



**RISULTATI DELL'INDAGINE SULLA QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI DALL'UFFICIO  
DEL DIFENSORE CIVICO PROVINCIALE  
Marzo-Aprile 2008**

**Provincia di Novara**

Funzione Comunicazione – Ufficio del Difensore Civico Provinciale

P.zza Matteotti, 1- 28100 Novara

tel. 0321-378317

difensore.civico@provincia.novara.it

Nel corso del 2007 l'Ufficio del Difensore Civico ha proseguito la propria attività, ricevendo le segnalazioni e le richieste di intervento di 108 cittadini.

L'intera popolazione di quanti hanno avuto accesso al servizio di difesa civica ha costituito il dato di partenza per un'analisi del grado di soddisfazione dell'utenza: l'obiettivo è stato quello di evidenziare punti di forza e di debolezza del servizio e, in quest'ultimo caso, valutare l'eventuale disponibilità di mezzi adatti a consentirne un miglioramento.

Lo strumento scelto per la rilevazione è stato quello dell'intervista telefonica: tutti i cittadini che avevano richiesto l'apporto del Difensore Civico nel corso dell'anno 2007, durante i mesi di marzo e aprile di quest'anno, sono stati oggetto di almeno due tentativi di contatto; 40 hanno risposto al telefono e di questi 26 hanno accettato di essere intervistati.

Le peculiarità stesse dell'intervista telefonica (fra le quali ricordiamo la necessaria disponibilità di tempo e una naturale ritrosia nei confronti di un uso ormai troppo frequente del telefono per ingerirsi nella vita delle persone) hanno così condotto alla costruzione casuale di un campione che corrisponde a circa il 25% del totale degli utenti.

L'intervistatore, dopo una breve presentazione personale e l'esplicitazione delle motivazioni per le quali si chiedeva il permesso all'intervista, ha proceduto basandosi su un questionario strutturato in modo progressivo, ossia con domande ordinate in modo tale da consentire un graduale restringimento di campo sulla specifica attività del Difensore.

In questo modo rispetto al **livello di conoscenza e pubblicizzazione** del servizio si è rilevato che stampa, notiziari e televisioni hanno una parte importantissima nel diffondere le informazioni circa la sua esistenza (54% è la percentuale attribuibile a questo dato); il 42% degli intervistati ha dichiarato di essere venuto a sapere dell'attività svolta dal Difensore Civico attraverso canali non formalizzati (il più delle volte si è trattato dell'insostituibile "passaparola"); risulta davvero ridotta la percentuale di quanti hanno avuto l'informazione da uffici pubblici (solo il 4%); è forse questo un versante sul quale occorrerebbe lavorare, dando risposta anche a quanti (12%) hanno segnalato fra gli aspetti da migliorare una maggiore pubblicizzazione del servizio.

I cittadini che si sono rivolti al Difensore Civico risultano per la maggior parte (69%) non appartenere a Comuni novaresi che usufruiscono del **servizio di difesa civica associata**; è un dato che è interessante correlare anche in questo caso ai suggerimenti raccolti circa gli aspetti che potrebbero essere migliorati: nella voce "altro" (27%) sono state raggruppate per lo più le indicazioni di coloro che ritengono auspicabile che altri Comuni stipulino la convenzione con il Difensore civico provinciale.

Riguardo i **motivi** che hanno indotto i cittadini a rivolgersi al Difensore Civico, preponderanti (53%) sono stati quelli da ricondurre ai rapporti in diritto privato, a testimoniare ancora una volta come non si conosca con

chiarezza quali sono le competenze del Difensore e si tenda a sovrapporne la figura a quella del Giudice di Pace: anche qui si apre un possibile spazio di riflessione su quali siano gli strumenti che meglio consentano di spiegare la natura specifica dell'attività del Difensore civico.

Esiste una corrispondenza evidente fra le percentuali relative alla soddisfazione circa la **soluzione dei problemi** e quelle rilevate in rapporto ai motivi per i quali si va dal Difensore Civico: infatti corrisponde al 61% il totale dei problemi che non ha trovato soluzione o è risultato non essere di competenza del Difensore.

Esaurita la sequenza di domande che hanno consentito un approccio generale, si è proceduto a richiedere agli intervistati una **valutazione su alcuni aspetti del servizio**.

Tutte le risposte erano chiuse e graduate da "insoddisfatto" a "soddisfatto".

Circa la **disponibilità** del Difensore **ad essere presente** e a concordare eventuali appuntamenti il riscontro è stato davvero positivo: nessun insoddisfatto o poco soddisfatto ed una percentuale dell'88% di soddisfatti.

Per il 73% degli intervistati è risultato **facile trovare l'Ufficio** del Difensore mentre l'8% ha espresso qualche riserva: un dato questo non facilmente spiegabile se si tiene conto che per quanto riguarda i possibili miglioramenti nessuno ha ritenuto di dover proporre una diversa dislocazione dell'ufficio; forse anche in questo caso è possibile intervenire sul fronte dell'informazione.

Quanto al grado di **cortesìa** non ci sono insoddisfatti o poco soddisfatti: alto è il dato dei soddisfatti (77%).

L'85% degli intervistati si è detto soddisfatto o abbastanza soddisfatto circa la chiarezza delle **informazioni ricevute**; qui però emerge anche un elemento di eterogeneità rappresentando da un dato del 15% di poco soddisfatti.

Ancora più varie le valutazioni sulla **competenza**: anche in questo caso la maggior parte degli intervistati si è detta soddisfatta o abbastanza soddisfatta (il dato complessivo è del 66%); compare un gruppo di insoddisfatti (19%) che nei commenti alle risposte date hanno tenuto per lo più a precisare che questo tipo di giudizio è correlato non alle capacità con le quali il Difensore Civico ha svolto il proprio ruolo quanto alla assenza di competenze specifiche in capo alla sua figura istituzionale.

Si riduce in ultimo il numero dei soddisfatti (35%) per il **risultato ottenuto**. Il dato di valutazione soggettiva è in linea con quello rilevato oggettivamente alla domanda 4, dove il 39% degli intervistati aveva dichiarato che il problema per il quale non si era rivolto al Difensore Civico non aveva avuto soluzione.

Volendo trarre le fila della ricerca svolta, si evidenzia l'esistenza di un file-rouge che lega significativamente alcuni dati:

- il 53% degli intervistati si è rivolta al Difensore per la lesione di diritti da parte di privati, un aspetto per il quale non vi è una specifica competenza

- il 61% dei casi non ha avuto soluzione
- il 65% degli intervistati si è detto poco o per nulla soddisfatto per i risultati ottenuti

Ma il 66% si dice soddisfatto o abbastanza soddisfatto del livello di competenza dimostrato dal Difensore nei suoi interventi; il dato segnala un'inversione di tendenza rispetto alle precedenti valutazioni e testimonia quasi visivamente che le principali debolezze del servizio si evidenziano a mano a mano che ci si avvicina con l'indagine al cuore dell'attività del Difensore Civico e sembra di poter dire che le valutazioni critiche dei cittadini colpiscono nel segno: riguardano quello che il Difensore Civico può e non può per legge fare e di conseguenza i risultati che può e non può conseguire con la sua attività.

E' un problema quello evidenziato che è destinato a non trovare soluzione a livello di singoli enti ma che investe ciò che il legislatore intende fare in merito al ruolo del Difensore Civico: quel che rientra nella disponibilità dell'Ufficio del Difensore civico provinciale è il tentare forme di mediazione volontaria per quegli aspetti che non rientrano nella sua sfera di competenza o anche lo svolgere un'attività di orientamento nei confronti dei cittadini perché apprendano quali strumenti correttamente usare per la loro tutela.

Occorre infine insistere sull'informazione per chiarire quali siano i campi nei quali il Difensore può significativamente incidere e tendere al miglioramento di quegli aspetti organizzativi che possono facilitare la fruizione del servizio.

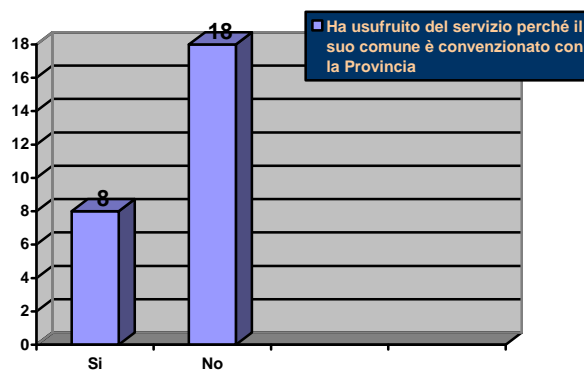
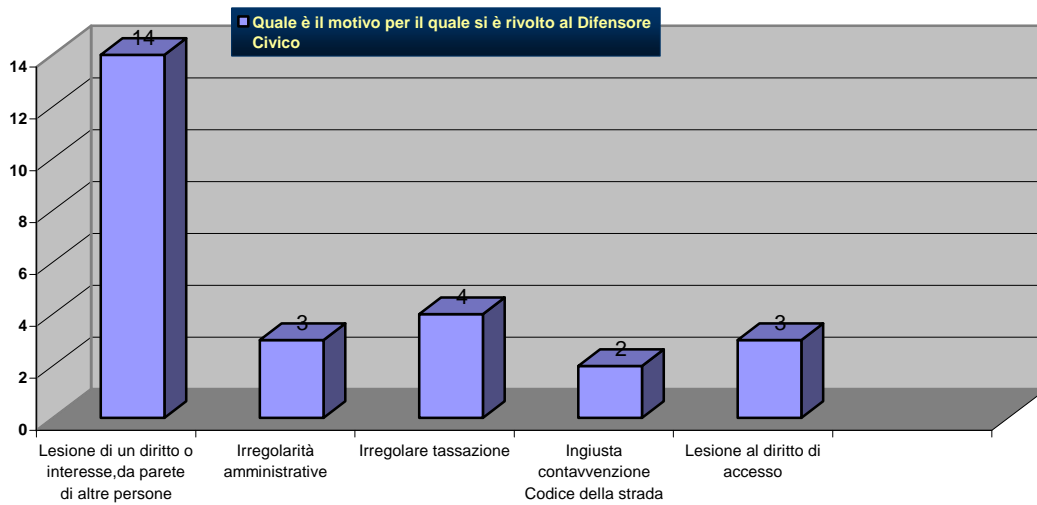
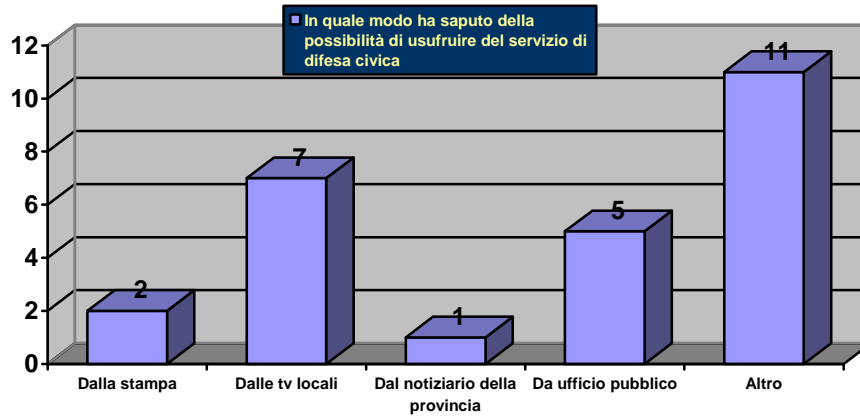
Di seguito le risposte date alle singole domande.

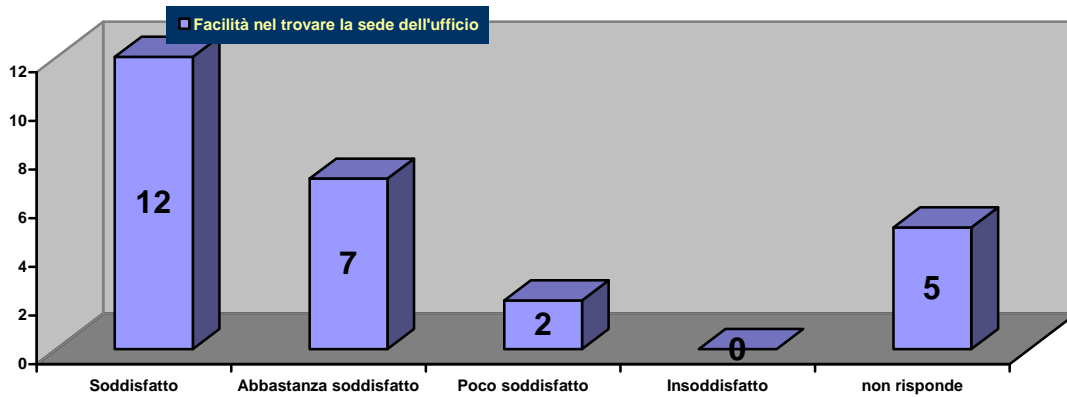
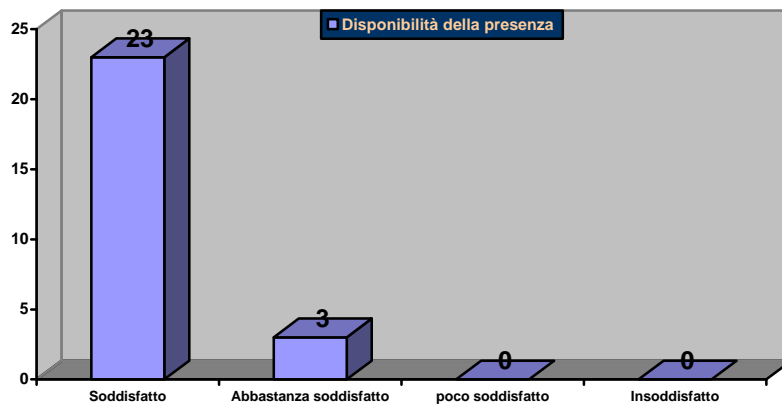
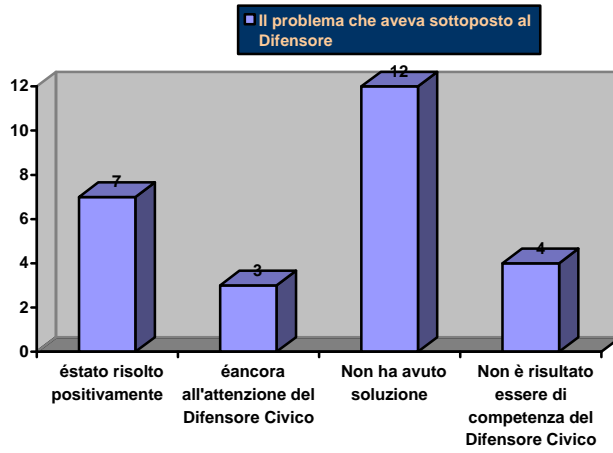
<b>1.in quale modo ha saputo della possibilita' di utilizzare il servizio di difesa civica?</b>		
a.Dalla stampa	2	8%
b.Dalle Tv locali	7	27%
c.Dal notiziario provinciale	1	19%
d.Da ufficio pubblico	5	4%
e.Altro	11	42%
<b>2.quale è il motivo per il quale si è rivolto al Difensore Civico?</b>		
a.lesione di un diritto o interesse,da parte di altre persone	14	53%
b.Irregolarita' amministrative	3	12%
c.Irregolare tassazione	4	15%
d.Ingiusta contravvenzione Codice della Strada	2	8%
e.Lesione al diritto di accesso	3	12%
<b>3.ha usufruito del servizio perché il suo comune è convenzionato con la Provincia?</b>		
a.Si	8	31%
b.No	18	69%
<b>4.Il problema che aveva sottoposto al Difensore civico</b>		
a.é stato risolto positivamente	7	27%
b.é ancora all'attenzione del Difensore Civico	3	12%
c.Non ha avuto soluzione	12	46%
d.Non è risultato essere di competenza del Difensore Civico	4	15%
<b>5.Quale è la sua valutazione del servizio di difesa civica in relazione a:</b>		
<u>a.Disponibilita' della presenza</u>		
1)soddisfatto	23	88%
2)abbastanza soddisfatto	3	12%
3)poco soddisfatto		
4)insoddisfatto		
<u>b.Facilita' nel trovare la sede dell'ufficio</u>		
1)soddisfatto	12	46%
2)abbastanza soddisfatto	7	27%
3)poco soddisfatto	2	8%
4)insoddisfatto		
Non risponde	5	19%
<u>c.Cortesia</u>		

1)soddisfatto	20	77%
2)abbastanza soddisfatto	6	23%
3)poco soddisfatto		
4)insoddisfatto		
<u>d.Chiarezza delle informazioni ricevute</u>		
1)soddisfatto	13	50%
2)abbastanza soddisfatto	9	35%
3)poco soddisfatto	4	15%
4)insoddisfatto		
<u>e.Competenza</u>		
1)soddisfatto	10	39%
2)abbastanza soddisfatto	7	27%
3)poco soddisfatto	4	15%
4)insoddisfatto	5	19%
<u>f.Risultato ottenuto</u>		
1)soddisfatto	8	31%
2)abbastanza soddisfatto	1	4%
3)poco soddisfatto	14	53%
4)insoddisfatto	3	12%
<b>6.Quali sono gli aspetti del servizio che potrebbero essere migliorati?</b>		
a.Pubblicizzazione del servizio	3	12%
b.Orario di apertura degli uffici	5	19%
c.Dislocazione delle sedi		
d.Cortesia del personale		
e.Competenza	11	42%
f.Altro	7	27%

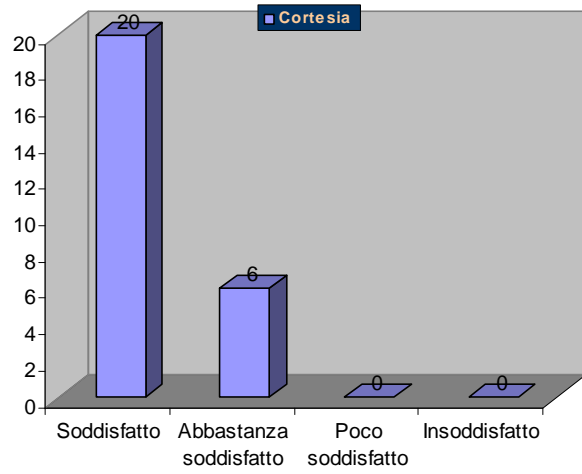
## APPENDICE GRAFICA

Qui di seguito si riportano i dati raccolti per ciascuna domanda.

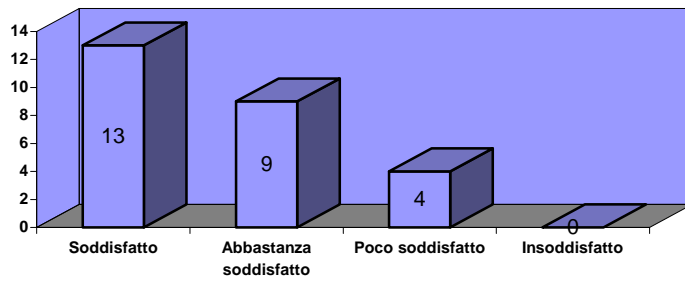


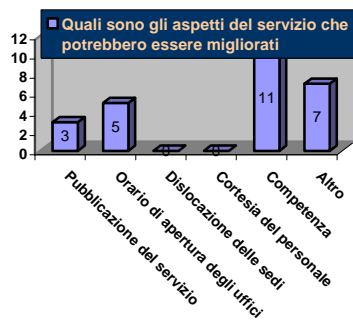
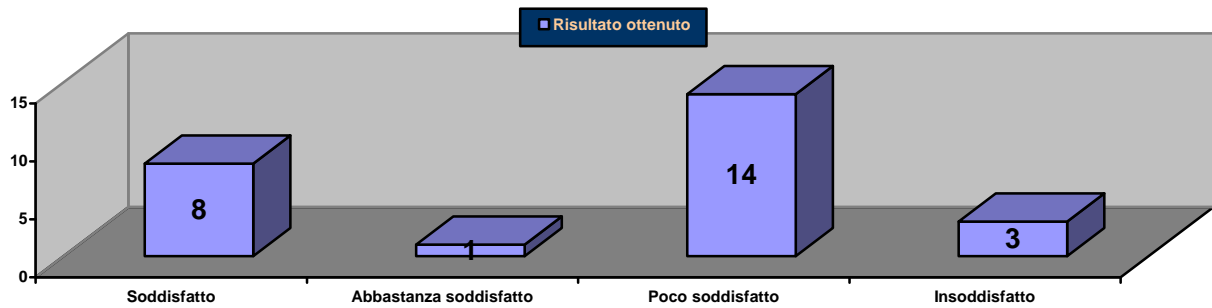
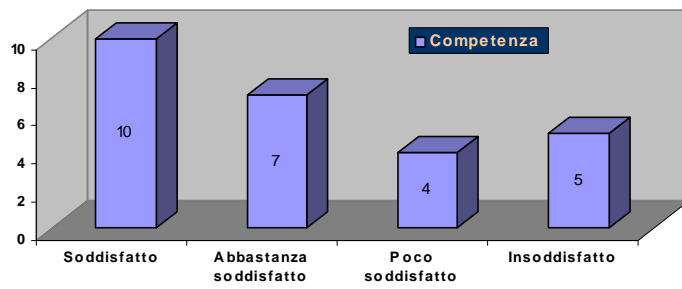






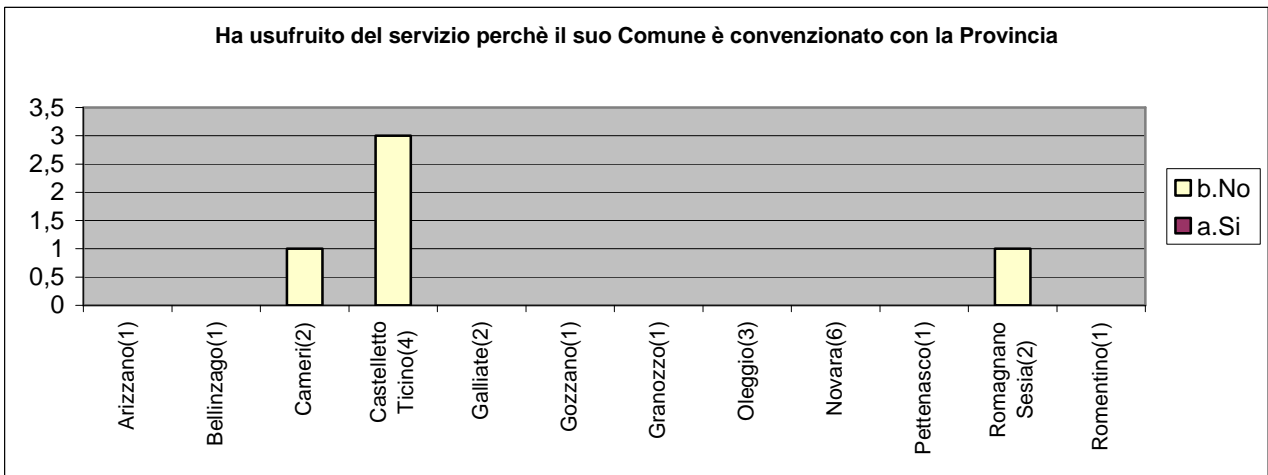
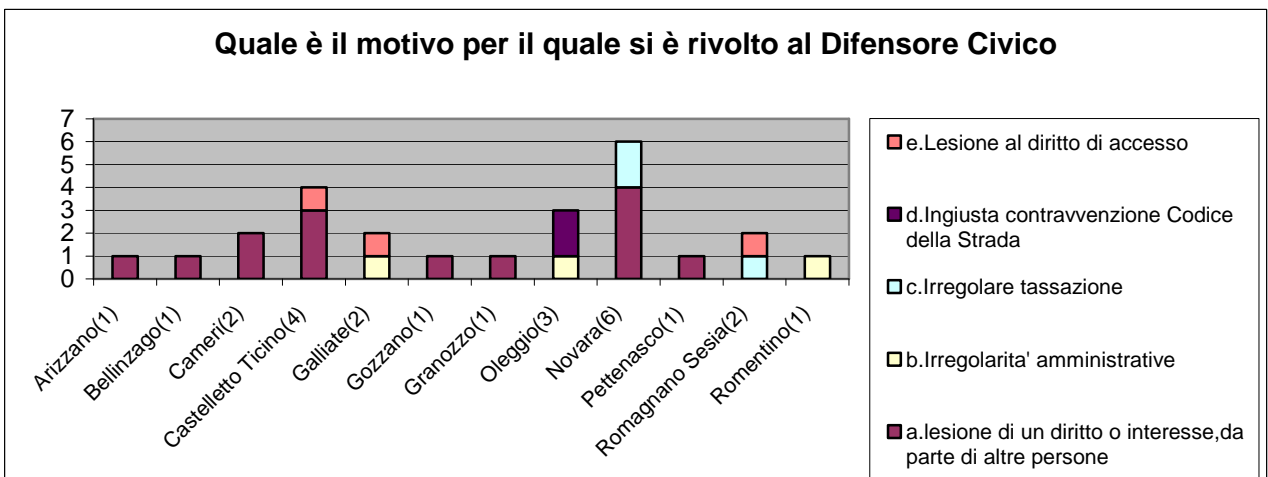
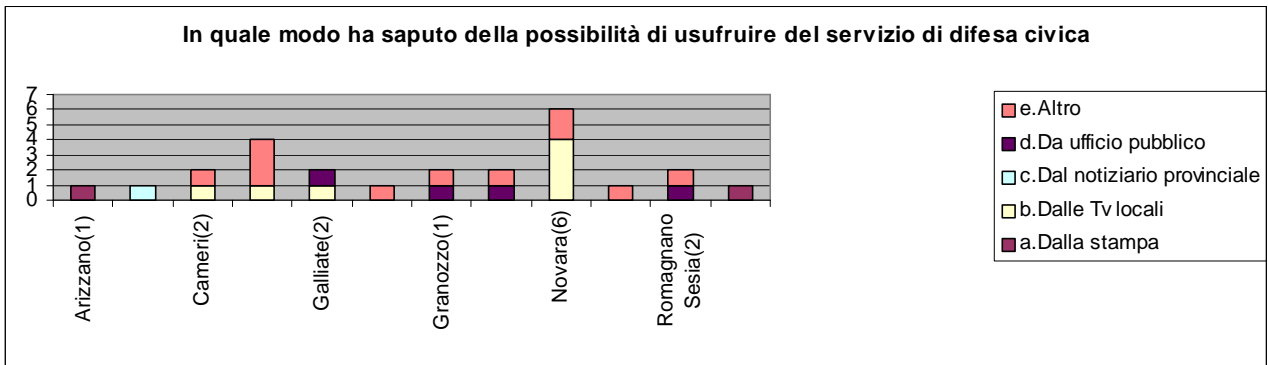
■ Chiarezza delle informazioni ricevute



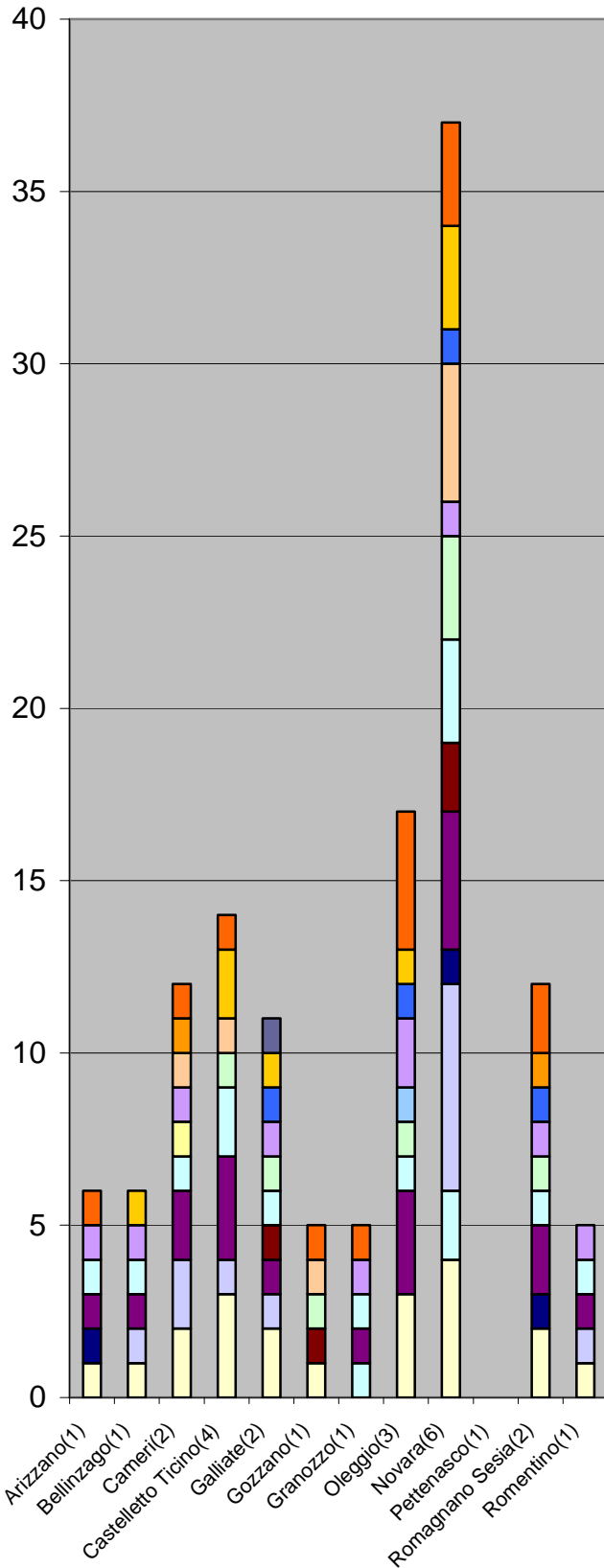




Si riportano anche i dati differenziati in base alla residenza degli utenti.



## Quale è la sua valutazione del servizio di difesa civica in relazione a:



- 4)insoddisfatto
- 3)poco soddisfatto
- 2)abbastanza soddisfatto
- 1)soddisfatto
- f.Risultato ottenuto
- 4)insoddisfatto
- 3)poco soddisfatto
- 2)abbastanza soddisfatto
- 1)soddisfatto
- e.Competenza
- 4)insoddisfatto
- 3)poco soddisfatto
- 2)abbastanza soddisfatto
- 1)soddisfatto
- d.Chiarezza delle informazioni ricevute
- 4)insoddisfatto
- 3)poco soddisfatto
- 2)abbastanza soddisfatto
- 1)soddisfatto
- c.Cortesia
- 4)insoddisfatto
- 3)poco soddisfatto
- 2)abbastanza soddisfatto
- 1)soddisfatto
- b.Facilita' nel trovare la sede dell'ufficio
- 4)insoddisfatto
- 3)poco soddisfatto
- 2)abbastanza soddisfatto
- 1)soddisfatto
- a.Disponibilita' della presenza

Quali sono gli aspetti del servizio che potrebbero essere migliorati

