

Il progetto "Cittadini o clienti? - Realizzazione di modelli innovativi di customer" ha previsto l'inserimento su un apposito software, l'analisi e l'elaborazione dei dati risultanti dall'indagine coordinata, anche on line, di customer satisfaction dei servizi pubblici, realizzata nel 2011, nel corso della prima fase di progetto, nel territorio amministrato dai Comuni dell'Unione.

Sulla base delle risultanze dell'indagine sarà redatta una Carta dei Servizi dell'Unione dei Comuni del Nord Salento.

Alle amministrazioni, oggi, si chiede di offrire risposte adeguate a bisogni sempre più diversificati, in un contesto di forti interdipendenze tra molteplici attori, nazionali e transnazionali, e in una condizione di risorse scarse. In tal senso, una delle leve strategiche utile a comprendere e intercettare i bisogni e a definire le risposte più adeguate, è la comunicazione, il cui contributo può giungere sia attraverso una sistematica attività di ascolto dei cittadini e del territorio, che attraverso la costruzione di legami sociali e di fiducia con i cittadini e gli altri interlocutori rilevanti. In questa convinzione l'Unione dei Comuni del Nord Salento ha inteso aumentare il potere contrattuale dei cittadini, stabilendo con essi una sorta di "patto", orientato alla soddisfazione delle loro richieste e finalizzato a garantire prestazioni conformi a parametri di qualità prefissati e verificabili, attraverso la Carta dei Servizi. La redazione di questo documento rientra nel progetto "Cittadini o clienti? - Realizzazione di modelli innovativi di customer", finanziato sulla base di quanto disposto dal Decreto del 28 maggio 2010, attuativo della Legge del 23 dicembre 2000 n. 388, con la quale il Ministero per lo Sviluppo Economico ha inteso destinare alle Regioni fondi per interventi mirati all'educazione, informazione e assistenza a favore dei consumatori ed utenti. Il progetto ha previsto in una prima fase la realizzazione di un'indagine coordinata, anche on line, di customer satisfaction dei servizi pubblici, da realizzare nel territorio amministrato dai Comuni dell'Unione e, in una seconda fase la redazione della Carta dei servizi, sulla base degli input rilevati nel corso della somministrazione. A tal fine sono stati distribuiti dei questionari anonimi nei quali si chiedeva di valutare con un giudizio numerico (1 "Per niente soddisfatto", 2 "Poco soddisfatto", 3 "Soddisfatto", 4 "Piuttosto soddisfatto", 5 "Molto soddisfatto") le principali aree di competenza delle Pubbliche Amministrazioni:

- *Area Politiche sociali*, in particolare servizi per la prima infanzia e per l'infanzia, servizi per gli anziani e per i disabili;
- *Area Ambiente*, in particolare servizio di manutenzione delle strade, servizio di nettezza urbana, servizio di raccolta differenziata e grado di soddisfazione del decoro urbano del Comune di appartenenza;
- *Area Vigilanza e Sicurezza del Territorio*, in particolare il servizio di sicurezza stradale e il grado di soddisfazione per i servizi relativi alla mobilità;
- *gli Uffici aperti al pubblico*, in particolare il grado di soddisfazione per i servizi erogati dallo Sportello Unico Attività Produttive, dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dall'Ufficio Tributi e dall'Ufficio Tecnico;
- *Idee in comune*, in cui s'invita la cittadinanza coinvolta ad esprimere una opinione sulla gestione dei servizi da parte dell'Unione dei Comuni.

In quest'ottica si auspica che la Carta dei Servizi possa costituire una valida guida per i cittadini, ma anche e soprattutto un importante strumento che consenta alle Pubbliche Amministrazioni di essere maggiormente consapevoli dei bisogni della propria collettività.