

## Consulenze ai Comuni a quota 1479

### Le offre la direzione alle Autonomie locali Ora parte il check-up

**UDINE** Da anni la direzione regionale Autonomie locali offre consulenza tecnico-giuridica a Comuni e Province, travolti da documenti, circolari, dubbi. Gli uffici sono convinti di farlo bene, di dare un servizio utile ma, per esserne certi, vogliono adesso sapere che ne pensano i diretti interessati. E lo chiedono via questionario, dal prossimo novembre, «con l'obiettivo finale – chiarisce l'assessore Federica Seganti – di migliorare la qualità della pubblica amministrazione». Si chiama «Customer satisfaction» il progetto commissionato all'Università di Udine che mira a valutare il grado di soddisfazione degli enti locali in merito al servizio di consulenza giuridico-amministrativa e finanziario-contabile fornito dagli uffici della direzione. Un servizio sin qui molto utilizzato: i pareri scritti forniti da luglio 2005 a giugno 2008 sono stati 1.479 (il picco nel 2007, 532 a rispondere alle richieste di 150 Comuni) – con una media annua di 493 – di cui 1.350, il 91%, direttamente dagli uffici delle Autonomie. I tempi d'attesa per le risposte? In media circa 16 giorni.

«Customer satisfaction» (il costo è di 12mila euro) durerà circa un anno. Il metodo applicato nel questionario è il «Servqual», che analizza il differenziale tra aspettative e percezioni degli enti locali rispetto appunto al servizio di consulenza regionale. I pareri raccolti dal gruppo di lavoro dell'Università friulana saranno circa 500, tra sindaci e funzionari comunali.

«L'obiettivo – osserva la Seganti – è quello di verificare se, oltre alla quantità sicuramente significativa dell'attività svolta da parte della Regione nei confronti dei Comuni e delle Province, vi è anche una qualità della stessa. In particolare ci interessa conoscere quali sono le strade per migliorarci assieme agli enti locali». Molto ridotto il rischio di risposte poco sincere: «Le osservazioni mirate serviranno a rendere il servizio migliore proprio a favore di chi risponderà al questionario», assicura il vicepresidente dell'Anci Paolo Dean. «Un supporto nella giungla burocratica è sempre ben accetto – aggiunge –. Così come la sfida di una Regione che si mette in gioco e chiede se una sua attività va promossa o meno».

Dall'indagine dovrebbero concretamente emergere consigli pratici per un migliore funzionamento dell'amministrazione. «Con i risultati si potrà insieme agli enti locali fare delle manovre che ci permettono di migliorarci in termini d'efficienza – rileva ancora la Seganti –. L'ultimo beneficiario del presente progetto è, naturalmente, il cittadino: quanto più veloce è la Regione nel fornire una risposta all'ente locale, tanto più velocemente poi la ricevono le persone e le imprese». (m.b.)