



## 1. Chi propone lo scambio

**Comune ospitante**

<b>Unione Valle Savio</b>
---------------------------

**Area, Settore, Ufficio ospitante**

<b>Pianificazione, Controllo e Statistica</b>
---

## 2. Descrizione della *pratica/soluzione*

### Titolo buona pratica

La tua parola conta: indagini di *citizen satisfaction* per misurare la qualità dei servizi erogati ai cittadini

**Descrizione della pratica/soluzione** (scriverla come la si vorrebbe leggere, scegliendo il livello di dettaglio e di sintesi che si ritengono efficaci alla comprensione della “proposta di valore” che viene proposta ai colleghi di altri Comuni)

Misurare la soddisfazione degli utenti è un elemento fondamentale per poter migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati ai cittadini. L’Unione Valle Savio ha ritenuto di costituire un gruppo di lavoro sulla *citizen satisfaction* (composto dagli uffici Statistica, Comunicazione e Pianificazione e Controllo) allo scopo di creare una regia di tutte le indagini di *citizen satisfaction* svolte dal Comune di Cesena e dall’Unione Valle Savio al fine di definire e diffondere una metodologia uniforme e di estendere le indagini anche ai servizi per i quali ancora non erano state implementate.

I risultati ottenuti nelle varie indagini sono stati sintetizzati in infografiche, di facile lettura per tutti, che sono state pubblicate sui siti internet dei due Enti in sezioni dedicate.

In prospettiva l’obiettivo è quello di estendere le indagini di *citizen satisfaction* a tutti i servizi erogati dai due Enti, in un’ottica di miglioramento continuo e di soddisfazione dei cittadini e in modo tale da fornire, ai dirigenti dei settori, preziosi elementi di valutazione dell’attività svolta.

### 3. Le modalità dello scambio

**Modalità del trasferimento** (*descrive l'attività che viene proposta nel corso dello scambio: una sorta di bozza di programma della/e giornata/e di scambio*)

Breve presentazione del progetto, esposizione delle varie fasi che compongono l'attività, illustrazione di alcuni esempi di questionari, report e infografiche realizzate.

**Quanti partecipanti possono essere ospitati per ogni sessione** (*se si ritiene utile, è possibile anche indicare che tipo di figure professionali possono maggiormente giovare di questo scambio*)

Nessun limite di numero

**Quanto tempo dura ogni sessione di attività di scambio** (*indicare numero di giornate*)

Due giornate