



REGIONE AUTÒNOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

Camineras anno 2016

Allegato n° 5

al Piano triennale per la prevenzione della
corruzione 2017/2019



Premessa

Nell'ambito del Piano triennale per la prevenzione della corruzione 2016-2018 che ha previsto il potenziamento degli strumenti digitali e di confronto con i cittadini è nato il progetto di comunicazione istituzionale denominato CAMINERAS.

Il progetto ha avuto inizio a maggio 2016 e proseguirà percorrendo tutto il territorio della Sardegna.

Tale progetto si prefigge di rafforzare la comunicazione con i cittadini nei Comuni della Sardegna anche con la collaborazione degli istituti scolastici, attraverso l'informazione sui servizi che vengono erogati dall'Ufficio di relazione con il Pubblico oltre che all'attivazione della Carta Nazionale dei servizi e la firma digitale.

L'ufficio mobile Camineras è un veicolo adeguatamente attrezzato ed arredato anche con "l'angolo del confessionale" che consente al cittadino di evidenziare anche in anonimato, disservizi, proposte per migliorare i servizi offerti all'utente.

Attraverso questo strumento di comunicazione le pubbliche amministrazioni hanno l'opportunità di ridisegnare il contenuto operativo delle loro strategie d'azione e d'intervento e di avviare processi di riorganizzazione, di cambiamento e rimodulazione dei servizi sulla base del feedback raccolto.

Nel momento in cui si attiva il confronto con i fruitori di un determinato servizio, è necessario dare riscontro alle loro richieste, segnalazioni e reclami: occorre essere in grado di gestire il conflitto e di ascoltare.

Il gradimento di tale modalità di operare viene rilevata dagli operatori attraverso un'indagine di Customer Satisfaction che risponde alle seguenti diverse finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;
- raccogliere idee, suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

Nel 2016 sono stati intervistati e hanno usufruito dei nostri servizi circa 2000 utenti.

Lo "strumento di indagine" strutturato in 10 domande a risposta chiusa si compone di due sezioni:

- la prima, finalizzata a conoscere il grado di conoscenza dei servizi di comunicazione offerti;
- la seconda, finalizzata a rilevare il profilo dell'utente;

In particolare la prima parte mira a:

- accertare se il cittadino sia a conoscenza dell'iniziativa CAMINERAS e gli Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- capire attraverso quale canale di informazione è venuto a conoscenza del servizio;

L'ufficio mobile CAMINERAS nel 2016 è stato presente nei seguenti comuni della Sardegna:

Tappe 2016

- Fiera internazionale della Sardegna
- Monumenti Aperti
- Sestu
- Lanusei
- Villasimius
- Cabras
- Serri
- Evento School Makers Sardegna
- Evento Sinnova
- Fiera nord Sardegna Sassari
- Oristano
- Sassari
- Fiera di Natale (Cagliari)
- Iglesias

Nei paragrafi seguenti vengono illustrati i risultati scaturiti dall'indagine relativo all'anno 2016:

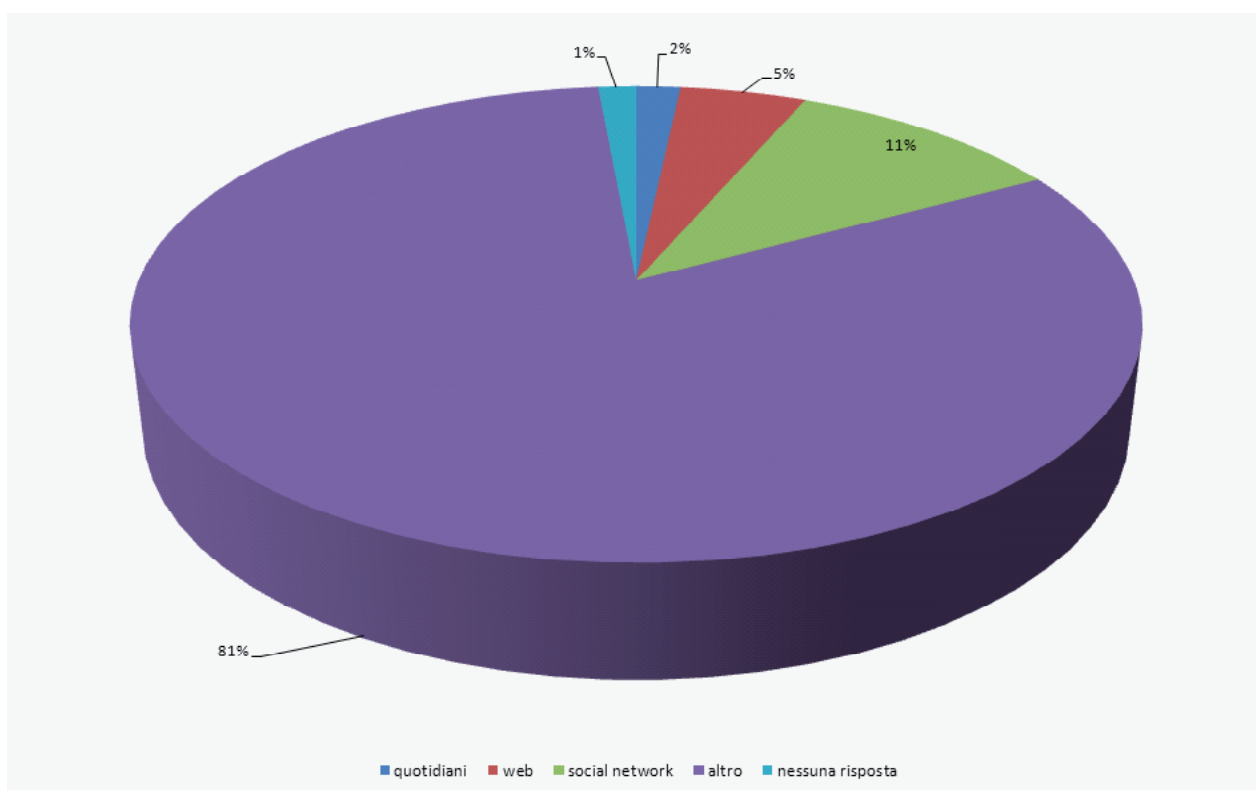
1) OGGETTO DELL'INDAGINE

Canali di informazione e utilizzo dei servizi

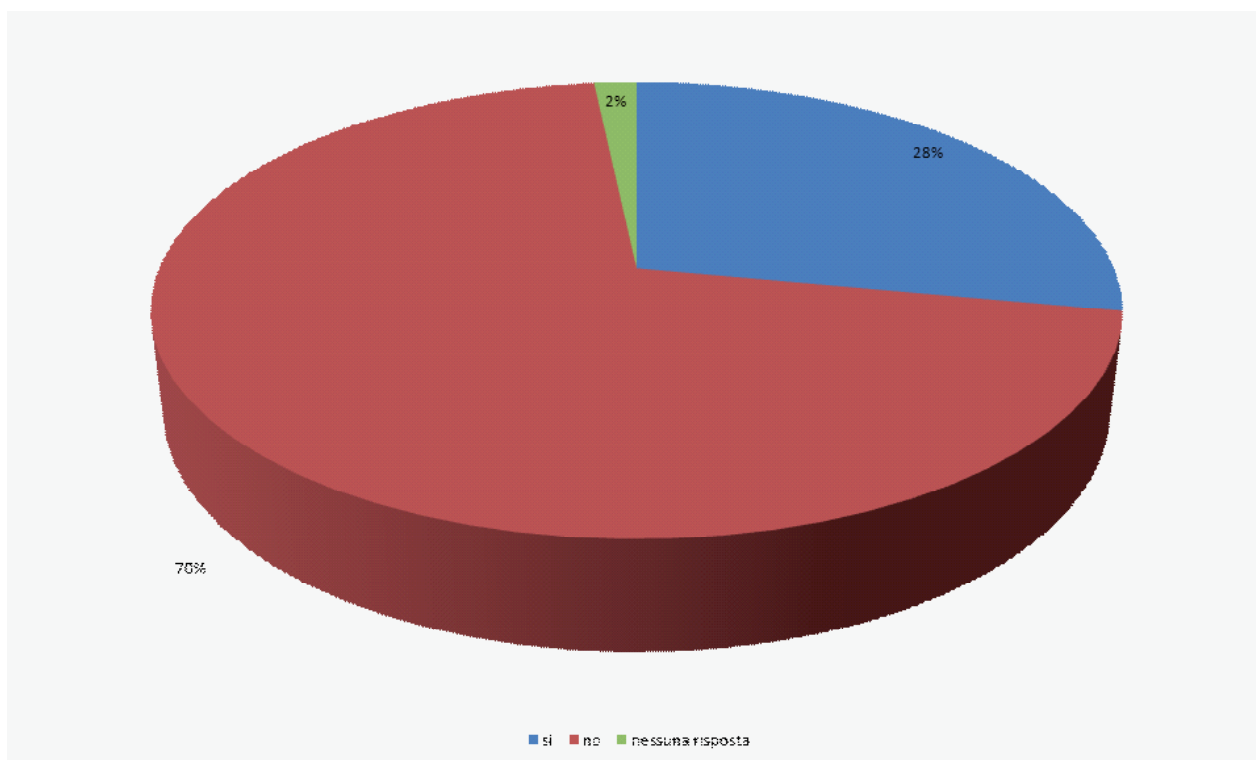
I grafici che seguono evidenziano che sul totale degli utenti intervistati l'11% dell'utenza è venuto a conoscenza dell'esistenza del progetto CAMINERAS tramite i social network (Facebook, twitter), il 5% tramite web, il 2% tramite quotidiani, l'1% nessuna risposta, mentre un'alta percentuale l'81% non ha specificato.

Dall'analisi rilevata si evidenzia che ancora un alta percentuale di utenti 70% non è a conoscenza dell'esistenza degli Uffici di Relazione con il Pubblico e dei servizi che eroga all'utente.

Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa Camineras?

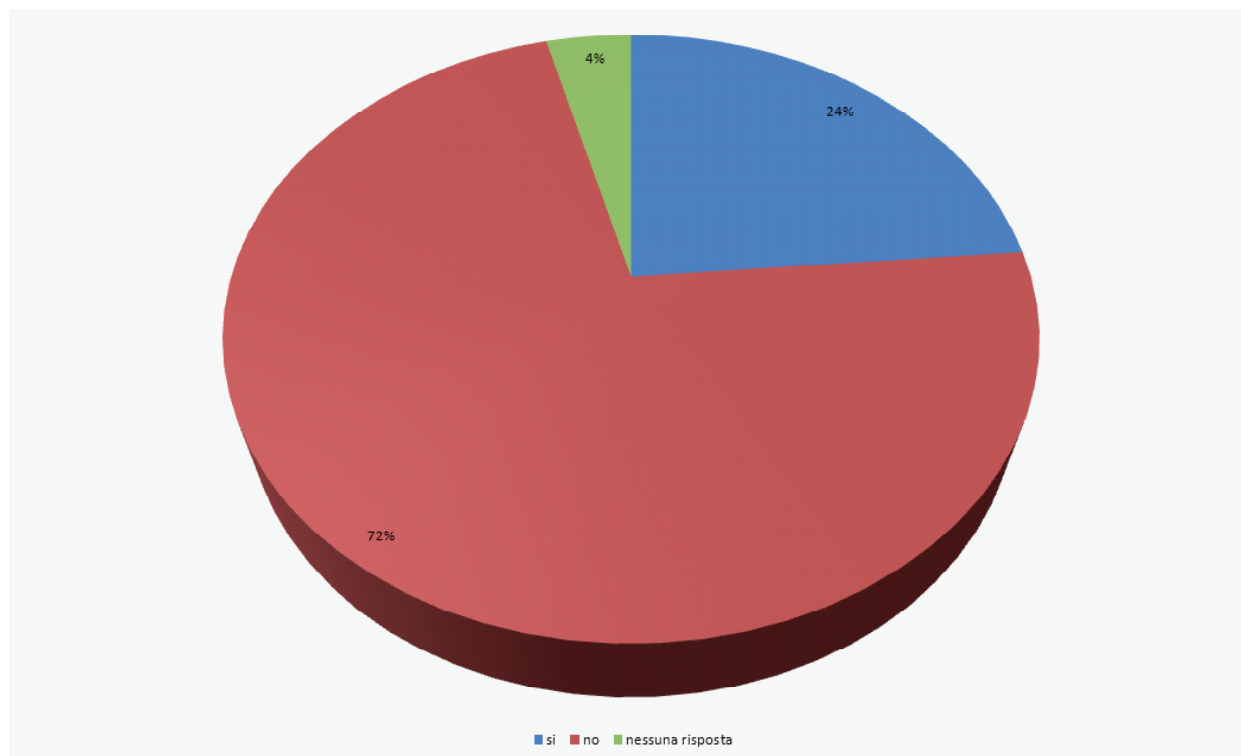


Conosce gli Ufficio di Relazione con il Pubblico?



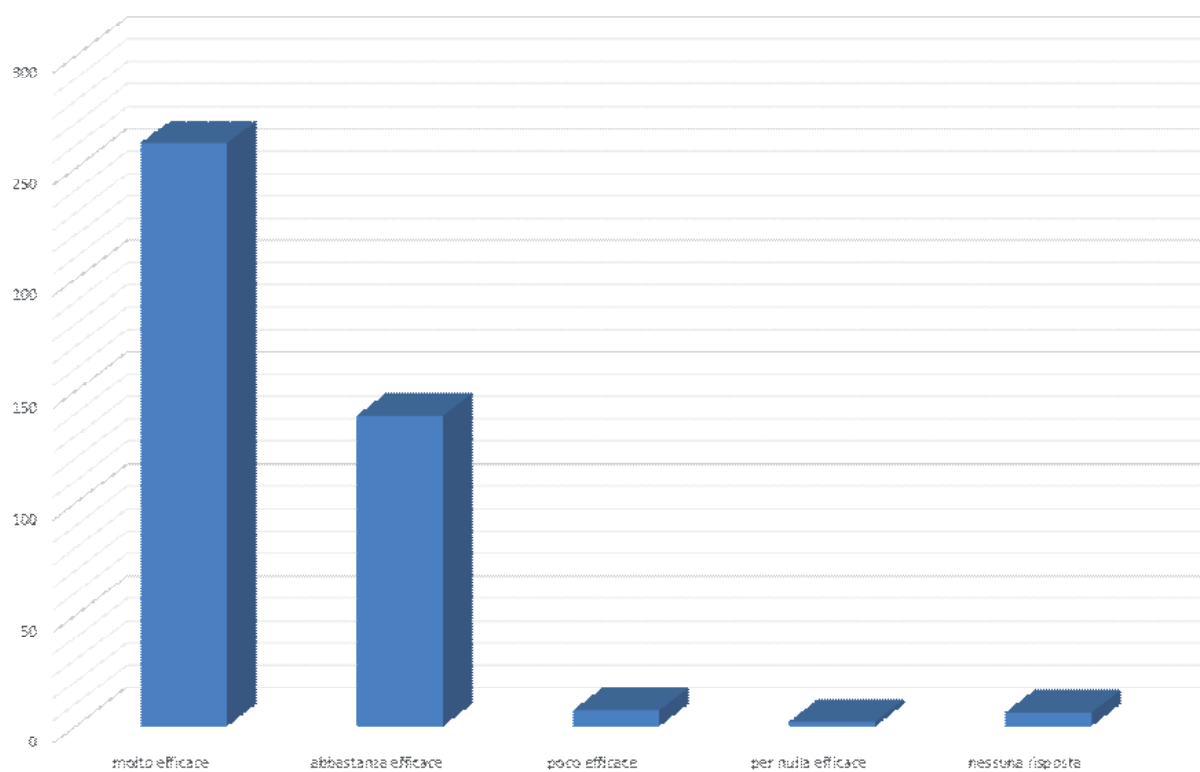
Conoscenza dei servizi erogati dagli Uffici di relazione con il Pubblico

Dall'analisi dei dati analizzati si evidenzia che è ancora alta la percentuale degli utenti (72%) che non conoscono i servizi offerti dagli Uffici di relazione con il Pubblico.



Giudizio sul progetto CAMINERAS

Sul 100% degli utenti intervistati solo l'1% non risponde mentre il 63% degli utenti giudica molto efficace la scelta di avvicinarsi al cittadino con questa modalità mentre il 34% ritiene abbastanza efficace l'iniziativa, solo l'2% degli intervistati ritiene poco efficace tale servizio

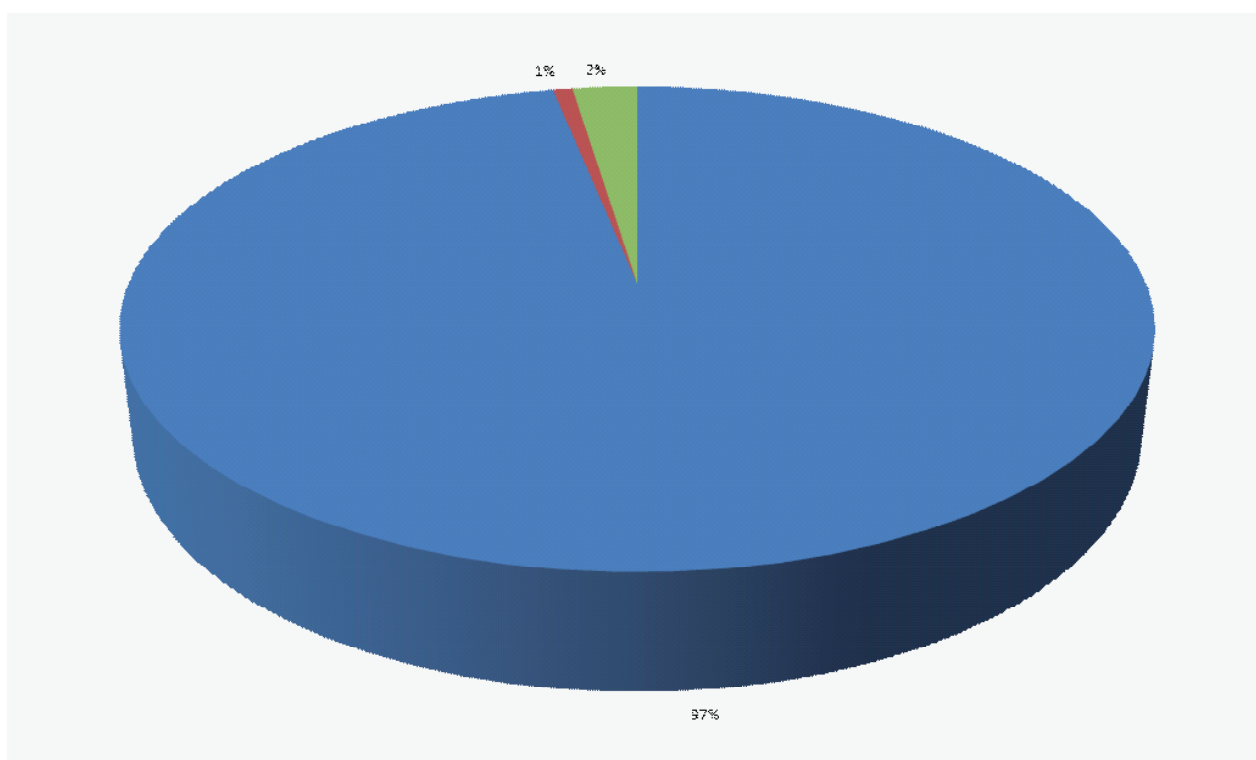


Livello di gradimento dei servizi offerti

Gli operatori dell'Ufficio mobile CAMINERAS, nell'erogare l'informazione con la massima e consentita immediatezza, cercano di soddisfare sempre e comunque le richieste del cittadino, anche quando non sono prettamente di natura istituzionale. Questo atteggiamento si è rivelato un elemento decisivo nell'espressione del giudizio da parte degli utenti ed ha stimolato atteggiamenti di fiducia nei confronti dell'Amministrazione.

Il 97% degli utenti intervistati sono molto soddisfatti delle risposte ricevute, il 2% non soddisfatto e un 1% non ha fornito nessuna risposta.

Ritiene che le informazioni siano rispondenti alle sua richieste?



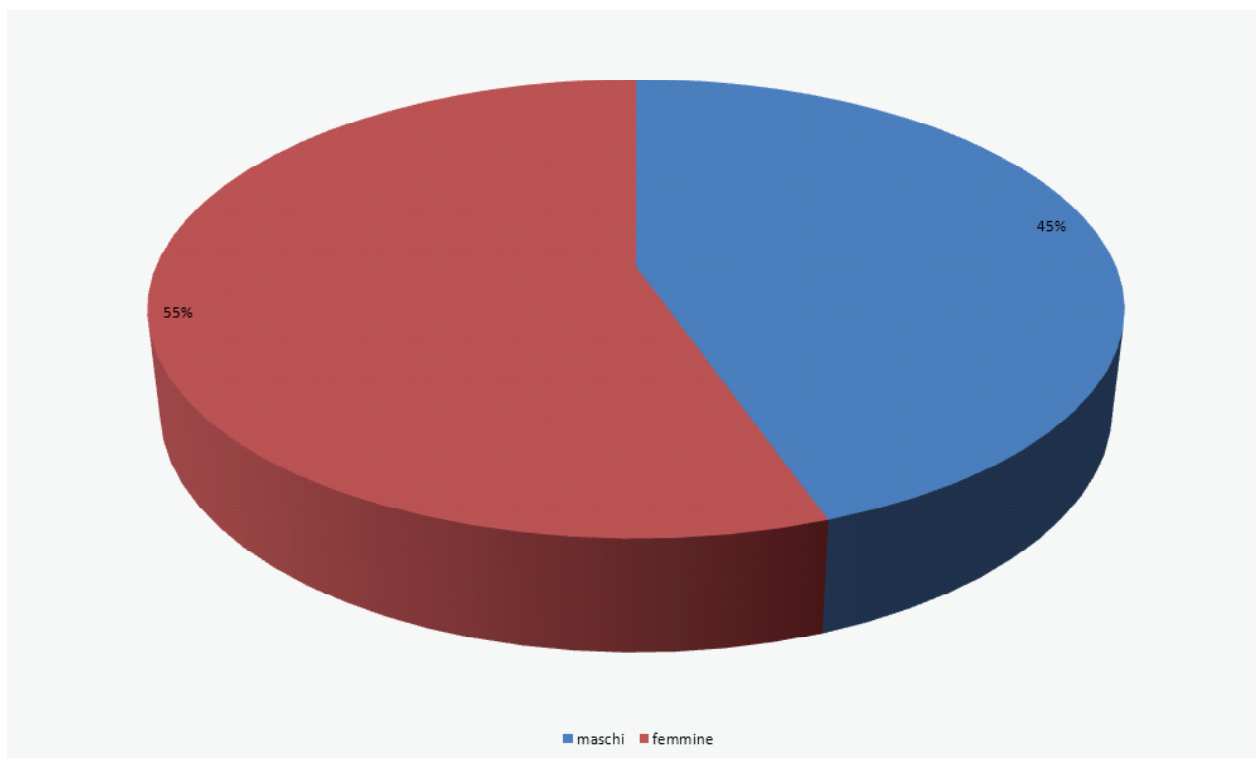
2) PROFILO DEGLI INTERVISTATI

Dall'analisi dei questionari emerge che l'utente-tipo che si è recato presso l'Ufficio mobile è di genere prevalentemente femminile (femmine 55% maschi 45%).

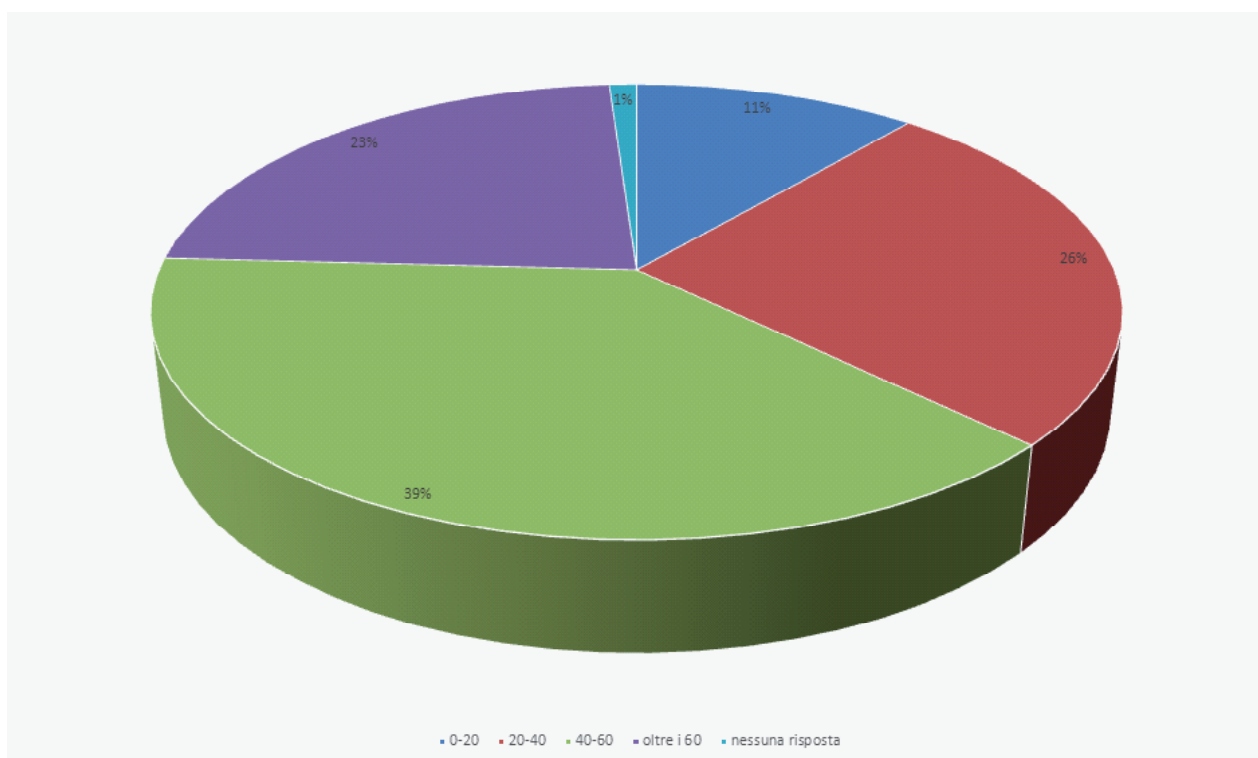
Per quanto attiene le fasce di età degli intervistati si rileva che: il 26% è da ricomprendere nella fascia d'età compresa tra i 21-40 anni, mentre il 39% tra 41-60, il 23% oltre i 60 e solo il 11% ha un'età compresa tra i 0-20.

In merito alla fascia d'età è stata inserita la fascia d'età dai 0-20 in quanto alta è stata la percentuale di coloro ai quali, con l'autorizzazione del genitore/tutore, è stata attivata la tessera sanitaria come carta nazionale dei servizi. Solo un 1% non ha fornito nessuna risposta.

Genere dell'utente



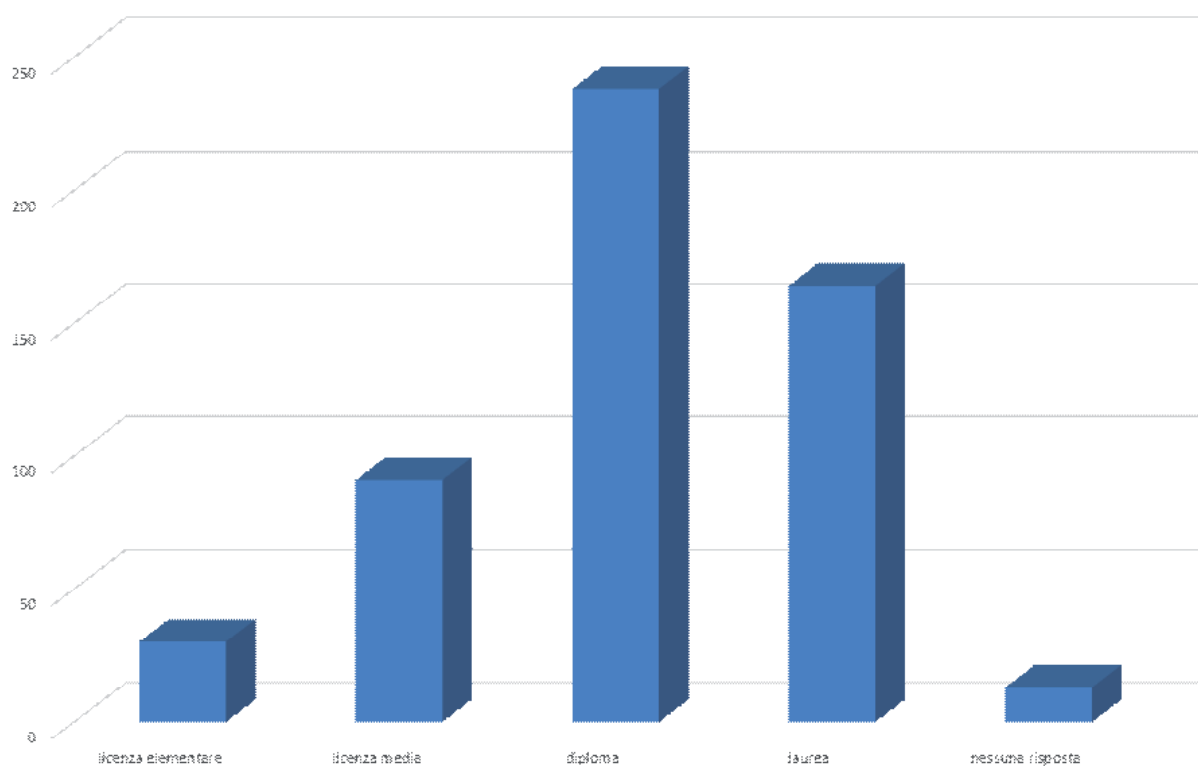
Fascia di età



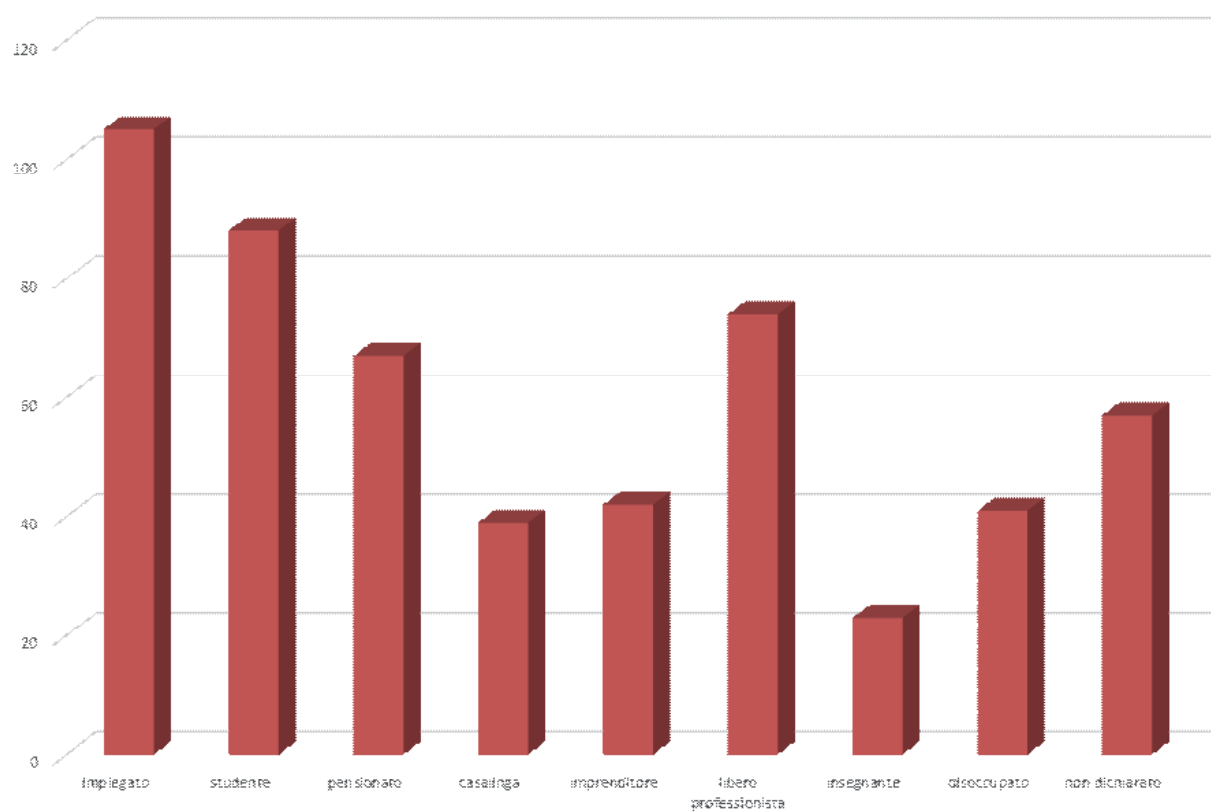
Per quanto attiene al livello di istruzione, si può evidenziare che il cittadino che si è rivolto all'Ufficio mobile CAMINERAS durante le varie tappe nel territorio ha una cultura medio alta. Infatti il 44% diplomati, il 31% laureati, il 17% possiede il diploma di licenza media e solo il 6% la licenza elementare e un 2% non ha dichiarato il titolo di studio.

Per quanto riguarda la condizione occupazionale, tra gli intervistati quelli maggiormente rappresentati sono stati gli impiegati al 20% e gli studenti al 16%. A seguire liberi professionisti 14%, pensionati al 12%, imprenditori e disoccupati 8%, casalinghe 7% e insegnanti 4%. L'11% non ha dichiarato la propria condizione occupazionale.

Titolo di studio



Occupazione

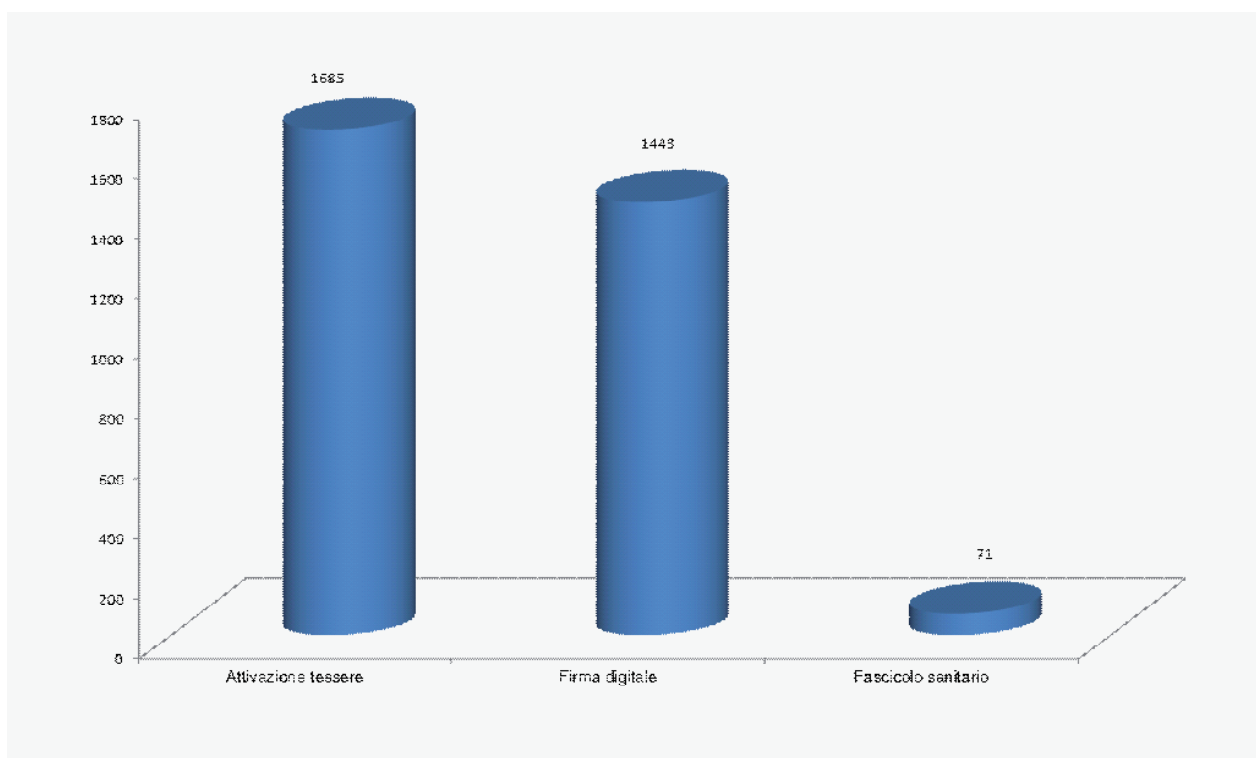


TS-CNS (CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) FIRMA DIGITALE E FASCICOLI SANITARI ELETTRONICO (FSE)

Un altro servizio fornito dagli operatori nelle varie tappe dell'Ufficio Mobile CAMINERAS è stato l'attivazione delle tessere sanitarie come carta nazionale dei servizi e attivazione firma digitale, nonché apertura fascicoli sanitari.

Il grafico che segue evidenzia le attivazioni effettuate nelle tappe di CAMINERAS ed è comprensivo anche delle attivazioni effettuate presso il Front-office della Presidenza.

- Attivazione TS-CNS 1685
- Firma digitale 1443
- Fascicolo sanitario elettronico 71







**REGIONE AUTÒNOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA**

Direzione Generale per la Comunicazione
Servizio comunicazione istituzionale,
trasparenza e coordinamento rete Urp
e archivi

Viale Trento, 69
09123 Cagliari

