

LA VOCE 24 MARZO 2005

# Il sindaco contro la bolletta unica

Lugo: Cortesi scrive ad Hera e chiede di rateizzare i pagamenti

LUGO - Raffaele Cortesi è preoccupato per il debutto della bolletta unica. Lo strumento che nelle intenzioni di Hera dovrebbe semplificare la vita agli utenti rischia di cominciare malissimo. Le bollette tardano ad arrivare e, con i consumi invernali da pagare, è facile prevedere una stangata. Così il sindaco di Lugo ha chiesto un incontro ad Hera per discutere della rateizzazione dei pagamenti.

▶ A pagina 23  
Colombari

Il dubbio delle associazioni di consumatori: "A chi non paga l'acqua viene staccato anche il gas?"

# Le insidie della bolletta unica

LA VOCE 15/3/05

## Crescono le proteste: "Ci guadagna solo Hera"

LA VOCE 15/3/05  
**Lugo, cinque scultori presto alle Pescherie**

LUGO - Organizzata dal Comune di Lugo, in collaborazione con la Fondazione Cassa di Risparmio - Banca del Monte e la CNA, inaugura sabato 2 aprile, alle ore 18.30, presso le Pescherie della Rocca, una mostra dedicata a cinque scultori di area romagnola: la fiorentina Alessandra Bonoli, il forlivese Alan Castelli de Capua, i lughesi Sergio Monari, Giovanni Scardovi e Mario Zanoni. L'esposizione, curata da Gian Ruggero Manzoni, ospita i lavori più recenti di cinque artisti che vantano mostre personali e collettive sia in Italia che all'estero. "Scultori - come sottolinea l'assessore alla cultura Giovanni Barberini - la cui ricerca spregiudicata e sincera rappresenta ormai da anni la condizione della propria vita, artisti veri, dunque, attorno ai quali si è costituito già dagli anni Settanta un vero e proprio cenacolo, fervido momento di confronto sui temi più disparati dell'arte e della cultura". L'esposizione rimarrà aperta fino al 25 aprile.

LUGO - La bolletta unica continua a fare discutere. E ancora non è arrivata. Intanto il sindaco di Lugo, Raffaele Cortesi, facendosi interprete delle ansie dei cittadini ha ottenuto da Hera la possibilità di rateizzare i pagamenti. Infatti il primo cittadino si è sentito al telefono con i vertici dell'azienda, la quale ha assicurato piena disponibilità alla rateizzazione. Un primo successo che però non ha affatto tranquillizzato la gente. Il malumore contro la bolletta unica è piuttosto diffuso. "In tutta questa operazione è solo Hera che ci guadagna", è il commento più comune. A complicare ulteriormente la situazione arriva la denuncia dell'Adoc, una delle maggiori associazioni dei consumatori. Il timore è che la bolletta unica porti a spiacevoli inconvenienti del tipo: "Non paghi i rifiuti? Ti stacco anche l'acqua". Hera non ci sta e assicura: "Ogni voce resterà indipendente". Ma Adoc non è del tutto convinta. Vedremo alle prime bollette.

▶ Alle pagine 15 e 23

### Comitato Cri aiuta le vittime dello tsunami

E' terminata la raccolta di fondi da destinare ai Paesi asiatici tragicamente colpiti dal maremoto, effettuata dal comitato locale della Croce Rossa di Lugo. La raccolta, iniziata subito dopo il tragico evento con programma itinerante su tutte le piazze del comprensorio lughese, ha visto impegnati un centinaio di volontari che, animati dallo spirito di Croce Rossa, hanno raggiunto il duplice scopo prefissato: portare aiuto alle sfortunate popolazioni e ravvivare nell'animo dei nostri concittadini lo spirito di umanità e solidarietà.

«Con grande soddisfazione — commenta il commissario della Croce Rossa di Lugo, Daniele Bosi — abbiamo raccolto 4.236,85 euro. Mi preme particolarmente sottolineare che hanno contribuito a tale somma anche le frazioni del Comune di Lugo». La Croce Rossa lughese sottolinea inoltre la disponibilità delle varie amministrazioni comunali, che hanno concesso gli spazi necessari, e ringrazia in particolare il sindaco di Lugo, Raffaele Cortesi che «sin dal primo momento ha dato la massima disponibilità».

CARLUCCI 23/3/05

# Il timore dell'associazione dei consumatori per l'arrivo della bolletta unica

## “Non paghi i rifiuti? Ti staccano l'acqua”

### Ma Hera frena: ogni voce rimarrà indipendente

LA VOCE

25/3/05

RAVENNA - “E se non paghi i rifiuti, potrebbero decidere di staccare l'acqua”. L'arrivo della nuova bolletta unica di Hera preoccupa l'Adoc, associazione di consumatori, che oltre la maxi-stangata, teme pure una fusione tra le voci da pagare. In questo modo, o si pagherebbe tutto, o ci si ritroverebbe con qualcosa staccato.

“Certo, nessuna evidenza oggettiva ancora - fa sapere Romeo Camanzi di Adoc - ma il timore c'è. Le critiche verso il nuovo strumento di riscossione scelto dalla holding non si fermano qui: “Chi non voleva il nuovo tipo di bolletta doveva comunicarlo: in questo modo è stato imposto a tutti”. Un affondo pure all'annunciata

disponibilità da parte del gruppo di rateizzare su richiesta: “Gli utenti non conoscono gli iter burocratici, e così lasceranno perdere”. Hera ribatte, facendo quadrato attorno alla sua nuova creatura. In particolare fa sapere che non ci sarà nessun rischio di ricaduta a fontana tra le voci: “Interverremo solo sul servizio non pagato”.

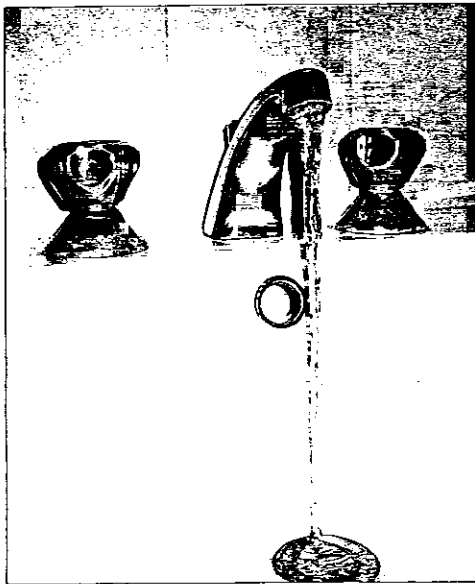
Andrea Colombari

RAVENNA - “Non paghi i rifiuti e ti chiudono il gas. O ti staccano l'acqua”. La nuova bolletta unica di Hera tarda ad arrivare, e dopo la paura per una possibile maxi-stangata, all'Adoc - l'associazione dei consumatori - si fa strada un altro timore: che i servizi accorpati in un unico foglio finiscano per essere così legati tra loro da diventare una sola voce. O paghi tutto, o ti staccano qualcosa insomma.

“Certo, solo un timore per ora - sottolinea Enzo Romeo Camanzi di Adoc - per il quale non esiste ancora nessuna evidenza oggettiva”. Ma la sensazione c'è, e vagola a mezz'aria “da quando ci è giunta la notizia del nuovo strumento di riscossione dei servizi Hera”.

Del resto quella bolletta unica non piace proprio agli utenti: “Da inizio marzo in centinaia si sono rivolti a noi per protestare”, lamenta Camanzi. Perché in molte case i conti per gas, acqua e rifiuti non arrivano da fine 2004. E così ora c'è il rischio di accumulo dei pagamenti.

Ma ciò che non va proprio giù a quelli dell'Adoc è il modo nel



**Bolletta unica** Consumatori preoccupati: se non paghi il gas, potrebbero staccare l'acqua. Ma Hera smentisce

quale la holding ha introdotto la nuova bolletta: “Chi non la voleva, doveva comunicarlo”. Secondo Camanzi “ai consumatori andava semmai chiesto se il

nuovo servizio lo volevano, e non il contrario”. Si sarebbe cioè trattato di una manovra della holding “per imporre a tutti la bolletta unica”.



Un affondo pure sulla rateizzazione che il gruppo si è detto disposto a concedere a chi ne faccia richiesta: “Gli utenti non conoscono certo l'iter burocratico da

seguire, e così andrà a finire che quasi nessuno presenterà la domanda di dilazione dei pagamenti”.

Rimane poi aperta la questione di

chi paga attraverso le banche. In questo caso la prima bolletta unica - quella a rischio stangata - potrebbe prosciugare i conti dei meno abbienti, lasciandoli in rosso. “E poi chi pagherà gli interessi passivi - si domanda Camanzi - forse Hera?”.

Sul piatto rimane un'ultima questione legata alla frequenza di arrivo delle bollette: “A differenza di quanto sostiene la holding, diminuirà passando dalle sei di prima alle cinque del nuovo sistema”.

Il gruppo non ci sta, e ribatte difendendo la sua nuova creatura esattoriale: “Nel caso di ritardi, interverremo solo sul servizio non pagato”. Perché la bolletta unica, pur accorpando tutte le voci in un singolo foglio, “mantierrà separati i tre comparti”, gas, acqua e rifiuti. Insomma, “non c'è alcun rischio di chiusure inattese”. Un accenno va anche alla eventuale maxi-stangata: “Hera è stata sempre disponibile a rateizzare i pagamenti: basta solo fare una telefonata al servizio clienti”. Consumatori rassicurati? Non proprio, visto che secondo Camanzi “la sensazione che quanto temuto possa accadere c'è ancora”.

## Stasera al Brainstorm di Fusignano c'è "Big Ravenna Rock": sul palco gli High Thrills del primo cittadino

# Bagnari, il sindaco del rock

FUSIGNANO - Appuntamento alle 21 al Brainstorm. C'è un comizio... pardon, stavolta Mirco Bagnari, simpatico ed eclettico primo cittadino di Fusignano, cambia pelle. Lo potete vedere nel ruolo di cantante hard rock. E chi l'ha sentito giura che - pur non potendo contare sull'accattivante chioma di Bon Jovi - né sull'eterno appeal di Mick Jagger... il sindaco ci sa fare! Che si lanci in durissimi duetti con chitarra elettrica proprio nella città di cui è primo cittadino, forse è proprio un

primato. Bagnari ha fatto di tutto per tenerlo nascosto. Ci perdonerà se sveliamo la sua debolezza. Anche un sindaco ha un'anima, Mirco... E in Bassa Romagna è in buona compagnia, sebbene sia l'unico a cimentarsi con un microfono in mano come stasera con gli "High Thrills". Per esempio: il lughese Raffaele Cortesi è un ottimo cuoco, e quella per la cucina è una passione che lo porta a selezionatissime scelte negli acquisti gastronomici, che Ciariariello (Bagnara) e Filipucci (Conselice) divi-



Un'immagine degli High Thrills che vantano un sito internet

dono la passionaccia per il calcio con Laura Rossi (Bagnacavallo) che alterna compiti istituzionali al ruolo di superfan del figlio Aaron, brillante difensore della Primavera dei Bologna; Antonellini (Alfonsine) ha un buon braccio tennistico, Linda Errani (Massa) apprezza i buoni libri, Pezzi (Cotignola) si rilassa in famiglia e Franca Proni (S. Agata) appena può fa la nonna. Insomma Bagnari: le canti pure tranquillamente a tutti!

d.c.

LA VOCE 25/1/05

La proposta del Comune di rateizzare i pagamenti fa breccia ma la gente teme la stangata

# Bolletta unica, la mediazione di Cortesi

## Cresce la protesta dei cittadini: "A guadagnarci è solo Hera"

Vi è mai venuto in mente, mentre da buoni italiani siete in fila e aspettate il momento che si accenda il numero corrispondente alla vostra prenotazione, come sia strana quella sensazione di leggera euforia che ci pervade in quel momento e subito dopo aver pagato? Già perché, per un attimo, l'essersi tolti il peso di

quel tempo, a volte così lungo da permetterci di pensare al senso della vita e alle sue grandi questioni metafisiche, ci dona sollievo. Senza pensare che pochi istanti prima abbiamo (a volte di molto) alleggerito le nostre finanze. Ora qualcuno pensa di allevarci (almeno) da questa vita trascorsa in fila: per pagare, per

muoverci, per andare in vacanza o al lavoro. Come? Con una classica "una tantum". Operazioni più snelle, dicono. Ma nulla si crea e nulla si distrugge: e il cittadino teme che questa cura dimagrante finisca per tradursi in chili superflui. E in altre file infinite, piene d'ansie e di quesiti irrisolti.

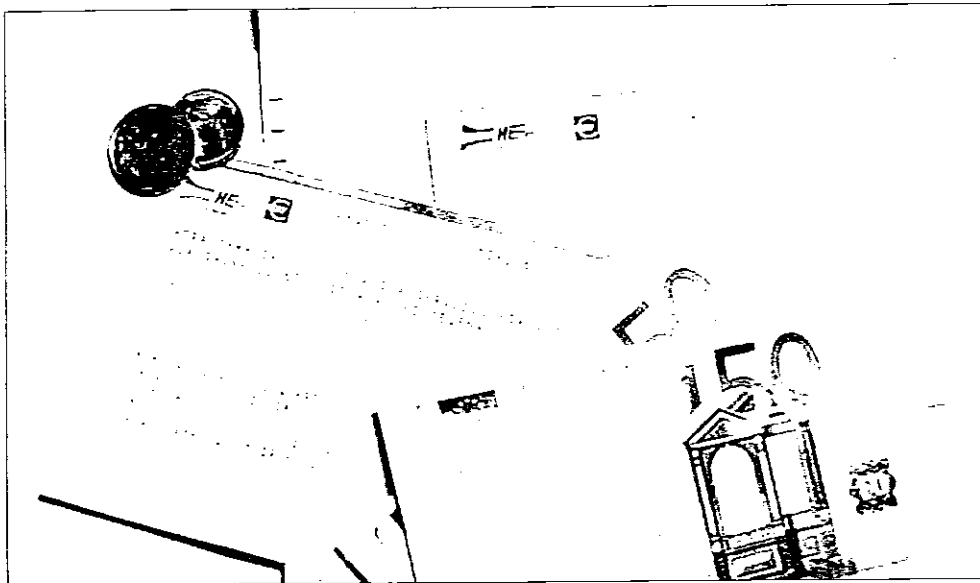
LUGO - Quella della bolletta sembra essere proprio una bella patata bollente.

Al punto che Hera, che in un primo tempo pareva storcere il naso all'idea proposta dal sindaco di Lugo Raffaele Cortesi, adesso è più disponibile.

Si sa che i cittadini dell'Area lughese non nascondono la propria preoccupazione: già nei giorni scorsi sono riusciti, grazie alla mediazione degli amministratori locali, a ottenere l'abbattimento dell'aumento delle bollette sui rifiuti decise in un primo tempo. Ma questo non significa che - in un momento congiunturale non certo favorevole alle tasche dei contribuenti italiani - le ansie e le preoccupazioni di non riuscire a chiudere in pareggio il mese... siano state accantonate.

A Lugo anche l'impegno degli amministratori non basta a tranquillizzare i cittadini.

Ieri qualcuno faceva presente che questa della bolletta unica sembra proprio una scelta che alla fine sarà favorevole solo all'azienda servizi. "Ci guadagna solo Hera", è il timore diffuso. La gente comune sembra titubante nel considerare - come ha fatto la holding nella



**I Consumatori** temono che la bolletta unica, pur annullando le file, crei cifre alte da pagare e qualche inconveniente nell'erogazione-sospensione dei servizi

scolta della bolletta unica - i vantaggi di evitare le file e di chiudere la partita-pagamenti in un sol colpo. Teme cioè che l'accorpamento del denaro finisca per crea

re cifre troppo esose. Il sindaco Cortesi ha sottolineato tuttavia che "Hera è un'azienda partecipata dai Comuni; se si dimostra sensibile alle richieste

dei Comuni, questa stessa sensibilità le sarà ritornata". Si era sparsa la voce infatti che l'Azienda ravennate non fosse affatto propensa alla rateizzazio-

ne. Lo stesso Cortesi, tuttavia, in mattinata si è sentito al telefono con il direttore di Hera Mazzoni, il quale gli ha manifestato l'aper-

tura ad accettare una rateizzazione delle bollette per quei casi, sporadici, in cui la cifra superi i 250 euro.

Ciò non è bastato a rassicurare i rappresentanti dei Consumatori. I quali, per spiegare il loro punto di vista, usano un esempio: nel caso in cui un contribuente ritardi il pagamento dei rifiuti non succederà che Hera gli taglierà l'erogazione del gas?

L'azienda servizi dice di no. Ma i dubbi nella gente comune restano.

Il dibattito sembra tutt'altro che archiviato. Forse servirà un altro "round" di consultazioni, come è stato per evitare gli aumenti della tariffa rifiuti.

Servirà un altro summit con i sindaci bassoromagnoli e l'azienda, servirà una rapida consultazione con le associazioni, anche se talune di esse potranno cambiare la sigla, rispetto alla prima tornata.

L'altro giorno Cortesi aveva sollecitato una soluzione in tempi quasi immediati, onde evitare che vengano domiciliati le bollette e si debba agire - come è accaduto per i rifiuti - con il rimborso degli aumenti a cittadini ed aziende.

# "Sciogliere il nodo del Pavaglione"

## Il sindaco Cortesi considera però prioritaria la creazione di un consorzio Chiesto un nuovo incontro del Tavolo di lavoro dopo Pasqua

LUGO - Dove andranno gli ambulanti che attualmente hanno la postazione all'interno del Pavaglione? E' questo a quanto pare il dilemma da risolvere che segnerà il futuro del mercato di Lugo ed è il nodo cruciale sul quale si è arenato il Tavolo di lavoro al quale partecipano Anva-Confesercenti, Fiva-Ascom, amministrazione comunale e operatori del settore. Di fatto, gli ambulanti che sono stati spostati da piazza Martiri a Piazza Mazzini (ovvero la piazza interna al Pavaglione) hanno incontrato notevoli difficoltà con perdite economiche, in termini di vendite, di rilievo. Ora i lavori in piazza Martiri sono terminati, ma visto il posto occupato da una nuova aiuola, lo spazio per gli ambulanti è notevolmente ridotto rispetto a prima. Che fare per chi rimarrà fuori?

La questione è stata affrontata da subito, per verificare se l'ipotesi della piazza del Pavaglione funzionava, ma in realtà per gli operatori si è rivelata una soluzione poco felice perché la gente nelle bancarelle di piazza Mazzini ci va meno. Sui problemi del mercato è stato creato circa un anno fa un tavolo di lavoro ad hoc, al quale partecipa anche l'Amministrazione per discutere una risistemazione organica delle bancarelle. Nell'ultimo incontro abbiamo fatto alcune richieste precise al Comune per sapere quali sono i progetti che riguardano la piazza del Pavaglione. Gli ambulanti potrebbero infatti decidere di restare lì - spiega ancora Capelli - ma solo a determinate condizioni. Prima di muoverci in questo senso dobbiamo avere certezze sulla disponibilità della piazza e quindi per noi è importante sapere se l'Amministrazione oltre alla fiera biennale intende effettuare altre manifestazioni che potrebbero andare a discapito del mercato settimanale. Se ci fossero le condizioni per restare, ver-



Ci ambulanti sono ancora alla ricerca di un posto fisso FOTO MARSON

rebbero messe in campo una serie di ipotesi per rilanciare il mercato in piazza Mazzini, a cominciare da una diversa dislocazione dei banchi e dalla realizzazione di nuove attrattive per convogliare i cittadini anche in quella zona del mercato. Ma tutto resta fermo fino a quando l'Amministrazione non ci risponde sulla dispo-

ponibilità futura della piazza". Il sindaco di Lugo, Raffaele Cortesi, non si tira indietro e conferma la piena disponibilità dell'Amministrazione ad arrivare ad una soluzione che accenti tutti. "Anche noi però - precisa Cortesi - abbiamo fatto una richiesta precisa alle associazioni che rappresentano gli ambulanti,

alla quale non abbiamo ancora avuto risposta. Per noi rappresenta una esigenza prioritaria la creazione di un Consorzio che si occupi della gestione e della promozione del mercato, organismo che esiste già in molti altri comuni dove c'è un mercato di rilievo come il nostro. L'aspetto promozionale è importante e il Consorzio diventerebbe il nostro principale interlocutore, ma su questo attendiamo ancora una risposta. Per quanto riguarda la collocazione del mercato ho ribadito più volte che anche per noi deve rimanere in centro, il confronto con gli ambulanti resta aperto ma deve essere reciproco, tutti attendiamo delle risposte e solo con la collaborazione reciproca possiamo trovarle". "Non siamo contrari alla creazione di un Consorzio - afferma Barbara Montanari, responsabile dell'Anva, il sindacato degli ambulanti Confesercenti - ma a nostro avviso prima va risolto il problema della collocazione delle bancarelle, poi si può parlare di promozione. Il Consorzio è

uno strumento di gestione e di promozione del mercato, che lavora per renderlo più fruibile, ma noi siamo ancora nella fase precedente, quella della dislocazione". Insomma gli ambulanti dicono prima troviamo un posto dove stare, poi facciamo il Consorzio, non il rovescio. "E' essenziale in questa fase - prosegue Montanari - sciogliere il nodo del Pavaglione e capire se ci sono i presupposti per rimanere lì o, viceversa, per dar vita a nuove ipotesi. Il Comune deve dirci quali sono i programmi che riguardano la piazza del Pavaglione, in base a quelli noi apriremo un confronto con tutti gli operatori del mercato per decidere cosa fare". Ma se l'area del Pavaglione risultasse troppo impegnata? "Ci sono alcune ipotesi aperte per studiare altre collocazioni, ma è inutile parlarne adesso, meglio procedere un passo alla volta. Abbiamo chiesto la riconvocazione del Tavolo di lavoro subito dopo Pasqua dove speriamo di avere delle risposte precise". Sofia Ferranti

## VOLTANA - Stasera al centro Ca' Vecchia I "Sonetti romagnoli" con illustrazioni originali

CARLUPO 05/3/05

VOLTANA - Questa sera, alle ore 20,30 alla sala conferenze del centro sociale Ca' Vecchia, verrà presentata l'ultima edizione dei "Sonetti romagnoli", con le illustrazioni originali di Romano Buratti, curata dal critico letterario Andrea Briigliadori, studioso di Guerrini, ed edita da Roberto Canalini. L'iniziativa è organizzata dal circolo circoscrizionale di Voltana, dal centro sociale,

dalla dirigenza della biblioteca comunale "Fabrizio Trisi". Verranno presentati i testi originali di 69 sonetti, tradotti per la prima volta in italiano, ed un'ampia selezione da Rime e Rime di Argia Sbolenti. Interverranno l'assessore alla Cultura Giovanni Barberini, il presidente del consiglio di circoscrizione di Voltana, Mauro Sabbatani, Andrea Briigliadori, Roberto Canalini.

## VOLTANA I Sonetti di Guerrini

CARLUPO 05/3/05

Stasera alle 20.30, alla 'Ca' Vecchia' di Voltana, il critico letterario Andrea Briigliadori presenta 'Ollindo Guerrini, Sonetti romagnoli'. Si tratta di testi originali di 69 sonetti tradotti per la prima volta in italiano. Partecipano l'assessore alla Cultura Giovanni Barberini e il presidente della Consulta di Voltana, Mauro Sabbatani.



Valeria Tazzari, CARLUPO 05/3/05 pensionata

### Le piace Lugo?

E' una bella città che offre diverse opportunità, in particolare a livello culturale, come ad esempio i corsi dell'Università per adulti e mostre di ogni genere.

### Se fosse un amministratore, cosa farebbe per migliorarla?

Salirei su una sedia a rotelle per rendermi conto in prima persona dei numerosi ostacoli che si trova ad affrontare un diversamente abile nella normale vita quotidiana, con la presunzione di non dover sempre dipendere da terzi.



# Lugo di Romagna, la qualità parte dal cittadino

## Un Osservatorio sui servizi misura la customer satisfaction

di Alessandro Rovinetti \*



### In breve

Il Comune di Lugo di Romagna, in provincia di Ravenna ha istituito un **Osservatorio permanente sulla Qualità dei servizi**, basato sulle tecniche di rilevazione della customer satisfaction. Il servizio consente, per quattordici strutture esistenti, di valutare lo scarto fra ciò che l'amministrazione ha realizzato e **ciò che gli utenti chiedevano** e di cui avevano effettivamente bisogno, attraverso l'utilizzo del Sistema Servqual, noto come uno tra i più efficaci metodi di misurazione diretta.

Nella pubblica amministrazione non sempre l'intreccio che lega comunicazione, qualità, servizio e cittadino trova applicazioni coerenti e verificabili.

Troppo spesso ci si ferma alla dimensione teorica o ci si nasconde dietro a paraventi burocratici per evitare sperimentazioni e cambiamenti.

Ma il principio dell'innovazione amministrativa deve necessariamente trovare la propria legittimazione nelle esperienze concrete e non solo negli articoli di legge.

Questa consapevolezza è sempre più patrimonio di realtà locali diverse e diversamente collocate nel nostro Paese.

La dimensione territoriale, infatti, non è più un ostacolo ma, molte volte, uno stimolo a pensare in modo nuovo le relazioni tra le amministrazioni e i cittadini.

Muovendo dal principio, comune all'intero sistema pubblico, che **ogni processo di riforma della pubblica amministrazione**, a prescindere dal contesto culturale e sociale in cui si manifesta, **deve riconoscere un maggiore e diverso potere al cittadino-utente**, modificando, entro certi limiti, il rapporto tra P.A. e cittadini, a favore di questi ultimi. Questa inversione di tendenza costituisce, almeno nelle intenzioni, il maggior segnale di cambiamento della P.A. che storicamente è sempre stata sovraordinata rispetto al singolo cittadino. Tale processo, tutt'ora in divenire, ha raggiunto nei diversi contesti una sua strutturazione. I migliori risultati si sono ottenuti dove si sono avviate iniziative che pongono l'utente e quindi **la domanda di servizi, al primo posto** attraverso sistemi capaci di rendere le presta-

zioni maggiormente trasparenti ma soprattutto valutabili. È questo il senso di alcune esperienze di eccellenza sviluppatesi laddove ha cominciato a radicarsi una nuova cultura dell'organizzazione pubblica. Una cultura che non si limita ad osservare i diversi fenomeni ma intende misurarli attraverso dati scientificamente interpretabili.

È il caso del Comune di Lugo di Romagna, in provincia di Ravenna, che, in un contesto di grande innovazione, ha recentemente istituito un **Osservatorio permanente sulla Qualità dei servizi** basato sulle tecniche della rilevazione della *customer satisfaction*.

Quale il significato di una simile iniziativa? Essa rappresenta **una delle attività possibili nell'ambito delle politiche dell'ascolto e della partecipazione** il cui valore strategico si riconosce negli obiettivi che essa persegue. Obiettivi che tendono a individuare il potenziale di miglioramento dell'amministrazione attraverso fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere. Il Co-

\* Segretario generale dell'Associazione  
Comunicazione pubblica

Il questionario per l'asilo nido di Lugo

RAPPORTO DI LAVORO

1- ASILO NIDO



Gentile Utente,  
Le chiediamo pochi minuti del Suo tempo: essi serviranno ai diretti Responsabili dei Servizi per migliorare le prestazioni erogate, per risolvere gli eventuali problemi o per mantenere gli standard promessi.

Grazie

INDICAZIONI

Il questionario è assolutamente anonimo. In base alle Sue esperienze dell'ultimo anno, Le chiediamo cortesemente di indicare in quale grado le affermazioni elencate corrispondono alla realtà da Lei conosciuta. Se ritiene l'affermazione sempre falsa indichi 1. Al contrario, se la ritiene sempre vera indichi 10. Se la sua posizione è meno netta indichi un voto intermedio, come per i voti scolastici. L'unica cosa importante è che il voto assegnato rifletta realmente la Sua esperienza. Le chiediamo inoltre di riconsegnare la scheda come richiesto dagli operatori. I risultati serviranno a migliorare questo servizio ed anche la sua opinione è importante.

Pregni l'attenzione in ogni caso che il voto è il vero e proprio voto

Il questionario è rivolto alla persona che più spesso ha seguito il bambino

Sulla base della sua esperienza nel corso dell'ultimo anno scolastico, potrebbe indicare un voto da 1 a 10 per esprimere quanto è vero che:

A) Aspetto esteriore e immediato della struttura

- Gli ambienti interni ed esterni dell'Asilo sono accoglienti
- Le aule e il giardino sono puliti e in ordine
- Gli arredi e gli accessori sono gradevoli e funzionali
- Le insegnanti e il personale hanno un aspetto curato e ordinato


B) Affidabilità del servizio prestato

- I programmi didattici-educativi sono validi
- Le attività quotidiane corrispondono a quanto presentato ai genitori
- Le insegnanti comunicano sempre gli avvenimenti giornalieri che riguardano il bambino
- Durante tutto l'anno viene rispettata la dieta predisposta dalla dietista


C) Disponibilità verso le richieste degli utenti

- Gli orari del nido si accordano con le esigenze dei genitori
- I tempi di attesa per l'inserimento del bambino al nido sono rispettati
- Quando il bambino ha particolari esigenze tutto il personale collabora a risolverli
- Vi sono sufficienti insegnanti e operatori per ogni sezione


pagina seguente >

67

**D) Rassicurazione e qualificazione del servizio** Voto 1-10  
 Le insegnanti gestiscono in modo competente il rapporto con i bambini  
 Le insegnanti e il personale hanno un comportamento improntato alla cortesia e alla cordialità  
 I bambini sono osservati e controllati con attenzione  
 Ambienti, arredi e giocattoli sono sicuri

**E) Comunicazione e rapporto personale con gli utenti** Voto 1-10  
 All'interno dell'asilo il clima è sereno e familiare  
 Gli operatori coinvolgono i genitori nelle attività del nido  
 Le insegnanti sono pronte a discutere eventuali problematiche genitoriali  
 Le informazioni (occorrenze, avvisi...) sulle attività e sull'organizzazione del nido sono chiare e soddisfacenti

**F) Importanza dei cinque diversi aspetti della qualità del servizio** Voto 1-10  
 Sinora Le abbiamo chiesto informazioni distinguendo cinque aspetti del servizio: A, B, C, D, E  
 Adesso può indicare, sempre con un voto da 1 a 10, quanto per Lei sono importanti questi aspetti?  
 A) Aspetto esteriore e immediato della struttura  
 B) Affidabilità del servizio prestato  
 C) Disponibilità verso le richieste degli utenti  
 D) Rassicurazione e qualificazione del servizio  
 E) Comunicazione e rapporto personale con gli utenti  
 [1=aspetto assolutamente irrilevante ..... 10 aspetto assolutamente fondamentale]

**G) Infine, sempre considerando quest'ultimo anno scolastico, Le vorremmo chiedere:**  
 Quanto ritiene soddisfacente il servizio offerto nel complesso? (indichi un voto 1-10)  
 Quanto ritiene utile la "carta dei servizi"? (se la conosce indichi un voto 1-10 altrimenti nulla)  
 In generale, il prezzo di questo servizio è: [1] basso [2] medio [3] alto  
 Quale nido frequenta il bambino? [1] Europa [2] Corelli [3] di Voltana  
 Quale sezione frequenta il bambino? (numero della sezione: 1-6)  
 Lei è: [1] la madre del bambino [2] il padre [3] non nota [4] altro parente/consanguineo

**H) Per concludere, può cortesemente indicare:**  
 La sua età: [in anni compiuti]  
 Il sesso: [1] maschio [2] femmina  
 Lo stato civile: [1] celibe/nubile [2] coniugato/convincente [3] separato/divorziato [4] vedovo/a  
 La sua attività principale: [1] imprenditore/di gestore/professionista [2] lav. in proprio/insegnante/quadro  
 [3] impiegato [4] operaio [5] cassinga [6] studente [7] pensionato [8] altro

**I) Indichi un suo suggerimento per migliorare il servizio**

Grazie per la collaborazione  
 (dott.ssa Daniela Guerini - Servizio ASILO NIDO)

**Il modello per il rilevamento della customer satisfaction**

Per ogni servizio, nell'esempio l'**Asilo nido**, le indagini raccolgono informazioni specifiche su:

- customer satisfaction;
- informazioni interne e di controllo;
- informazioni demografiche;
- osservazioni e reclami.

I **responsabili dei servizi** ricevono on line i risultati delle indagini (Sistema software SQS®):

- ai dirigenti sono inviati rapporti cartacei;
- presso ogni servizio si costituisce un gruppo di miglioramento;
- i risultati delle indagini e le eventuali azioni correttive sono comunicati agli utenti attraverso manifesti;
- sulla base dei risultati e delle ulteriori necessità, il gruppo di miglioramento pianifica l'indagine successiva.

mune di Lugo ha dunque inteso offrire ai suoi cittadini un'**opportunità di partecipazione** e, al tempo stesso, al suo personale un'occasione di crescita professionale e di miglioramento dei risultati.

L'Osservatorio riguarda quattordici strutture, ciascuna caratterizzata dalla Carta dei servizi, i cui parametri sono utilizzati come riferimenti per misurare lo scostamento o la coincidenza fra la percezione dell'utente e le promesse che le Carte hanno teoricamente sancito. Le rilevazioni sono ripetute con la periodicità stabilita da ciascun Servizio e il metodo di misura adottato è il **Sistema Servqual**, noto come **uno tra i più efficaci metodi di misurazione diretta**. Questa tecnica richiede infatti il coinvolgimento dell'utente al quale viene chiesto, attraverso un questionario strutturato, di esprimere il suo giudizio sul **livello di soddisfazione del servizio ricevuto**. In seguito, un software appositamente realizzato gestisce ed elabora i dati raccolti.

I questionari utilizzati sono rigorosamente strutturati e la qualità delle domande è concordata con i singoli servizi.

Le procedure sono attivabili, da

ciascun Servizio, su ogni computer collegato al web, purché l'utente possieda le necessarie abilitazioni. **Il software rende disponibili indicatori e grafici** che favoriscono la lettura dei risultati per il monitoraggio e il controllo dell'efficacia della prestazione resa all'utente. Si può definire una sorta di "sistema di prevenzione" che tende a ridurre il rischio del disservizio mediante l'individuazione precoce delle criticità e l'applicazione di azioni correttive nell'ottica del miglioramento continuo. Al termine di ogni periodo d'indagine, infatti, ciascun Servizio valuterà la situazione e proporrà i possibili correttivi.

L'Osservatorio è coordinato dal Servizio di comunicazione ed è giunto al secondo anno di sperimentazione. Le premesse sono incoraggianti e il percorso è coinvolgente. È questo un tassello verso il **Sistema Qualità** al quale si richiama la legge n. 150 del 2000 e la direttiva del ministro della Funzione pubblica, del marzo 2004, sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini.

La soluzione organizzativa descritta è una fra le possibili; ma, ovviamente, non la sola. Quello che con-

ta è affermare ed assicurare un nuovo diritto di cittadinanza, cioè poter disporre di servizi pubblici accessibili ed efficaci.

*"Ho richiamato molto spesso negli impegni presi con gli elettori da candidato e, successivamente, da Sindaco, nel programma di mandato, la centralità dei cittadini e il loro diritto all'ascolto e alla partecipazione. Credo che questo nuovo servizio colga in senso concreto questi concetti"* sottolinea Raffaele Cortesi, Sindaco ed assessore alla Comunicazione del Comune di Lugo.

Va da sé che un simile progetto ha trovato e trova una delle proprie ragioni d'essere nel nuovo significato che la comunicazione pubblica deve assumere rispetto al passato. *"Le grandi potenzialità - ci confermano Anna Paola Favilli, coordinatrice del progetto stesso, ed Enrica Bedeschi dirigente del servizio Urp e Comunicazione del Comune di Lugo - che sono insite in un efficace sistema di comunicazione sviluppano idee e realizzazioni capaci di generare circuiti virtuosi nell'attività di gestione degli enti locali. Nel caso specifico si tratta di aver interpretato la voce degli utenti come risorsa strategica indispensabile al controllo del sistema di progettazione e di erogazione dei servizi. È importante notare come gli ottimi risultati raggiunti sino ad ora siano serviti a mettere in discussione le logiche dell'autoreferenzialità e ad introdurre, seppure lentamente, i valori del cambiamento e dell'innovazione delle modalità gestionali"*.

L'Osservatorio del Comune di Lugo, lungi dal voler rappresentare un "modello" è, invece, la conferma che **oggi è possibile rimettere al centro dell'azione pubblica il cittadino**. Che non esistono più impedimenti giuridici né ostacoli organizzativi quando davvero ci si vuol



## □ Gli step dell'Osservatorio sulla qualità dei servizi

### Progettazione e messa in opera

- 1) **La formazione.** Ai dirigenti e agli operatori sono illustrate le basi logiche e tecniche per la corretta gestione della qualità nei servizi pubblici: analisi dei dati provenienti da indagini statistiche, adattamento e sviluppo delle metodologie Customer satisfaction, riferimenti normativi, carte dei servizi e norme ISO.
- 2) **Le esigenze informative.** Si definisce il piano generale di coordinamento delle indagini, raccordandolo alle diverse possibilità tecniche, alle esigenze informative di ogni servizio e agli eventuali vincoli presenti.
- 3) **I questionari.** Per ogni servizio è definito un questionario specifico, composto da più moduli riferiti a: Customer satisfaction, informazioni interne e di controllo, informazioni demografiche, osservazioni e reclami.
- 4) **Il software.** Le procedure informatiche dedicate all'inserimento dei questionari, all'elaborazione dei dati e alla gestione degli utenti sono implementate e rese operative (Sistema SQS®).

### Messa a regime

- 1) **La comunicazione.** L'Urp informa sull'avvio dell'Osservatorio, ne promuove obiettivi e contenuti, coordina il flusso delle informazioni presso servizi e utenti, diffonde e valorizza i risultati.
- 2) **Le indagini.** Ogni servizio avvia le proprie rilevazioni, secondo tempi e modo stabiliti, in accordo con il piano di coordinamento generale e attraverso gli opportuni supporti tecnici.
- 3) **I risultati.** Oltre agli indicatori ed agli elaborati, immediatamente disponibili on line, sono pubblicati anche un rapporto sull'esito dell'iniziativa e una sintesi dei risultati.
- 4) **I gruppi di miglioramento.** Presso ogni servizio, si costituisce un "gruppo di miglioramento", con il compito di prendere atto dei risultati, presentarli sinteticamente ai propri utenti, proporre eventuali correttivi e modifiche al servizio, pianificare l'avvio della rilevazione successiva nel quadro di un "ciclo di miglioramento" continuo che riprende a partire dal servizio di comunicazione, presso l'Urp.

metter in marcia sulla strada del cambiamento.

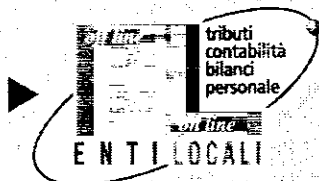
**Il valore prototipale di questa realizzazione consente anche di farne un servizio riproducibile in altre realtà**, facilitando così l'esigenza di proporre le "buone pratiche" all'intero sistema pubblico al cui interno, come si sa, la modernizzazione procede in modo difforme e con risultati alterni. Addirittura è possibile farne un servizio associato per amministrazioni diverse. Insomma, un'occasione data a tutti di utilizzare tecniche e tecnologie per ottenere una più forte ca-

pacità di governo e di programmazione dei servizi e delle relazioni con i cittadini.

In una parola, l'Osservatorio è la conferma che più si riesce a pensare al lavoro delle amministrazioni come ad un prodotto e alla tecnologia e alla comunicazione come ad un servizio, più la P.A. ritrova la propria e più vera ragion d'essere. Si allontanano i tempi in cui ogni azione pubblica si poneva innanzitutto di mantenere invariata la distanza alla quale i cittadini dovevano essere tenuti e si avvicina un **sistema nuovo in cui il cittadino,**

liberato dalle tante, troppe definizioni che lo hanno accompagnato in questi vent'anni, **diventa per ogni ente un soggetto con pari dignità e diritti.**

Lugo, con i suoi 32mila abitanti, testimonia che la volontà di cambiare e migliorare appartiene a tutti coloro che hanno a cuore la crescita e lo sviluppo della nostra comunità. Allo stesso tempo, conferma che è possibile dare un valore qualitativo ai servizi pubblici, restituendo così fiducia ai cittadini e dando credibilità all'operato delle nostre amministrazioni. ■



Provvedimenti e sentenze commentati nel presente fascicolo sono disponibili, in versione integrale, all'interno della banca dati **Enti Locali - Tributi, Contabilità, Bilanci, Personale**, consultabile all'indirizzo [www.entilocali.pa.ilsole24ore.com](http://www.entilocali.pa.ilsole24ore.com), in versione gratuita, previa registrazione, per 15 giorni.