al 90%					
SALONE DELL'AGROALIMENTARE LIGURE	tutte le risposte ottengono un risultato superiore al 90%					
FESTA DELL'INQUIETUDINE	tutte le altre risposte ottengono un risultato superiore al 90%					
24 ORE	tutte le altre risposte ottengono un risultato superiore al 90%		Tranquillità e distensione dell'ambiente	78,1%		
			Climatizzazione degli ambienti	78,1%		

## SERVIZI DEMOGRAFICI

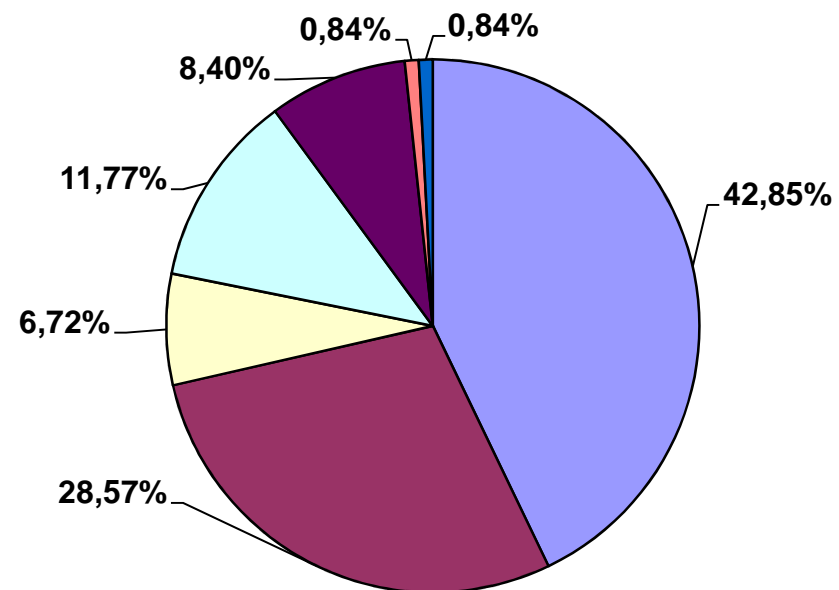
CAMPIONE INTERVISTATO: 73 fruitori del Servizio

### Cittadinanza



- Italiana
- Straniera
- Nessuna risposta

### Qual è la motivazione di accesso ai servizi demografici?

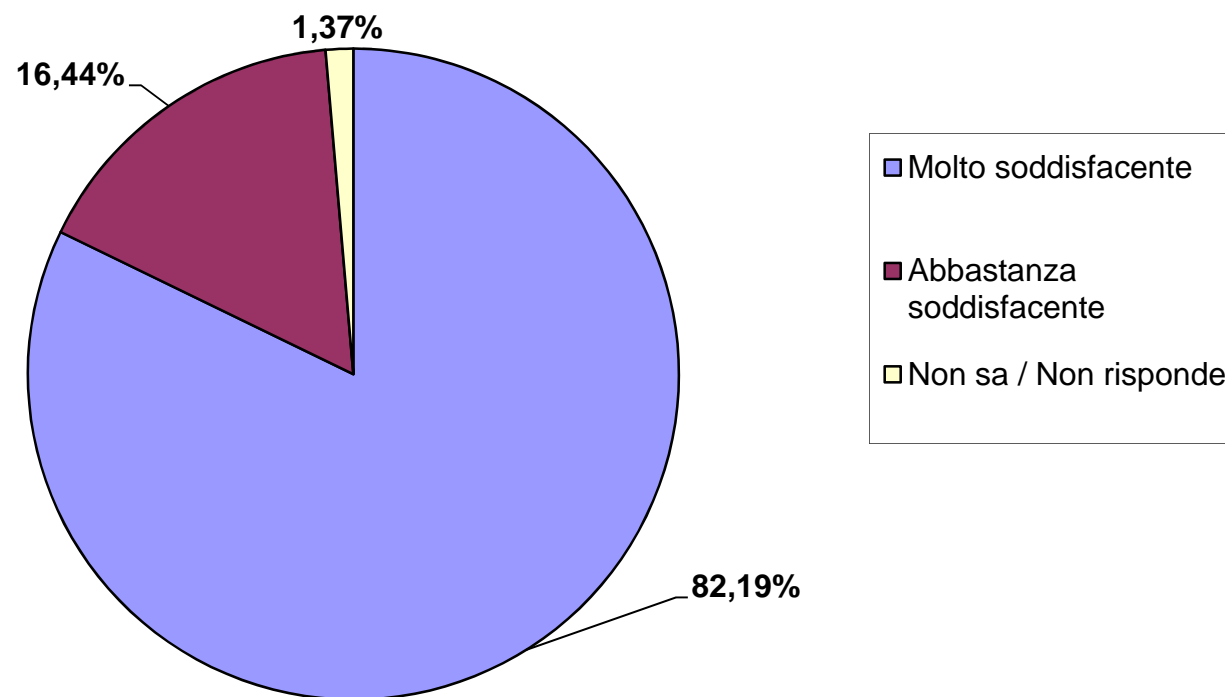


- Certificazione Anagrafica
- Rilascio Carta d'Identità
- Servizi Elettorali
- Cambio Residenza
- Nascita o Matrimonio
- Pratiche per cittadinanza
- Altro



## SERVIZI DEMOGRAFICI

Qual è il Suo giudizio complessivo sui Servizi Demografici del Comune di Finale Ligure?



Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **98,6%** .

## SERVIZI DEMOGRAFICI

### TABELLA RIASSUNTIVA “PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA”

AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
SERVIZI DEMOGRAFICI	aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito	97,5%	Pulizia dell'ambiente	65,8%		
			Riservatezza e privacy	72,6%		
	aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto	97,7%	Qualità e comodità degli arredi	76,7%		

## Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo Dei Servizi Demografici.

**Legenda:** Rosso: massima priorità; Giallo: media priorità; Verde: bassa priorità.

n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA'
6.14	Pulizia dell'ambiente	<b>65,76%</b>
6.16	Riservatezza e privacy	<b>72,61%</b>
6.13	Qualità e comodità degli arredi	<b>76,72%</b>
6.15	Tranquillità e distensione dell'ambiente	<b>78,08%</b>
6.18	Climatizzazione degli ambienti	<b>78,09%</b>

## ***AZIONI DI MIGLIORAMENTO:***

In relazione ai risultati del questionario, si propongono le seguenti soluzioni:

**PULIZIA AMBIENTI:** saranno presi contatti con la ditta che si occupa delle pulizie degli ambienti.

**RISERVATEZZA E PRIVACY:** compatibilmente con le risorse disponibili, saranno installate “linee gialle” sul pavimento a garanzia della privacy dei singoli utenti.

**QUALITA' E COMODITA' ARREDI:** si verificherà la possibilità di stanziare le risorse per l'acquisto di sedie da posizionare presso lo sportello dell'Ufficio Anagrafe.

## Focus Group Sportello Unico ed i servizi per le imprese

**Partecipanti al Focus: 8 professionisti**

**Domanda n.° 1:** Come valutate la gamma dei servizi offerti dal SUAP (consulenze, capacità di dare suggerimenti, architettura del servizio, sito)?

**Risultato: 7 soddisfatti**, 1 in parte non soddisfatto.

**Domanda n.° 2 :** Siete a conoscenza del fatto che il SUAP di Finale ha sperimentato per primo una modalità più veloce rispetto alle procedure standard, attraverso la presentazione di SCIA integrata con l'autorizzazione paesaggistica e si chiedeva loro se ritengono soddisfacente la flessibilità della procedura e della modalità di gestione delle pratiche?

**Risultato: 3 soddisfatti**, 5 non ne erano a conoscenza.

**Domanda n.° 3:** Come valutate la cortesia e dell'accoglienza del personale del Servizio SUAP?

**Risultato: 8 soddisfatti**

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **96%** .

**Focus Group Sportello Unico ed i servizi per le imprese**

**TABELLA RIASSUNTIVA “PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA”**

<b>AREA DI SERVIZIO INDAGATA</b>	<b>PUNTI DI FORZA</b>	<b>%</b>	<b>AREE DI MIGLIORAMENTO</b>	<b>%</b>	<b>PUNTI DI DEBOLEZZA</b>	<b>%</b>
<b>FOCUS GROUP SPORTELLINO UNICO ED I SERVIZI PER LE IMPRESE</b>	aspetti legati alla qualità della cortesia e dell'accoglienza del personale	100%	aspetti legati alla qualità ed alla flessibilità delle procedure di gestione di pratiche specifiche		Il 62,5 % del campione non conosce o non ha usato tale procedura	

## Focus Group Servizio Urbanistica ed Edilizia

**Partecipanti al Focus: 10 professionisti**

**Domanda n.° 1:** In generale, come valuta il livello di competenza dei Servizi Urbanistica ed Edilizia del Comune di Finale Ligure?

**Risultato:** 2 soddisfatti, 7 insoddisfatti, 1 non esprime giudizio.

**Domanda n.° 2 :** Tenuto conto, come sapete, che per avere un permesso di costruire occorre la valutazione della sovrintendenza previo esame della commissione paesaggistica, ritiene che l'Ufficio si attivi per ridurre il più possibile le tempistiche?

**Risultato:** 2 soddisfatti, 2 parzialmente soddisfatti, 5 insoddisfatti, 1 non esprime giudizio.

**Domanda n.° 3:** Come valutate la cortesia e dell'accoglienza del personale del Servizio SUAP?

**Risultato:** 8 soddisfatti, 1 insoddisfatto, 1 non esprime giudizio

Il risultato è **insoddisfacente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **52%** .

## ***AZIONI DI MIGLIORAMENTO:***

Rilevato che le maggiori problematiche emerse non riguardano la cortesia e l'accoglienza e in sostanza neppure la tempistica, bensì le differenze di comportamento e la non univocità di giudizio rispetto ai progetti presentati, si ritiene di operare, almeno in questa fase, rispetto a tale aspetto.

Preliminarmente, sono in corso o verranno attuate procedure interne finalizzate a verificare l'effettivo verificarsi di interpretazioni disomogenee.

In esito a quanto sopra, si sono individuate le seguenti misure:

- 1) riunioni settoriali periodiche dei tecnici** mirate al raggiungimento di interpretazioni univoche della normativa/dei pareri/delle circolari, e maggiore chiarezza sull'iter procedimentale delle diverse tipologie di pratiche, improntato ad un lavoro di squadra che porti all'uniformità;
- 2) incontri semestrali con l'utenza tecnica**, finalizzati ad illustrare le normative e le conseguenti interpretazioni del Settore Urbanistica/Edilizia.



Si sta altresì lavorando alla **creazione di una “banca dati”** o “archivio dei pareri” affidato a rotazione ai tecnici dipendenti, allo scopo di dare risposte preventive o chiarimenti “in corso d’opera” ai tecnici professionisti; in tal modo si formerà un “patrimonio comune” finalizzato a diminuire, se non ad annullare, le “disparità nell’iter delle pratiche” percepita da parte dei professionisti.