

Nell'ambito del progetto interreg IV Italia-Austria Bench-Pa

Indagine di Customer Satisfaction per quattro comuni friulani

Gestione rifiuti, servizio strade, scuole elementari e dell'infanzia, licenze per le nuove costruzioni private. Sono i 4 servizi sui quali i comuni di Udine, Tarvisio, Tavagnacco e Tolmezzo dal 14 settembre, giornata in cui scatta la fase di benchmarking e customer satisfaction, saranno valutati (efficienza ed efficacia nell'azione) nell'ambito del progetto Interreg IV Italia-Austria "Bench PA". Il progetto Bench-PA, sviluppato

da ForSer ed Anci Fvg con la collaborazione delle università di Udine, della Carinzia e di Padova, è finanziato nell'ambito del programma Interreg Italia Austria, ed è volto a migliorare l'azione della pubblica amministrazione locale, nel contesto transfrontaliero di Italia ed Austria, attraverso la creazione di un modello operativo e l'individuazione di strumenti che consentano ai comuni delle regioni

coinvolte di poter monitorare, in maniera omogenea e confrontabile, la qualità dei servizi da loro erogati, al fine di promuovere interventi migliorativi, in un'ottica di contenimento dei costi. Oltre a dati quantitativi il progetto prevede anche una valutazione di tipo qualitativo espressa da quanti nei servizi sono coinvolti. A tal fine sarà richiesto nei prossimi giorni, a un campione di residenti dei comuni partner

del progetto, di esprimere la loro valutazione in particolare sul servizio "gestione rifiuti". Un questionario, che sarà in linea di massima lo stesso nei diversi comuni, sarà loro recapitato per la compilazione che potrà avvenire anche in forma telematica accedendo al sito www.benchpa.eu/software/CS ovvero all'apposita sezione nel sito del proprio comune. I risultati dell'indagine saranno resi noti entro fine anno.