

25 Febbraio 2016

## **Servizi cimiteriali e anagrafici, il Comune avvia un'indagine**

Obiettivo verificare la soddisfazione dei cittadini



Il Comune di Bergamo avvia un' indagine per conoscere la percezione e

le opinioni dei cittadini circa il livello dei servizi cimiteriali e anagrafici: per farlo si avvale dell'impegno delle Associazioni

dei Consumatori, Federconsumatori, Adiconsum e Adoc, che nei prossimi mesi intervisteranno centinaia di persone per conoscere punti di forza e criticità di due dei servizi più vicini ai cittadini della struttura comunale. Nella prima fase saranno monitorati i servizi cimiteriali: all'esterno del Cimitero Monumentale sarà predisposto un gazebo dove, a turno, operatori delle Associazioni inviteranno chi si reca al cimitero a compilare un apposito questionario. L'indagine si svilupperà in un arco di tempo di 3 mesi a partire dal 7 marzo fino al 3 giugno. Saranno intervistate almeno 500 persone.

Gli obiettivi dell'indagine sono molto semplici e chiari: in primis quello di verificare la soddisfazione degli utenti dei servizi cimiteriali; quello di tenere sotto osservazione la corrispondenza tra gli standard di qualità dei servizi proposti dalla Carta dei Servizi Cimiteriali e la situazione di fatto e infine quello di rivisitare la stessa Carta dei Servizi Cimiteriali. Il questionario predisposto dalle Associazioni permetterà all'intervistato di esprimere bisogni e attese, idee e proposte che potrebbero non rientrare nel tipo di servizio dichiarato nella Carta dei Servizi cimiteriali. La relazione tra la Carta dei Servizi e la libera espressione dell'intervistato permetterà di verificare la sintonia tra la qualità percepita (il punto di vista del cliente) e la qualità progettata (il punto di vista del fornitore del servizio).

Una volta completata l'indagine sui servizi cimiteriali, sarà il turno dei servizi demografici e dello sportello polifunzionale, che ogni anno registra oltre 300mila accessi, quasi 1000 utenti al giorno. "Obiettivo dell'Amministrazione – sottolinea l'Assessore all'Innovazione e alla Semplificazione Giacomo Angeloni – è quello che i servizi comunali siano sempre più di supporto dei cittadini: questa iniziativa ci permette di guardare alla macchina del Comune con gli occhi dei cittadini e in questo senso nessuno meglio delle Associazioni dei Consumatori, e siamo uno dei primi comuni in Italia a coinvolgerle per questo tipo di indagine, può consentirci di farlo. Il report che emergerà dall'indagine sarà presentato agli organi di stampa e ai cittadini attraverso un'iniziativa pubblica, oltre che essere pubblicato sul sito del Comune di Bergamo".