



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

SERVIZI ELETTORALI

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

28 E 29 MARZO 2010

In occasione delle Consultazioni Regionali e Municipali del 28 e 29 marzo 2010 i Servizi Elettorali hanno proposto ai Presidenti di Seggio incaricati un breve questionario al fine di misurare il livello di soddisfazione e le criticità riscontrate nell'espletamento del loro servizio, per porre in atto i correttivi necessari in futuro.

Il ruolo del Presidente di Seggio, che opera nella fase finale del procedimento elettorale, è particolarmente significativo, perché delicato, di grande responsabilità e raccoglie l'esito di una serie di adempimenti preparatori, che presuppongono mesi di lavoro.

Il campione individuato ha aderito all'iniziativa nella misura del 54,2 %, fornendo elementi utili al miglioramento del SGQ.

Il questionario è stato strutturato in quattro punti e la scala di valutazione adottata è su quattro/cinque livelli (ottimo – buono – sufficiente – scarso – non utilizzato) con la possibilità di esprimere indicazioni e suggerimenti.

Gli argomenti trattati sono i seguenti:

1. incontro informativo effettuato il 19 marzo u.s. c/o l'Auditorium di Piazza F. Ortiz 8 in Genova, suddiviso in due moduli (alle ore 14.00 ed alle ore 16.30);
2. servizio sostituzione scrutatori, svolto dal Centro Prime Notizie, qualora alla costituzione dei seggi si riscontrino assenze di scrutatori;
3. invio materiale ai seggi, consistente nella trasmissione dei plichi confezionati dagli addetti del magazzino elettorale di via Semini 14 e recapitato ai plessi dalla ditta esterna incaricata;
4. servizio assistenza ai Presidenti, durante le operazioni preliminari, di voto e di scrutinio, a cura della Direzione Centro Prime Notizie per la risoluzione di quesiti, richieste e problematiche di vario genere.

Complessivamente il voto di soddisfazione è risultato BUONO, per tutti i servizi erogati; si segnalano alcune osservazioni riguardanti:

- la realizzazione dell'incontro informativo in altra fascia oraria, più compatibile con le esigenze lavorative;
- la cancelleria insufficiente e di qualità scadente;
- la richiesta di maggior collaborazione da parte degli addetti al plesso e delle Forze dell'Ordine, per agevolare l'accesso agli elettori non deambulanti.

I Servizi Elettorali si impegnano a promuovere azioni specifiche su quanto evidenziato:

- fissare al sabato mattina l'incontro per i Presidenti di Seggio;
- segnalare alla Prefettura le carenze inerenti cancelleria, stampati, etc;
- incontrare preventivamente la Questura, per coordinare al meglio i presidi;
- valutare attentamente l'assegnazione degli addetti al plesso, in sedi particolarmente disagiate.

E' costante l'attenzione al miglioramento della comunicazione, sia interna che esterna al servizio.

RISULTATI

