



Regione Lombardia Fondo Sociale Europeo

Il Tempo delle Donne

Progetto ID 158160 – Azioni di sistema E1 FSE Obiettivo 3

<http://www.iltempodelledonne.it>

Macroattività 3.4.
Intervento di conciliazione dei tempi in una
Pubblica Amministrazione

IL COMUNE DI CESANO MADERNO:

**DOMANDE DI CONCILIAZIONE
FRA VITA LAVORATIVA E VITA PERSONALE E FAMILIARE
ED ESIGENZE DI INNOVAZIONE DEI SERVIZI COMUNALI**

Report finale

Il Comune di Cesano Maderno: domande di conciliazione fra vita lavorativa e vita personale e familiare ed esigenze di innovazione dei servizi comunali.

Premessa

L'indagine di cui si presentano i risultati nel presente Report, è stata realizzata quale azione di sperimentazione all'interno del Progetto "Il tempo delle donne" nell'area di competenza di CAAM.

Il progetto di Ricerca è finalizzato alla sperimentazione di interventi utili alla conciliazione familiare all'interno del Comune di Cesano Maderno, per le/i dipendenti, e verso la cittadinanza, gli utenti dei servizi comunali.

Le fasi della realizzazione dell'Indagine dalla progettazione alla lettura dei risultati, sono state partecipate e condivise con l'équipe di progetto di CAAM – Responsabile Barbara Riva, Cristina Citterio e Iolanda Gioia – e il gruppo di lavoro costituito da Dott.Ponti, Dott. Avena, Dott.ssa Cracchi, Dott. Manara e dalla Dott.ssa Mornata presso il Comune di Cesano Maderno.

Si ringraziano tutte e tutti coloro che hanno partecipato e discusso nel merito dei contenuti della ricerca e sostenuto con convinzione gli obiettivi della sperimentazione

Il presente report di ricerca si compone di quattro parti:

- una prima parte analizza le risposte dei dipendenti al questionario distribuito nel mese di giugno per rilevare le esigenze di conciliazione fra esigenze professionali ed esigenze di cura personali e familiari e le proposte di miglioramento;
- una seconda parte analizza le risposte ai questionari distribuiti all'utenza dei servizi comunali per sondare il giudizio sull'utilizzo dei vari servizi del comune e le esigenze di innovazione dei cittadini e delle cittadine;
- una terza parte riguarda l'analisi di questionari rivolti all'utenza che sono stati compilati per "via telematica" con gli stessi obiettivi di quelli distribuiti in modo tradizionale;
- una quarta parte dedicata ad alcune considerazioni per orientare le eventuali opzioni di scelta del comune in linea con quanto emerso sia dall'utente interno, il personale che vi lavora, che l'utente esterno, i cittadini e le cittadine che abitano a Cesano M.

Equipe di progetto: Pietro Andrea Arena , Clara Bassanini, Cristina Citterio, Monica Cracchi, Elisabetta Donati, Iolanda Gioia, Pina Madami, Piergiorgio Manara, Emanuela Mornata, Pietro Luigi Ponti, Barbara Riva,

Equipe di ricerca: Clara Bassanini, Elisabetta Donati, Pina Madami

Elaborazioni dati questionario utenti Elena Castri

Elaborazioni dati questionario dipendenti Massimo Tinirello

Elaborazione grafica Giulia Guarini

Rapporto di ricerca: Elisabetta Donati

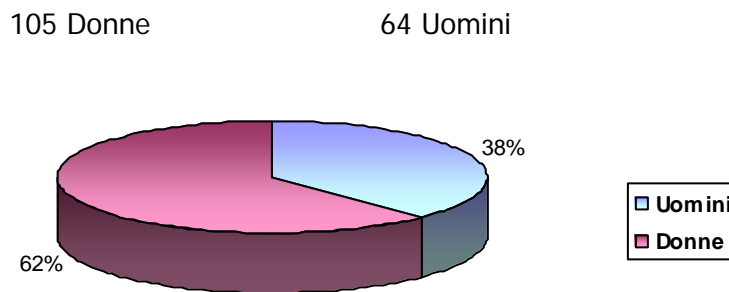
PRIMA PARTE

QUESTIONARIO DIPENDENTI COMUNE DI CESANO MADERNO

Al questionario distribuito nel mese di giugno 2004 hanno risposto 120 dipendenti, che rappresentano il 71% del totale del personale in servizio presso il Comune di Cesano (n. 169).

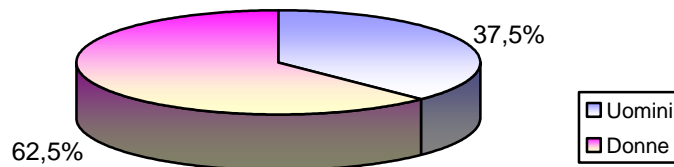
Grafico n. 1: Personale in servizio suddiviso per sesso

TOTALE GENERALE: n. 169



Le lavoratrici sono più rappresentate rispetto ai lavoratori: n. 75, pari al 62,5% del campione, mentre gli uomini che hanno risposto al questionario sono n. 45, pari al 37,5% del totale. Tuttavia i dati del campione riflettono quasi fedelmente la distribuzione di genere del personale nel suo complesso.

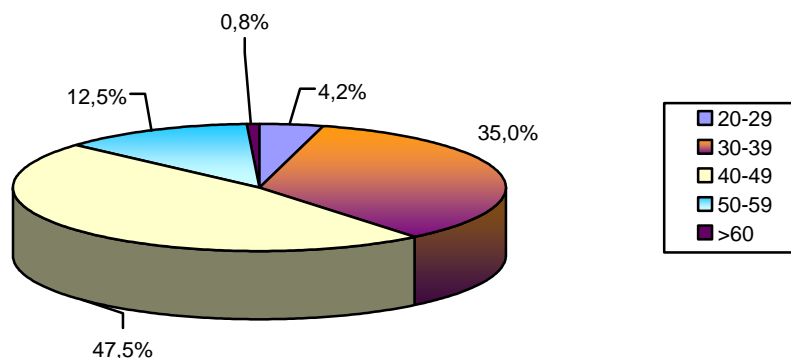
Grafico n.2: Distribuzione del campione per sesso



DATI SOCIO-DEMOGRAFICI.

In termini di età anagrafica, il campione si addensa nelle classi di età centrali, dai 30 ai 49 anni, dove si colloca l'82,5% del totale. I più giovani (meno di trentanni) sono meno del 5% e le persone con più di 50 anni di età rappresentano il 13% (fino a 59 anni sono il 12,5% e over 60 vi è un solo dipendente).

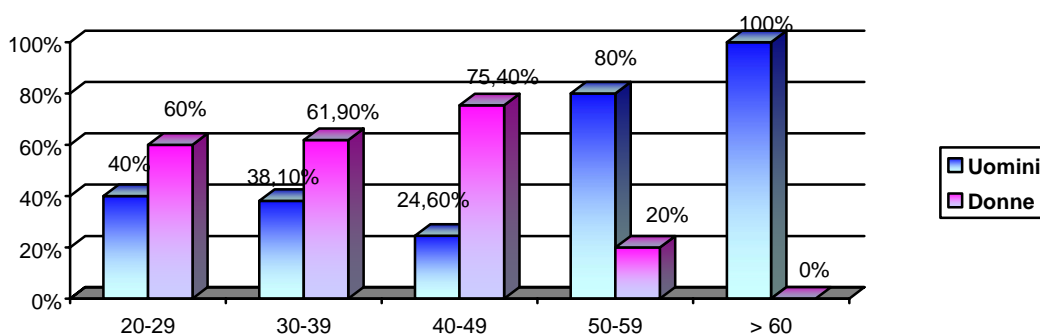
Grafico n.3: Distribuzione del campione per classi di età



Il personale si colloca in modo prevalente nelle età adulte, in cui sono compresenti traiettorie lavorative e familiari e le conseguenti strategie per tenere insieme ruoli e responsabilità afferenti a mondi, quello produttivo e quello riproduttivo, fino a poco meno di trentanni fa, separati e divisi fra donne e uomini.

In dettaglio osserviamo che i trentenni rappresentano poco più di un terzo del campione (35%) e i quarantenni sono la componente più numerosa, che copre quasi la metà del personale che ha risposto al questionario (47.5%).

Grafico n. 4: Distribuzione del campione per classi di età e per sesso



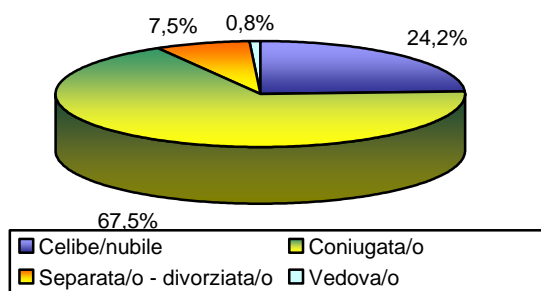
Incrociando i dati con la variabile del sesso, possiamo osservare la seguente distribuzione:

- gli uomini sono più numerosi fra la popolazione anagraficamente giovane; tra i 20 e i 39 anni vi sono 18 dipendenti che rappresentano il 40% del campione
- le donne si concentrano nella fascia di età compresa fra i 40 e i 49 anni, dove rappresentano il 57% del campione

- la popolazione più adulta è rappresentata dal genere maschile; oltre i 50 anni troviamo 13 lavoratori e solo 3 lavoratrici.

In relazione allo stato civile, la maggioranza del personale risulta coniugata/ta (67.5%), il 7,5% lo è stato (attualmente sono separati o divorziati), un dipendente è vedovo, mentre un quarto è tuttora celibe/nubile (24,2%).

Grafico n. 5: Distribuzione del campione per stato civile



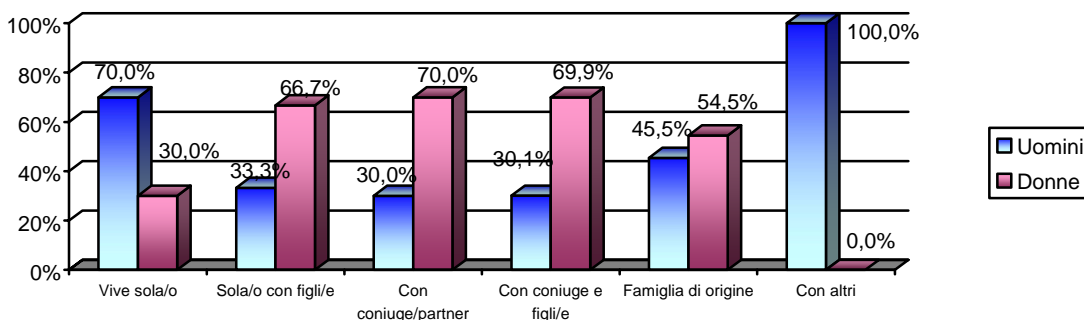
Sono più coniugate le donne rispetto agli uomini (73,3% a fronte del 57,8%), mentre il campione maschile è più numeroso fra i celibi/nubili, dove rappresenta il 33,3% a fronte del 18,7% del dato femminile. Le donne separate o divorziate sono in numero doppio rispetto agli uomini (6 contro 3) e un dipendente risulta vedovo.

La situazione familiare si presenta, anche in conseguenza dei dati riferiti sia all'età anagrafica che allo stato civile, con una maggioranza di dipendenti che vivono con il coniuge-partner e i figli/e: 60.8% a cui aggiungere coloro che vivono solo con il coniuge-partner (8,3%) e coloro che vivono in nuclei monoparentali (soli con figli/e, il 2.5%).

Il rimanente si suddivide fra coloro che sono celibi/nubili e vivono nella famiglia di origine (18,3%) e coloro che vivono soli/sole (8,3%). Una sola situazione riguarda una convivenza con altri parenti.

Incrociando i dati con la variabile del sesso, si mette bene in evidenza come le dipendenti e i dipendenti del comune di Cesano vivano situazioni familiari differenti, legate alle fasi del ciclo di vita individuale e familiare, portatrici di esigenze diverse in tema di conciliazione fra vita lavorativa e vita personale e familiare.

Grafico n.6: Situazione familiare del campione per sesso



La maggioranza delle dipendenti ha una età compresa fra i 40 e i 49 anni, sono coniugate e attualmente vivono con il coniuge/partner e i figli/e (68%). Le rimanenti vivono nella famiglia di origine (16%), con il coniuge-partner (9,3%) o sole con figli/e (2,7%).

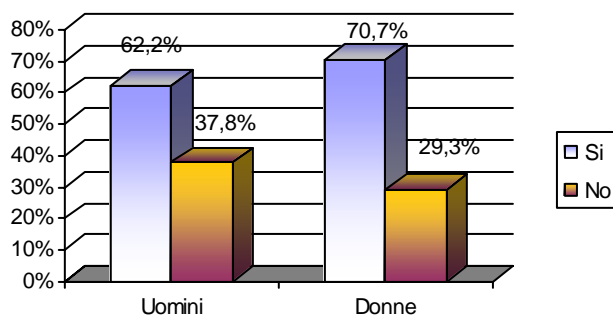
La maggioranza dei dipendenti risultano, dal punto di vista anagrafico, più giovani (il 40% ha meno di 40 anni), meno della metà vive con un coniuge-partner e figli (48,9%), quasi un quarto vive tuttora nella famiglia di origine (22,2%), ed il 15,6% vive solo.

Vivere in un famiglia, con le conseguenti responsabilità verso il partner e verso i figli, è una situazione che riguarda le donne che lavorano al comune di Cesano in percentuale superiore di 20 punti percentuale rispetto ai dipendenti (68% a fronte del 48,9%).

Coloro che vivono in nuclei monoparentali rappresentano una percentuale minima, pari al 2,2% del campione maschile e del 2,7% di quello femminile.

La maggioranza del personale ha una situazione familiare caratterizzata dalla presenza di figli/e (67,5%).

Grafico n. 7: Distribuzione del campione per figli e per sesso



L'incrocio con la variabile del sesso rivela che, fra il personale che ha figli/e, le lavoratrici rappresentano il 65,4%, mentre i lavoratori padri sono presenti con una quota pari al 34,6%.

Sebbene anche nel campione maschile, i lavoratori che hanno figli/figlie siano prevalenti, con una quota pari al 62,2% rispetto al 37,8%, fra le dipendenti il dato raggiunge un valore pari al 70% del campione.

Il primo figlio è risultato essere in prevalenza un maschio, che per oltre il 55% attualmente ha una età superiore ai 14 anni; il secondo figlio è pure un maschio, la cui età è ancora prevalentemente superiore ai 14 anni (39%), ma con una quota considerevole di coloro che sono in età di scuola dell'obbligo (fra i 7 e i 13 anni, pari al 37%). La maggioranza dei terzi figli sono maschi che stanno frequentando la scuola elementare (54%) mentre il quarto figlio è presente solo in quattro nuclei familiari, sono tre femmine e un maschio, con meno di 10 anni.

In 20 casi è stata segnalata la presenza di persone disabili o anziani della cui cura il /la dipendente si occupano quotidianamente: si tratta in quattro casi di figli/e, in due di un fratello e nel rimanente 14 casi di genitori o suoceri. In totale una percentuale del 16,6% del totale del campione.

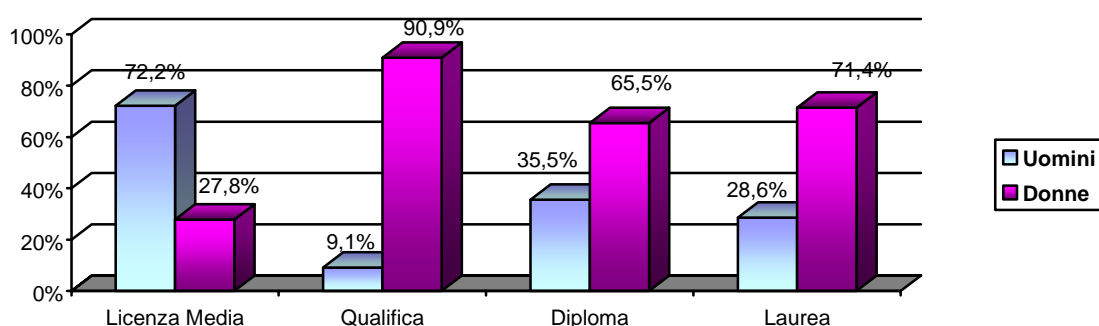
La cura quotidiana di familiari malati, a causa di malattie legate alla vecchiaia o in conseguenza di forme di handicap, impegna ben 13 lavoratrici e 7 lavoratori, una responsabilità che apporta un impegno notevole, una fatica suppletiva che si va ad

aggiungere a quella complicata gestione della vita quotidiana, caratterizzata da una "doppia presenza", intesa come condizione e ricerca di un equilibrio tra gli impegni lavorativi e quelli familiari.

Completiamo il quadro dei dati socio-demografici del personale con le risposte inerenti il livello di scolarità e alcuni dati sulla situazione professionale.

L'85% di coloro che hanno risposto al questionario possiede un alto livello di scolarità, distinguendo fra coloro che sono in possesso di un diploma di scuola secondaria (51,7%) e coloro che possiedono un diploma di laurea (23,3%). Meno del 10% possiede una qualifica ed il rimanente 15% ha la licenza media.

Grafico n. 8: Distribuzione del campione per titoli di studio e per sesso

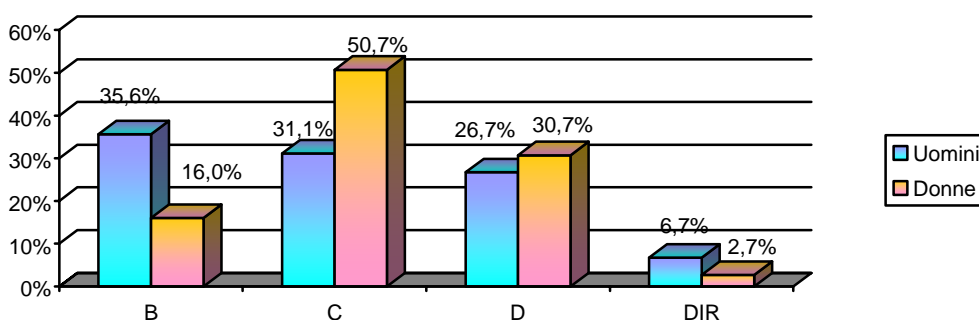


Le donne risultano più scolarizzate degli uomini: a conferma di un trend ormai generalizzato, soprattutto nel settore della pubblica amministrazione, le donne possiedono credenziali formative rappresentate dal diploma di scuola superiore (nel nostro campione pari al 53,3%) e da un diploma di laurea (26,7%).

SITUAZIONE PROFESSIONALE

Il livello di inquadramento professionale più diffuso è la Categoria C, dove troviamo il 43,3% del campione, nella Categoria D circa il 30%, nella Categoria B il 23,3% e i dirigenti rappresentano il 4,2% del totale.

Grafico n. 9: Distribuzione del campione per livello di inquadramento professionale e per sesso



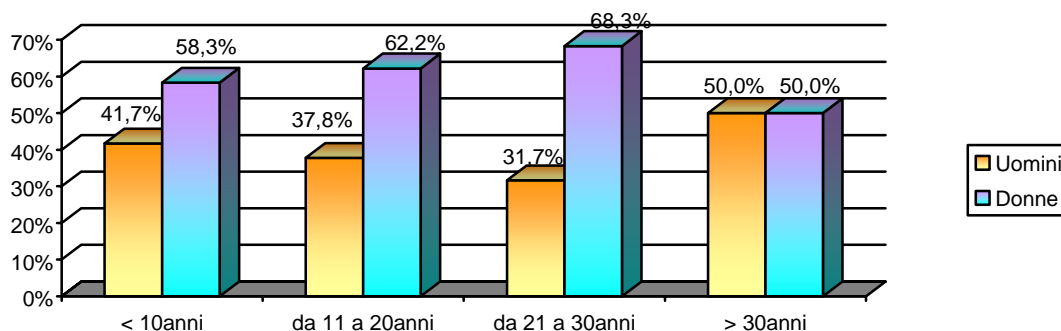
La percentuale relativamente maggiore del personale femminile risulta inquadrata nella categoria C (pari al 50,7% del campione), una quota pari al 30,7% è attualmente

inquadrata nella categoria D, valori che insieme saturano oltre l'80% del campione femminile che ha risposto al questionario. A completamento vanno aggiunte le lavoratrici inquadrare nella categoria più bassa, la B (nella A non vi sono risposte né femminili, né maschili), con un valore pari al 16% e tra i dirigenti, la categoria più alta, le donne rappresentano il 2,7%.

Il campione maschile risulta più numeroso nella categoria più bassa, la B con una presenza pari al 35,6% del totale, seguono i dipendenti inquadrati nella categoria C (31,1%), quelli nella categoria C, dove rappresentano il 26,7% e coloro che sono dirigenti rappresentano il 6,7%.

Considerando l'età anagrafica del campione, osserviamo che l'anzianità di servizio numericamente più consistente è quella di coloro che hanno dai 21 ai 30 anni di permanenza nell'ente (41 dipendenti, pari al 34,2%), mentre la maggioranza del campione si concentra, per oltre il 60%, fra coloro che hanno meno di 20 anni di anzianità. Solo il 5% lavora nell'ente da più di trent'anni.

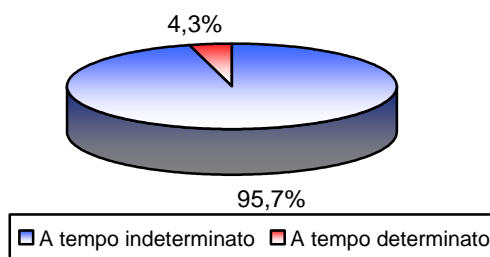
Grafico n. 10: Distribuzione del campione per anzianità di servizio e per sesso



Nel dettaglio osserviamo che le donne sono più numerose fra coloro che hanno una anzianità di servizio compresa fra i 21 e i 30 anni, mentre gli uomini sono, seppur di poco, più numerosi fra i "giovani" anche dal punto di vista professionale (il 33,3% ha meno di 10 anni di anzianità, il 31,1% fra gli 11 e i 20 anni ed il 28,9% fra i 21 e i 30 anni). Fra i più adulti, quelli con oltre trent'anni di anzianità, troviamo tre donne e tre uomini.

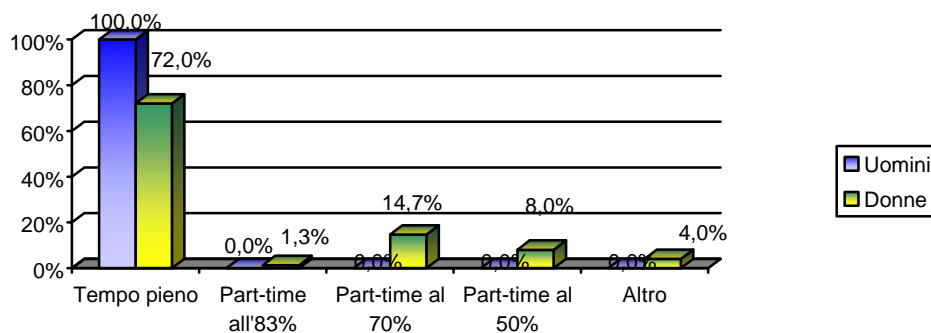
La maggioranza del campione ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato (94,2%) a cui sommare una piccola quota del 4,2% di chi ha un rapporto a tempo determinato (quattro lavoratrici e un lavoratore) ed una percentuale pari all'1,6% di non risposte.

Grafico n. 11: Distribuzione del campione secondo tipologia contrattuale



Il tempo pieno è la modalità oraria prevalente dell'attività lavorativa per l'82,5% del personale che ha compilato il questionario. Il tempo parziale è il tempo di lavoro per il 15% del campione, dove la quota prevalente è rappresentata da coloro che hanno un tempo ridotto al 70% (9,2%), cui segue il part-time al 50% (5%) e una sola situazione in cui il part time è quasi un tempo pieno, essendo all'83,3% dell'orario.

Grafico n. 12: Distribuzione del campione secondo l'orario di lavoro e per sesso



La totalità del campione maschile lavora con un orario a tempo pieno, pertanto il part-time è una modalità oraria solo femminile fra coloro che lavorano al comune di Cesano e che hanno risposto al questionario.

Il 72% delle dipendenti lavora con un orario a tempo pieno; il rimanente 28% che lavora part-time si distribuisce fra coloro che hanno un tempo parziale al 70% (15%), al 50% (8%) e all'83% (1,3%). Una piccola quota precisa di lavorare all'80% e una nell'articolazione "8/14".

ESIGENZE E SERVIZI PER LA CONCILIAZIONE FRA VITA LAVORATIVA E VITA PERSONALE E FAMILIARE

Attraverso alcune domande si è cercato di porre in evidenza il tema delle necessità di cura familiare e personale e come si conciliano con le responsabilità lavorative.

Attualmente solo una piccola quota del personale che ha risposto al questionario utilizza i servizi territoriali:

- l'8,3% utilizza servizi e per l'infanzia (nidi, scuola materne – 7 pubblici e 3 privati)
- il 4,2% utilizza servizi di baby sitting (privati)
- l'1,7% utilizza assistenza medica domiciliare per anziani (solo 2 casi, servizi pubblici)
- lo 0,8% (1 solo dipendente) utilizza servizi per disabili (pubblici)
- l'1,7% servizi di assistenza domestica (privati come colf e badante)

I principali supporti per l'attività di cura familiare sono rappresentati dalla rete familiare, che riguarda circa il 40% del personale, gli amici o i vicini coprono un altro 10% , mentre il volontariato è una risorsa esigua (1,7%).

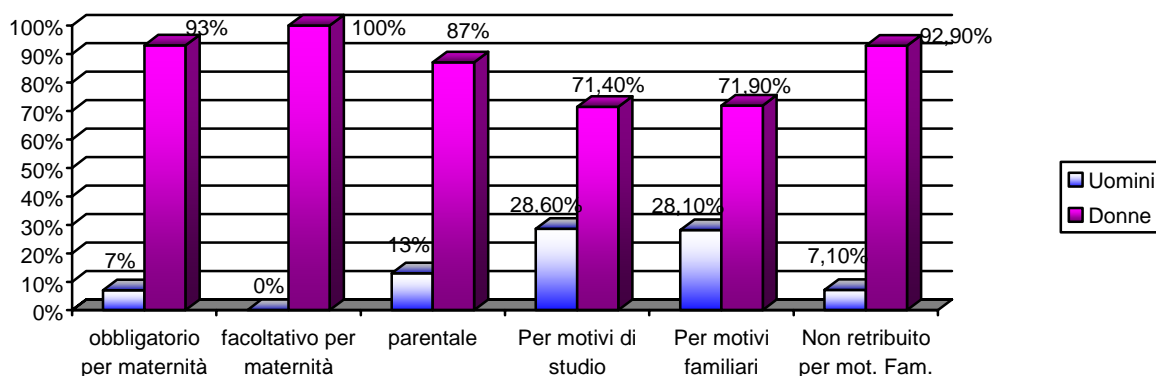
In particolare sono le donne che segnalano, in modo più rilevante rispetto agli uomini, il supporto fornito dai familiari, come genitori e suoceri, con un valore che risulta più che doppio rispetto a quanto segnalato dal campione maschile (rispettivamente 70% a fronte del 30%). Anche la rete amicale o di vicinato è seppur modestamente attivata più dalle dipendenti che dai dipendenti (9 donne e 4 uomini) mentre dell'aiuto fornito da associazioni di volontariato ne usufruiscono solo due lavoratori.

Sommando le percentuali di utilizzo dei servizi, pubblici o privati, per la famiglia da parte del personale che ha risposto al questionario, si ottiene un valore inferiore al ricorso alla rete familiare, dato che conferma quanto accade a livello nazionale dove, come scrive A. L. Zanatta, sono i nonni o meglio le nonne a rappresentare il miglior servizio a supporto della famiglia e per la conciliazione nel nostro paese.

Per quanto riguarda l'area dei congedi, parentali e non, utilizzati dal personale, dalle risposte dei questionari si ricava la seguente distribuzione:

- il 35,8% ha utilizzato il congedo obbligatorio per maternità per una media di circa 150 giorni
- il 31,7% ha utilizzato congedi facoltativi di maternità, per un periodo medio da 2 a 6 mesi
- il 26,7% ha utilizzato un congedo retribuito per motivi familiari, per un periodo che oscilla fra i 3 giorni e i 10 giorni
- il 19,2% ha usufruito del congedo parentale, per un periodo in media non superiore a 10 giorni
- l'11,7% ha utilizzato congedi non retribuiti per motivi familiari, per periodi compresi fra 12 e 30 giorni
- il 5,8% ha utilizzato congedi per motivi di studio, con un ampio ventaglio tra chi ha usufruito di un minimo di 5 giorni ad un massimo di 150

Grafico n. 13: Distribuzione del personale secondo i congedi utilizzati e per sesso



Osservando la distribuzione dei congedi secondo la variabile del sesso si osserva come la partecipazione del lavoratore padre alla cura quotidiana dei figli, rilevabile attraverso l'utilizzo dello strumento legislativo del congedo parentale, sia ancora una situazione minoritaria. Come segnalano anche i dati raccolti dall' Inps a livello nazionale, i padri che utilizzano il congedo previsto dalla Legge n. 53/2000 sono poco più del 3%, dato che non si discosta molto dalla media europea che è del 5%.

Va tuttavia osservato che nella pubblica amministrazione si è verificato, nel primo periodo di applicazione della nuova normativa dei congedi parentali, un aumento significativo di uomini che hanno deciso di interrompere la carriera lavorativa per occuparsi direttamente dei figli/e piccoli: nel corso del 2001 gli uomini che hanno utilizzato il congedo parentale sono passati dal 6,1% al 17,5%. (indagine curata dall'osservatorio nazionale sulle famiglie e le politiche locali di sostegno alle responsabilità familiari, su un campione di 301.281 dipendenti di enti pubblici, La Repubblica, 1 novembre 2003).

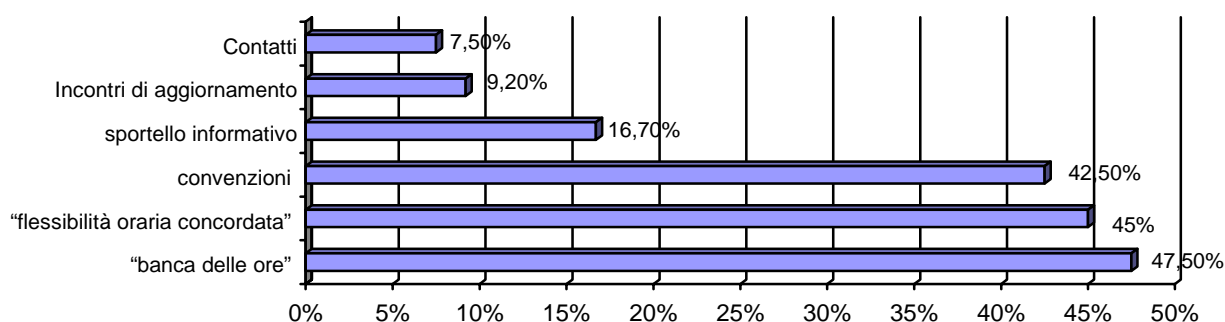
Certo, la presenza degli uomini nelle attività di cura dei figli registra un mutamento, seppur lento e non omogeneo in tutte le situazioni familiari. In un recente studio si rileva che solo nelle famiglie monoparentali, in cui il padre vive solo con i figli/e, le ore dedicate dal padre alle attività familiari sono settimanalmente intorno alle 14 ore, contro una media degli uomini che vivono con il coniuge ed i figli di circa 5 ore (la media per le donne è intorno a 27,9 ore la settimana, C. Facchini elaborazione dati Istat, 2002).

Anche nell'ultimo rapporto Iard sui giovani in Italia si legge che la presenza dei padri nelle attività di cura dei figli/e (su un campione di età compresa fra i 15 e i 34 anni) è significativa nelle attività di gioco (76%), è quasi paritaria con la madre nell'organizzazione del tempo libero (55,4%) e nell'accudimento durante le vacanze scolastiche (52,0%), mentre è ancora episodica nelle attività quotidiane come dar da mangiare (30%), seguire nei compiti (36%) o nell'accudire i figli malati (37% Iard, 2002).

LE PROPOSTE

Le proposte che potrebbero favorire migliori risposte alle esigenze di conciliazione del personale dell'ente, sono le seguenti: (le risposte che hanno ottenuto valore 5 considerato il più importante)

1. una "banca delle ore" per gestire esigenze di flessibilità individuali → 47,5%
2. un sistema di "flessibilità oraria concordata" che contemperì esigenze dei dipendenti, dell'ente e dell'utenza → 45%
3. convenzioni per far fronte a necessità e esigenze particolari → 42,5%
4. uno "sportello informativo" su norme, servizi, esigenze di conciliazione → 16,7%
5. incontri di aggiornamento per rientri dalla maternità e congedi parentali → 9,2%
6. contatti e scambi informativi durante assenze per maternità e congedi parentali → 7,5%



Le risposte si precisano alla luce del sesso del personale. Sia per le donne che per gli uomini le proposte valutate numericamente come più utili per favorire le esigenze di conciliazione sono risultate tre: la convenzione con servizi pubblici, la banca delle ore e la flessibilità oraria concordata. Mutano le priorità fra i due generi:

- per le donne la possibilità di stipulare delle convenzioni con servizi pubblici per far fronte a necessità ed esigenze particolari viene al primo posto (con quasi il 50% di coloro che gli attribuiscono valore 5); segue l'orientamento verso l'istituzione di una "banca delle ore" (46,7%) e forme di "flessibilità oraria contrattata" (45,3%);
- gli uomini al primo posto indicano la richiesta di una "banca delle ore", con valore pari al 49%, segue l'indicazione di sperimentare una "flessibilità oraria" (44,4%) e infine, con valore intorno al 30%, si indica la necessità di stipulare forme di convenzioni per l'utilizzo di servizi pubblici.

Minoritarie per entrambi i generi sono risultate le altre proposte: uno sportello informativo raccoglie un alto valore di interesse per il 15,6% del campione maschile e per il 17,3% di quello femminile. Un percorso di accompagnamento alle transizioni familiari, come al rientro dalla maternità e dal congedi parentale è guardato con molto interesse solo dall'11% dei dipendenti e dall'8% delle dipendenti; infine la proposta di mantenere dei contatti tra il personale in assenza per maternità e congedi parentali e l'amministrazione è poco gradita se non all'8,9% dei lavoratori e al 6,7% delle lavoratrici.

Le proposte sono state ulteriormente articolate da un ricco elenco di soluzioni indicate nella domanda aperta.

Vi sono due aree di risposte che potrebbero essere indicate come presupposti o premesse indispensabili per affrontare il tema delle proposte per migliorare la conciliazione fra esigenze lavorative ed esigenze di cura personale e familiare:

- a- la necessità che le soluzioni proposte garantiscano i cittadini, rispettando i servizi di ricevimento del pubblico

Questionario n° 12:

A condizione di non compromettere il servizio svolto all'utenza.

Questionario n° 36:

Effettuazione dell'orario settimanale senza vincoli, garantendo comunque i servizi previsti di ricevimento al pubblico.

Questionario n° 69:

Orario unico con rotazione del personale in servizio per garantire un servizio all'utenza.

Questionario n° 105:

Passaggio dall'attuale flessibilità settimanale ad una flessibilità su base mensile. Recupero flessibilità, oltre che a termine orario di lavoro, anche nella fascia 12,30-13,00 (sarebbe più agevole il recupero della flessibilità da parte dei dipendenti, senza inficiare gli attuali orari di apertura sportello).

Modifica dell'attuale orario che prevede 4 rientri pomeridiani, con un orario con 3 rientri pomeridiani (anche in questo caso si conciliano meglio le esigenze familiari, con un pomeriggio in più da dedicare alla famiglia, senza di contro apportare una modifica sostanziale all'attuale orario lavorativo studiato anche in funzione delle esigenze dei dipendenti).

Questionario n° 111:

Flessibilità quotidiana o settimanale nel rispetto delle esigenze di pubblico e dell'intervallo giornaliero.

- b- la consapevolezza che il tema sia affrontato in una logica negoziale e di contrattazione sindacale per cercare di trovare soluzioni di reciproco vantaggio, fra i dipendenti e l'ente.

Questionario n° 21:

Aprire un tavolo per la sua contrattazione.

Questionario n° 44:

A mezzo definizione contrattazione sindacale.

Questionario n° 70:

Incontro tra amministrazione e dipendenti per concordare modalità.

Infine le aree di proposte suggerite riguardano due tipologie di interventi:

- 1- proposte che articolano diversamente l'orario di lavoro, prevedendo un orario continuato con rientri settimanali e flessibilità mensile

Questionario n° 47:

Orario continuato con rientri pomeridiani.

Questionario n° 60:

Orario continuato con due rientri settimanali (8,00-14,00 per 3 giorni settimanali); (8,00-12,30; 13,30-18,00 per 2 giorni settimanali).

Questionario n° 69:

Orario unico con rotazione del personale in servizio per garantire un servizio all'utenza.

Questionario n° 83:

Orario unico con massimo due rientri settimanali con flessibilità mensile.

- 2- proposte che rendono più flessibile l'organizzazione del lavoro, in termini di contenuti, tempi e spazi e servizi in relazione alle specifiche esigenze.

Questionario n° 25:

Valutare la possibilità di considerare come attività lavorative anche quelle svolte presso la propria abitazione, purché queste siano effettivamente verificabili.

Questionario n° 54:

Turnare tra i colleghi a seconda delle esigenze private e lavorative.

Questionario n° 66:

Migliorare la possibilità di potere inserire i figli nelle scuole del territorio comunale con orari adattati a quelli lavorativi.

Possibilità di permessi per trasferire i figli dalle scuole a altre collocazioni, o istituire personale che si occupi dei figli dei dipendenti.

Questionario n° 88:

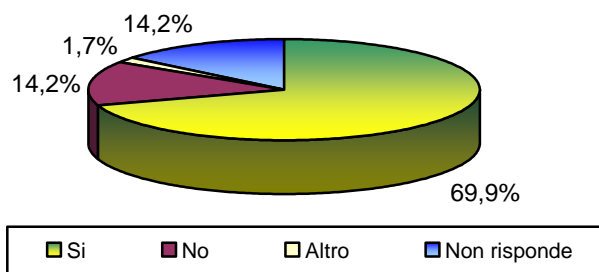
Massima flessibilità nel rispetto delle esigenze casa-lavoro.

Questionario n° 126:

Valutare i singoli casi.

Le risposte all'ultima domanda ci offrono un quadro di sintesi al tema della conciliazione, dato che il **70 % del campione ritiene utile che l'amministrazione comunale istituisca un "punto di competenza" interno per gestire meglio le esigenze personali e familiari di chi lavora in comune.**

Grafico n. 14: Interesse del campione verso "punto di competenza sulla conciliazione"



Va segnalato che il rimanente 30% si suddivide fra il 14,2% di chi è contrario all'idea di istituire questo "punto", un altro 14,2% che non risponde e due dipendenti, un uomo e una donna che ci precisano il loro punto di vista, con risposte aperte:

Questionario n° 39:

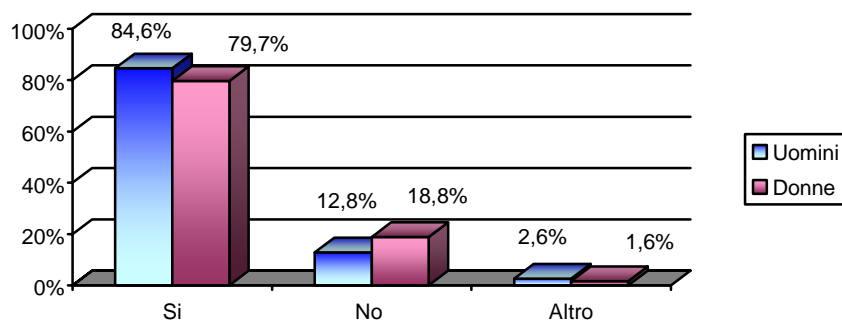
Non è necessario istituire nuovi "punti", ma è utile utilizzare i servizi esistenti e coordinarli tra loro per una migliore funzionalità.

Questionario n° 66:

Solo se può poi attuarle.

Precisando il dato con la variabile del sesso, si può osservare che l'85% dei dipendenti e circa l'80% delle dipendenti che hanno risposto a questa domanda sono favorevoli all'idea che l'amministrazione affronti il tema della conciliazione come un evento organizzativo, dotandosi di strutture e competenze specifiche.

Grafico n. 15: Interesse del campione verso "punto di competenza sulla conciliazione" per sesso



SECONDA PARTE

QUESTIONARI ALL'UTENZA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI CESANO MADERNO

Al questionario distribuito in varie sedi degli uffici comunali hanno risposto complessivamente n. 263 utenti.

Le donne che hanno risposto sono n. 163, pari al 62% del totale, gli uomini sono n. 100, pari al 38%.

Totale 263

Uomini: 100

Donne: 163

Grafico 1: Sesso

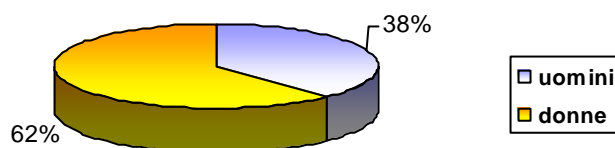
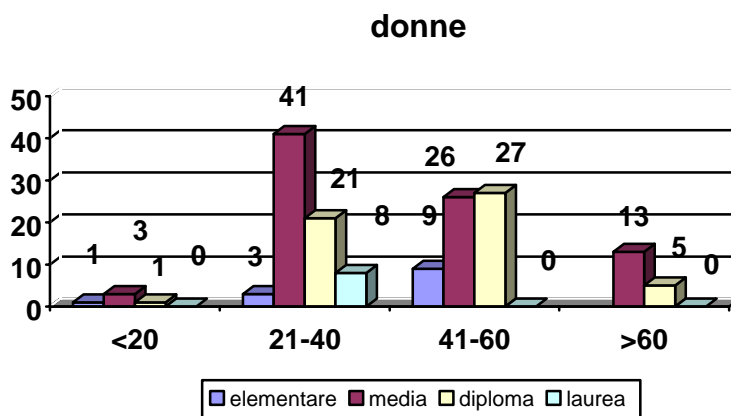


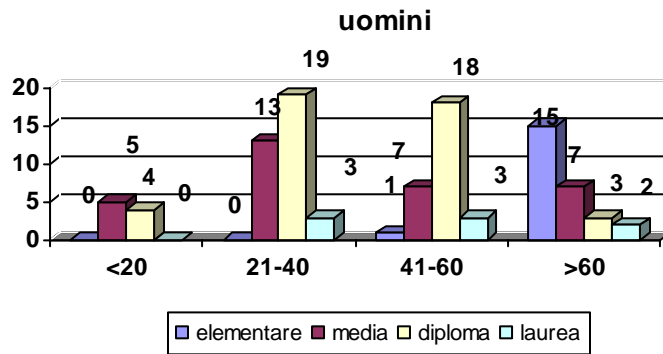
Grafico 2: Donne per classi di età e titolo di studio



Osservando la composizione del campione secondo la variabile dell'età la maggioranza delle donne che hanno compilato il questionario hanno un'età compresa tra i 21 e i 40 anni (73) seguono immediatamente quelle con un'età compresa tra i 41 e i 60 anni (62) quelle di età superiore ai 60 anni (18), quelle con un'età inferiore a 20 anni (5)

Per quanto riguarda il titolo di studio la maggior parte delle donne ha la licenza media (83) seguono le diplomate (54), quelle con la licenza elementare (13) e le laureate (8)

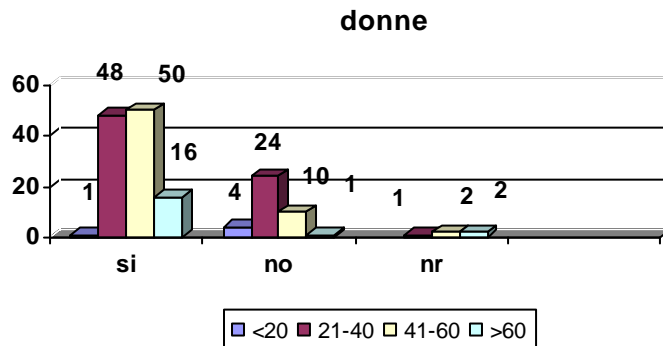
Grafico 3: Uomini per classi di età e titolo di studio



Per quanto riguarda gli uomini la maggioranza ha un'età compresa tra i 21 e i 40 anni (35) seguono quelli di età compresa tra 41-60 (29), quelli con più di 60 anni sono n. 27 ed infine i più giovani, quelli con meno di 20 anni, sono meno rappresentati, essendo in numero di 9. (9)

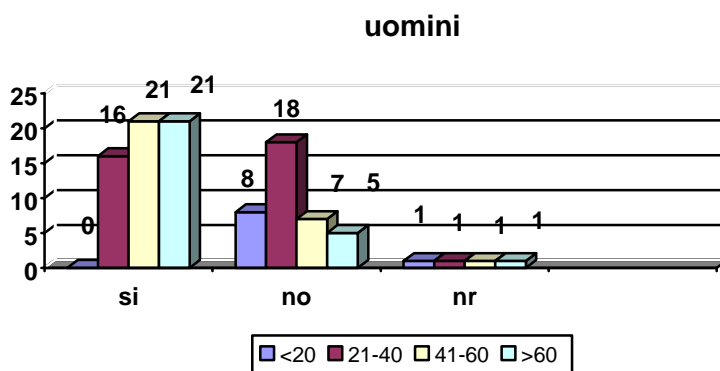
Per quanto riguarda il titolo di studio la maggior parte degli uomini ha il diploma (44) seguono quelli con la licenza media (32), quelli con la licenza elementare (16) e i laureati (8)

Grafico 4: Donne secondo figli e classi di età.



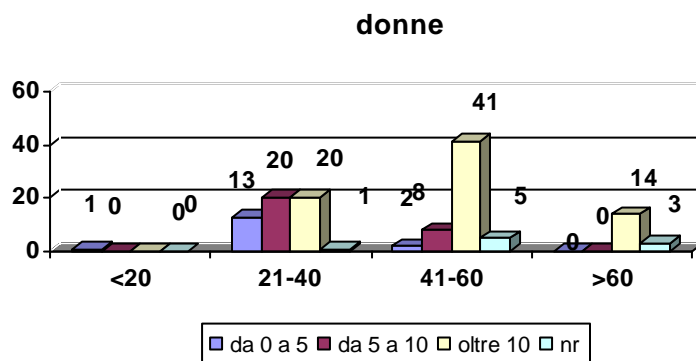
Sono soprattutto le donne con una età compresa fra i 41 e i 60 anni ad indicare la presenza di figli/e (n. 50), a cui seguono le donne di età compresa tra i 21-40 anni (n. 48), quelle di età più adulta (16). Come è facile attendersi in questo periodo storico, nel nostro paese ma anche nella maggioranza dei paesi europei, i giovani e le giovani, in particolare quelli con meno di 20 anni, non hanno figli anche perché non hanno ancora completato quasi nessuna delle cinque tappe che scandiscono il passaggio alla vita adulta: l'uscita dal sistema scolastico, l'ingresso nel mondo del lavoro, l'uscita dalla famiglia di origine, l'inizio della prima unione coniugale, la nascita del primo figlio. Nel nostro campione vi è una sola giovane che è già madre. In totale le donne che hanno figli/e sono n. 118, mentre quelle che non hanno figli sono 41.

Grafico 5: Uomini secondo figli e classi di età



La maggioranza degli uomini che sono padri si concentra in due fasce di età: nella fascia compresa fra i 41-60 anni (21) e in quella successiva, composta da coloro che hanno più di 60 anni (21); infine vi sono uomini padri nella fascia più giovane, tra i 21-40 (16). Tra i giovanissimi nessuno è già padre.

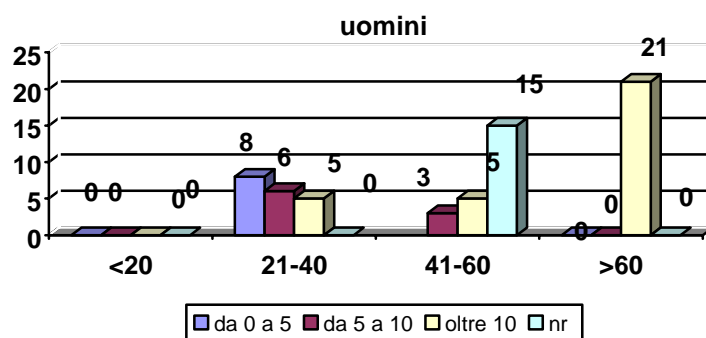
Grafico 6: Donne secondo età figli e loro classi di età



La maggior parte delle donne ha figli la cui età è superiore ai 10 anni (75) seguono quelle con figli di età compresa tra i 5 e i 10 anni (28) quelli con figli dai 0 ai 5 anni (16)

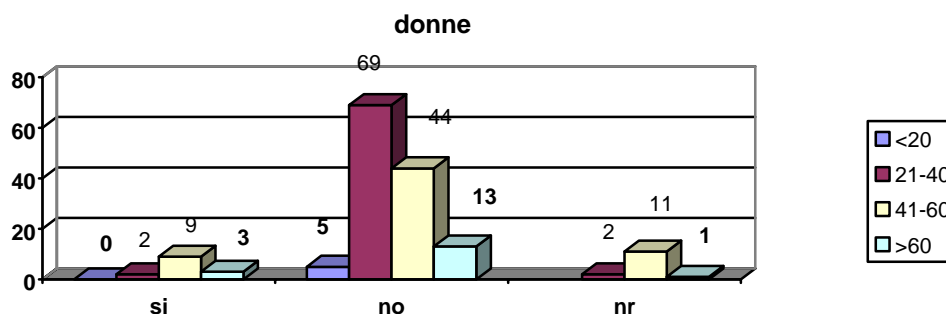
Come è facile attendersi, le donne più giovani hanno figli e figlie in età prescolare (14 contro solo due casi delle donne più adulte), mentre tra le donne più adulte l'età dei figli/e tende ad aumentare (n. 54 oltre i 10 anni contro il n. di 20 fra le giovani).

Grafico 7: Uomini secondo età figli e loro classi di età



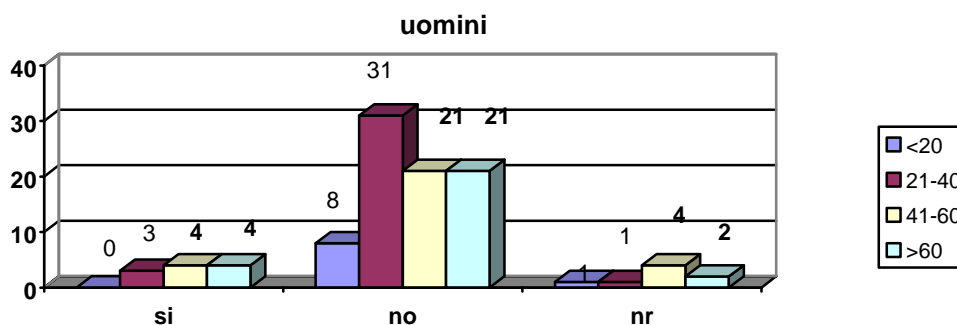
Per quanto riguarda gli uomini la maggior parte ha figli di età superiore ai 10 anni (31), seguono coloro che hanno figli in età scolare, tra i 5 e i 10 (n. 9) e quelli con figli in età prescolare, tra 0 e 5 anni (n. 8).

Grafico 8: Donne con persone anziane a carico per classi di età



La maggior parte delle donne non ha persone anziane a carico (143, pari all'88%); solo 16 dichiarano di occuparsi della cura di persone anziane: sono principalmente le donne di età compresa tra i 41-60 anni (9), cui seguono le più adulte, quelle con più di 60 anni (3), mentre fra le più giovani solo 2 segnalano tale impegno.

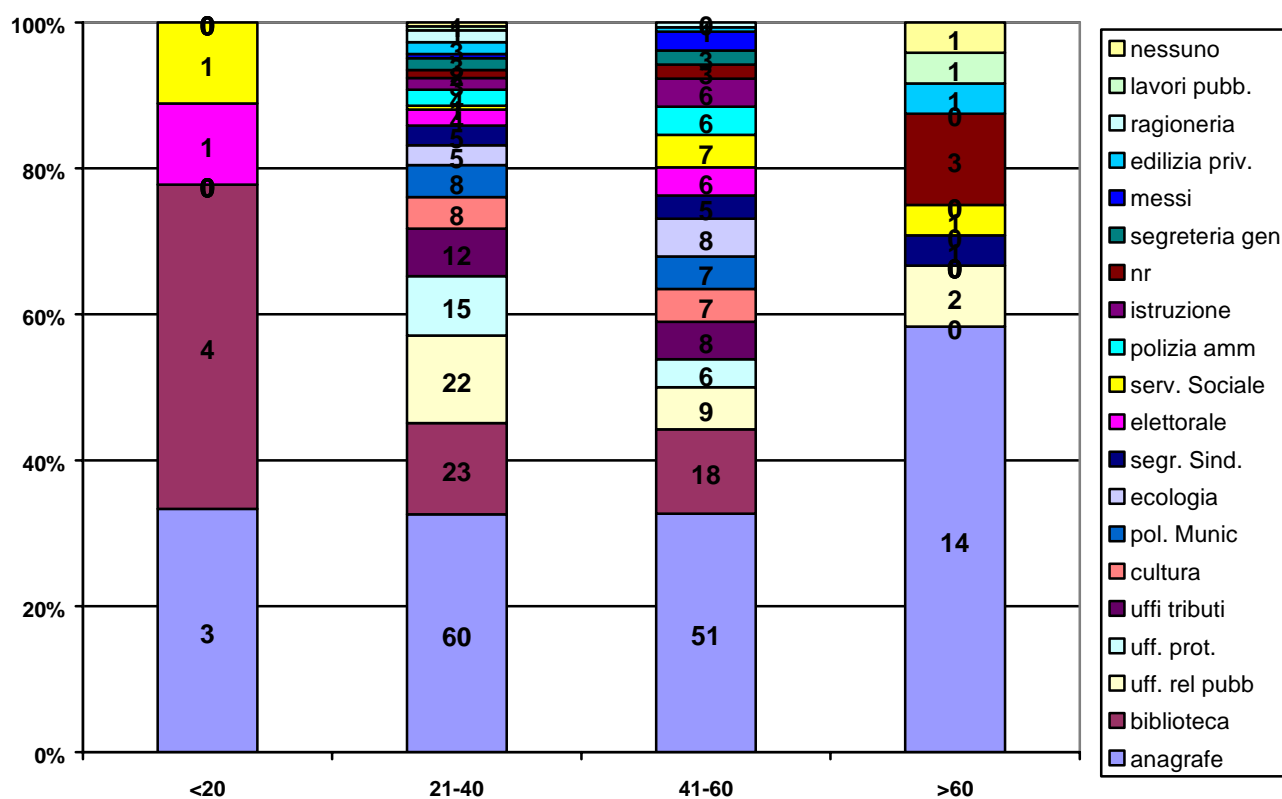
Grafico 9: Uomini con persone anziane a carico per classi di età



Per quanto riguarda gli uomini solo 11 dichiarano di avere anziani a carico (uomini di età compresa tra i 21-40 anni (3) tra i 40-60 anni (4) >60 (4). 81 dichiarano di non aver persone anziane a carico (pari all' 81%).

Grafico 10: Donne per utilizzo servizi comunali e classi di età.

donne



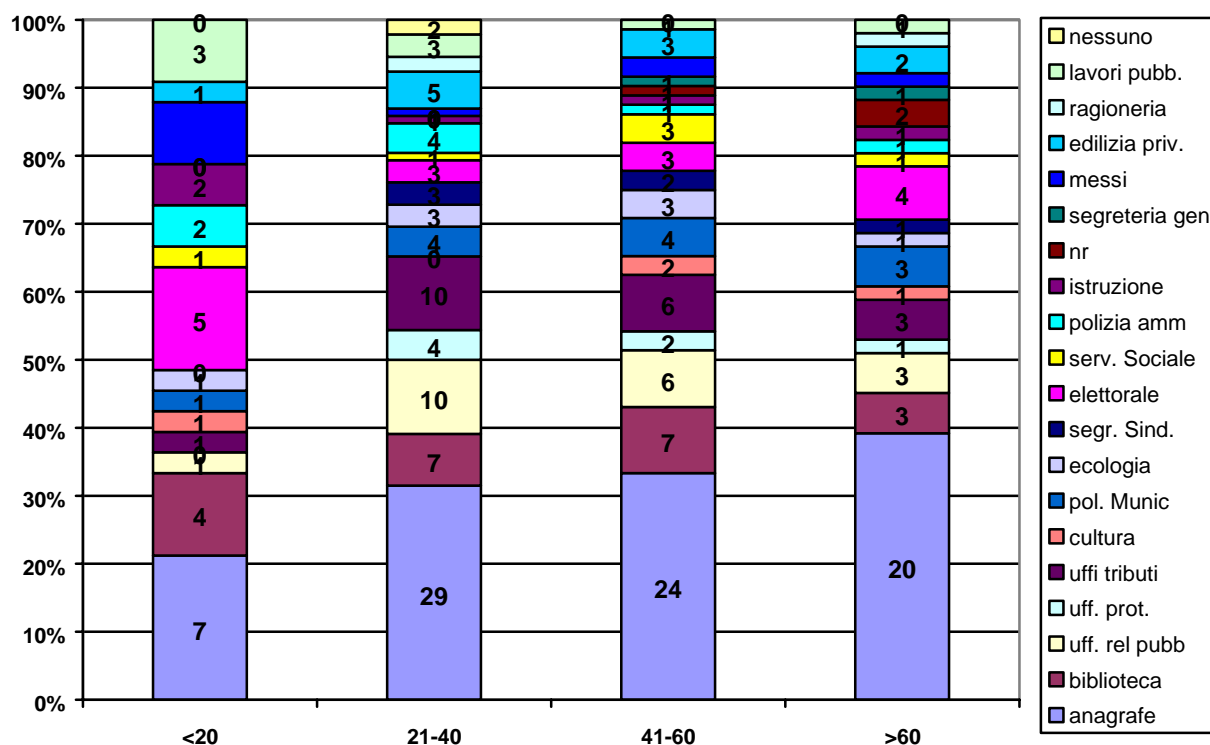
I servizi più utilizzati dalle donne sono:

- **l'ufficio anagrafe**: n. 128 pari al 78% del campione (le donne di età compresa tra i 21-40 sono n. 60, quelle di età compresa tra i 41-60 sono n. 51, n. 14 quelle con più di 60 anni e n. 3 tra le giovanissime);
- **la biblioteca**, con un numero di frequenza pari a 45, il 27.6% del totale (donne di età compresa tra i 21-40 sono n. 23, quelle di età compresa tra i 41-60 sono n. 18, sono n. 4 le utenti giovanissime);
- **l'ufficio relazioni con il pubblico**, con un numero di frequenze pari a n. 33, il 20% del totale (le donne di età compresa tra i 21-40 sono n. 22, quelle di età compresa tra i 41-60 sono n. 9);
- **l'ufficio protocollo**, utilizzato da n. 21 cittadine, pari al 13% (le donne di età compresa tra i 21-40 sono n. 15, le altre 6 hanno più di 40 anni).

E' interessante notare che le donne adulte più giovani, quelle con una età compresa fra i 21 e i 40 anni, sono le principali utenti dei servizi, anche le maggiori fruitrici di un servizio culturale come la biblioteca. Probabilmente queste donne sono quotidianamente impegnate a far fronte a molteplici responsabilità, sia quelle derivanti dal lavoro produttivo che quelle legate ai compiti familiari di natura riproduttiva, tra cui quelli connessi all'utilizzo dei servizi pubblici, che a differenza degli uomini, utilizzano per sé e per gli altri membri della famiglia. Questo loro ruolo di intermediarie fra l'offerta di servizi pubblici e i bisogni dei singoli cittadini le colloca in una posizione privilegiata per dar conto delle eventuali criticità nell'accesso ai servizi e nella individuazione delle possibili ipotesi di soluzione.

Grafico 11: Uomini per utilizzo servizi comunali e classi di età.

uomini



Anche nel campione maschile si osserva che il servizio più “gettonato” dai cittadini è l'**anagrafe**, con una frequenza pari a n. 80, l'80% del campione (incrociando il dato con la variabile dell'età emerge che gli uomini di età compresa tra i 21-40 anni sono i maggiori utenti con n. 29, quelli di età compresa tra i 41-60 sono n. 24, quelli più adulti sono n. 20 e 7 i giovanissimi). Segue la **biblioteca** con n. 21 frequenze, l'**ufficio tributi** con n. 19 e l'**ufficio relazioni con il pubblico**, con lo stesso numero (n. 19).

Tabella 12: Donne secondo proposte per migliorare servizi comunali.

Donne

	modificare allungare orari	aumentare n sportelli	migliorare accesso servizi	aumentare cortesia e profess personale	sviluppare accesso servizi con supporti telematici	Migliorare info su servizi	nr
uff. rel pubb	18	13	6	10	8	19	76
biblioteca	14	4	4	2	2	9	
anagrafe	27	30	17	6	9	10	
elettorale e leva	4	4	2	4	5	3	
segreteria gen	5	4	2	4	1	7	
messi	1	3	3	2		2	
segreteria sindaco	6	5	1	5		4	
uffici protocollo	9	6	3	3	4	2	
servizi sociali	8	5	6	3	1	7	
istruzione	3	3	2	4	2	3	
cultura	6	1	1	4	2	2	
uff. tributi	8	4	1	10	3	4	
economato	4	2		2	1	3	
ragioneria	2	3		2	2	1	
edilizia privata	6	2	3	3	2	1	
ecologia	2	2	3	2	3	3	
polizia munic	7	4	4	12	1	4	
polizia amm	3	5	1	5	1	1	
urbanistica	4	4		2	2	1	
lavori pubb	4	5	1	2	2	3	
tot							

Secondo la maggior parte delle donne che hanno risposto al questionario, i miglioramenti da apportare sono i seguenti:

- **all'ufficio anagrafe**, in termini di aumento del numero di sportelli (n. 30), modifica degli orari (n. 27), miglioramento dell'accesso ai servizi (n. 17) e informazione sui servizi (n. 10); sviluppo dei supporti telematici (n. 9),
- **all'ufficio relazioni con il pubblico**, si richiede un sostanziale intervento, quello per migliorare l'informazione sugli altri servizi comunali (n. 19), modifiche legate agli orari del servizio (n. 18); un aumento del numero degli sportelli (n. 13) uno sviluppo della rete telematica (n. 8) e un maggiore cortesi del personale (n. 10)
- **alla biblioteca**, si richiede un ampliamento degli orari (n. 14) e una maggiore informazione sui suoi servizi (n. 9)
- **all'ufficio tributi** andrebbe migliorata la cortesia del personale (n. 10)
- **all'ufficio protocollo e ai servizi sociali ecologia** si suggerisce di aumentare l'orario di apertura al pubblico (rispettivamente n. 9 e n. 8).

Tabella 13: Uomini secondo proposte per migliorare servizi comunali.

Uomini

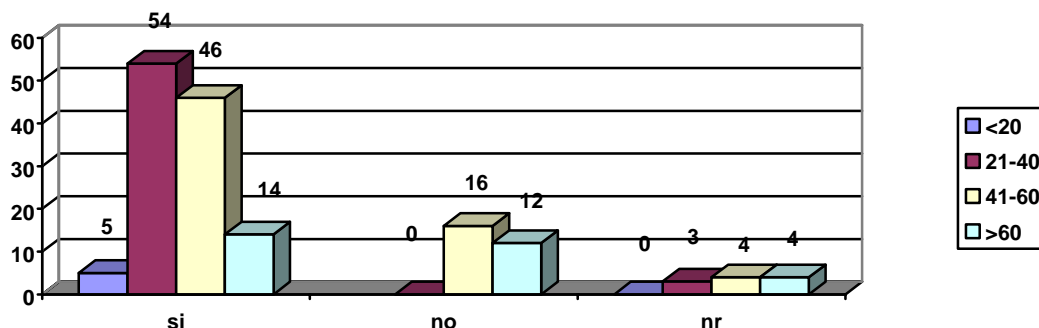
	modificare allungare orari	aumentare n sportelli	migliorare accesso servizi	aumentare cortesia e profess personale	sviluppare accesso servizi con supporti telematici	migliorare info su servizi	nr
uff. rel pubb	3	1	2	2	6	8	49
biblioteca	3		1	1	7	3	
anagrafe	7	10	9	2	10	4	
elettorale e leva	2	1	1		6	3	
segreteria gen			1	1	3	2	
messi		1			5	1	
segreteria sindaco	1				3	1	
uffici protocollo	2		1	2	2	3	
servizi sociali		1	2		2	2	
istruzione	1	1	1		3	4	
cultura			1		3	1	
uff. tributi	1	1	1	7	5	5	
economato					3	2	
ragioneria					2	2	
edilizia privata	1	1	2		3	4	
ecologia		2	2		6	3	
polizia munic	1	1		8	3	2	
polizia amm				1	4	2	
urbanistica	1		4	2	3	3	
lavori pubb			1		4	2	

Anche per gli uomini sono da migliorare soprattutto:

- i servizi **dell'ufficio anagrafe, in termini di orari (7)**, il numero degli sportelli (10), l'accesso servizi (9) ed il supporto telematico (10),
- **l'ufficio relazioni con il pubblico, nei supporti telematici (7)**, e nelle informazioni sugli altri servizi comunali (8).
- **L'ufficio tributi e la polizia municipale**, nella cortesia del personale (n. 7 e n. 8)
- **All'ecologia**, per sviluppare l'accesso ai servizi per via telematica (n. 6)

Grafico 14: Donne secondo grado di conoscenza modificazioni orarie per classi di età

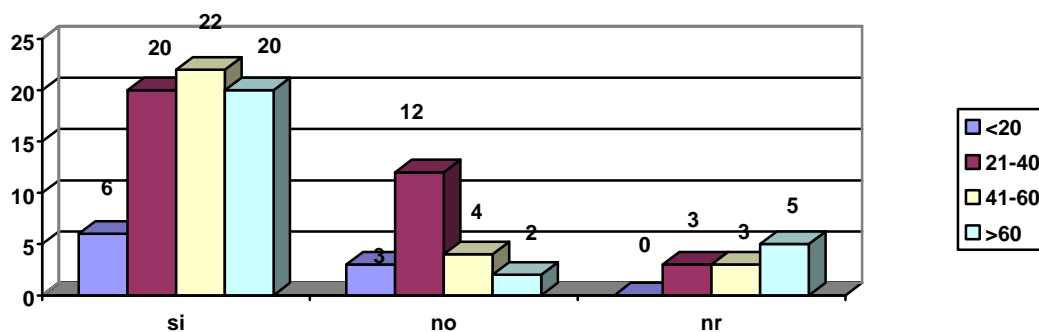
donne



La maggior parte delle donne (n. 119, pari al 73%) è informata circa le modifiche apportate agli orari di apertura degli uffici demografici e relazioni con il pubblico. Le più informate sono le donne giovani, quelle che hanno una età compresa fra i 21 e i 40 anni. Le donne più adulte, quelle con più di 60 anni, risultano più attente delle giovanissime.

Grafico 15: Uomini secondo grado di conoscenza modificazioni orarie per classi di età.

uomini

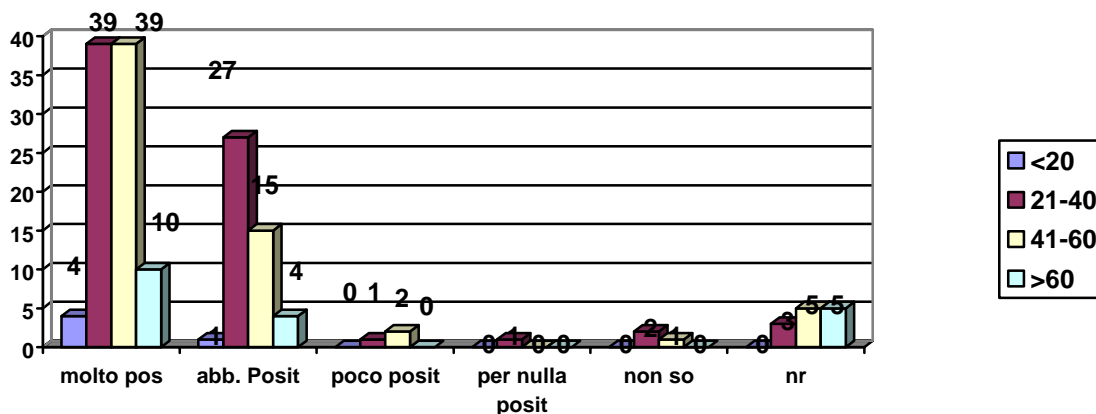


Anche la maggior parte degli uomini (n. 68, pari al 68%) è al corrente dei nuovi orari di apertura degli uffici demografici e relazioni con il pubblico.

Ma che giudizio esprimono i cittadini e le cittadine?

Grafico 16: Giudizio delle donne sulle modificazioni orarie per classi di età.

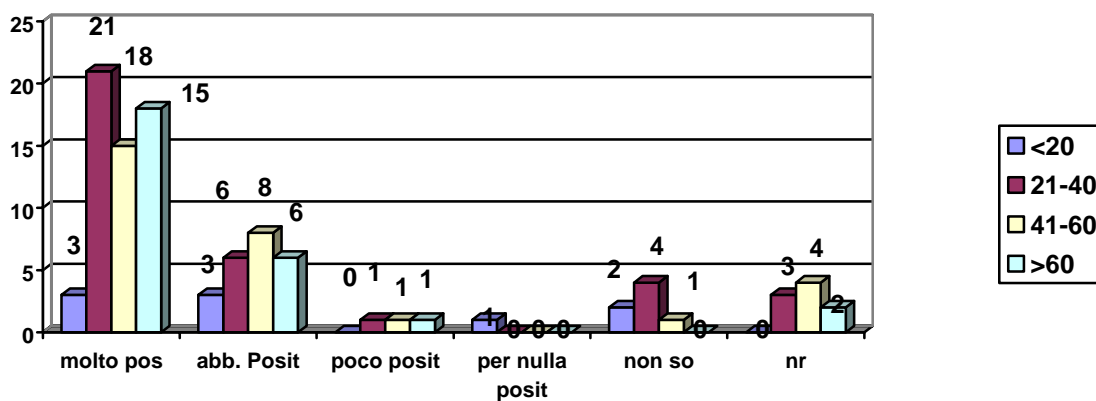
donne



Il giudizio sul cambiamento orario è in generale molto positivo per n. 92 donne (pari al 56%), abbastanza positivo per altre 47 utenti (pari al 29%), dati che vanno a comporre un quadro di gradimento elevato, pari all'85% del campione; va aggiunto il dato di coloro che dichiarano un giudizio poco positivo (n.3 donne), e per una è negativo. Tre non sanno come rispondere e 13 non rispondono.

Grafico 17: Giudizio degli uomini sulle modificazioni orarie per classi di età

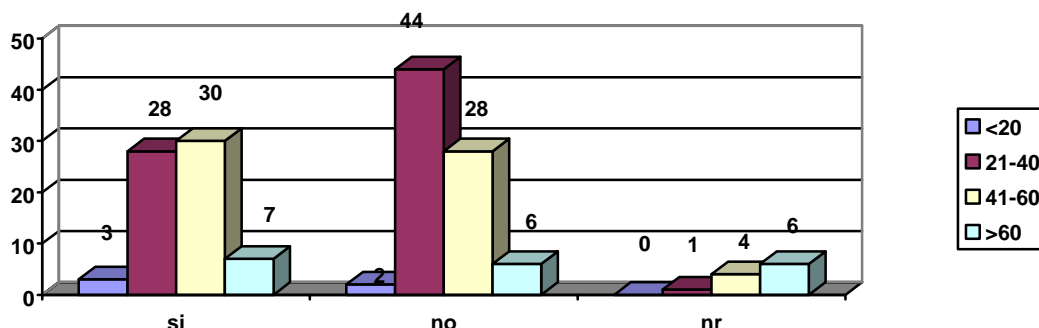
uomini



Il giudizio sulla modalità di apertura da parte degli uomini è in generale positivo per l'80% del campione maschile: per 57 uomini è molto positivo (pari al 57%), per 23 uomini è abbastanza positivo (23%); per 3 è poco positivo, 1 lo giudica negativo, 7 non sanno cosa rispondere e 9 non rispondono.

Grafico 18: Grado di conoscenza delle donne del servizio anagrafe on line per classi di età

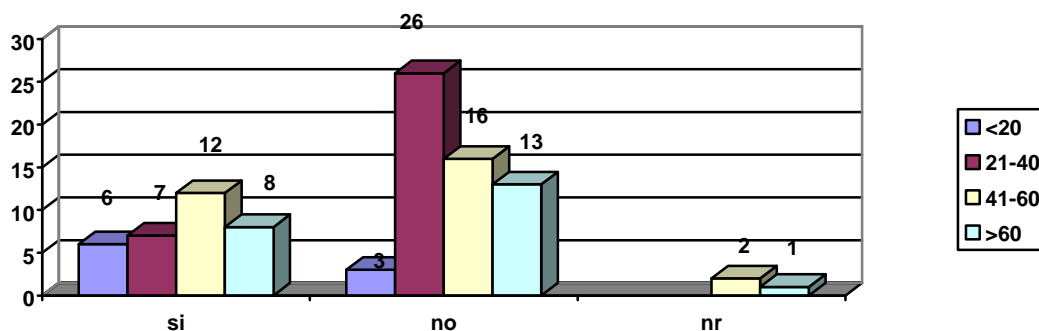
Donne



Poco più del 40% delle cittadine che hanno compilato il questionario sono a conoscenza del servizio informatizzato dell'anagrafe: si tratta di 68 donne, la maggioranza delle quali ha un'età compresa fra i 21 e i 40 anni (n. 58).

Grafico 19: Grado di conoscenza degli uomini del servizio anagrafe on line per classi di età

Uomini

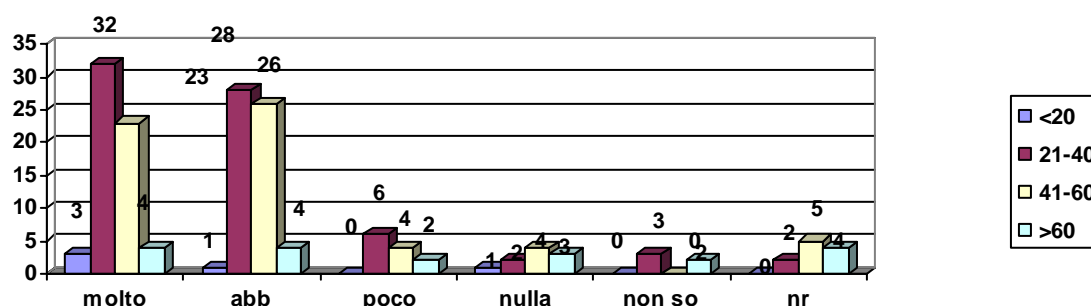


Tra gli uomini del campione la diffusione della conoscenza del servizio on line dell'anagrafe è leggermente più contenuta: riguarda 58 uomini, pari al 58% del campione. Tra gli utenti la variabile età non risulta non discrimina in modo netto, così che l'informazione risulta distribuita, seppur con diversi valori, su tutte le fasce di età.

Infine veniva posta una domanda per sondare il grado di interesse dell'utenza verso la proposta di installare un servizio telefonico di prenotazione.
Le risposte hanno rivelato un orientamento decisamente favorevole nei confronti della proposta

Grafico 20: Grado di interesse delle donne verso un servizio telefonico di prenotazione per classi di età

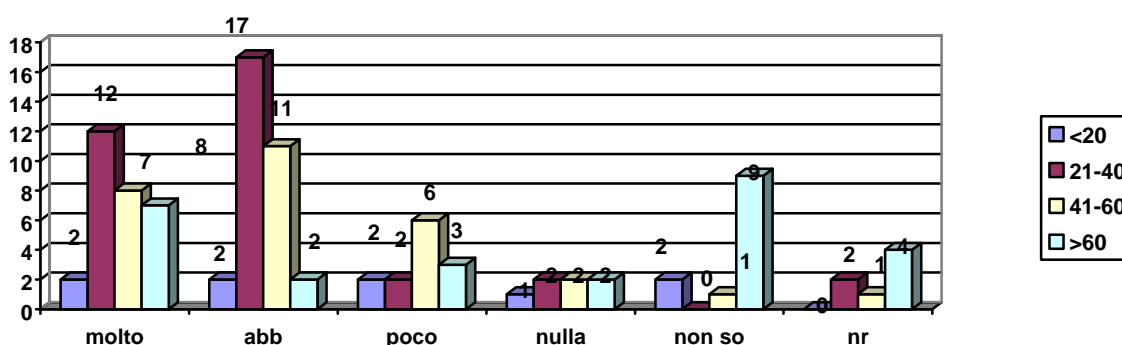
donne



Nel campione femminile, la maggioranza esprime un chiaro orientamento: il 74% giudica la proposta decisamente positiva (sommando il 38% di chi esprime molto interesse al 36% di chi lo valuta come abbastanza interessante). Il maggiore interesse lo esprime la popolazione di età compresa fra i 21 e i 40 anni, quella parte del campione femminile probabilmente più attenta a quelle forme di innovazioni "salva tempo" intese come risposte facilitative ad un uso del tempo meno ostile fra i diversi impegni quotidiani. Le donne più adulte paiono esprimere un minor interesse o al momento maggiori dubbi sull'utilità di un servizio telefonico per le loro esigenze. Forse anche una certa inesperienza o difficoltà nell'interfacciarsi con il mezzo telefonico, che come da tempo si è diffuso anche negli uffici pubblici, instaura dei centralini automatici che possono rendere più difficoltoso il reperimento delle informazioni da casa e preferibile accertarsi di persona, recandosi negli uffici.

Grafico 21: Grado di interesse degli uomini verso un servizio telefonico di prenotazione per classi di età

uomini



Tra gli uomini, vi è un orientamento maggioritario (61%) favorevole alla proposta di innovazione; anche nel campione maschile va rilevato un interesse esplicito da parte degli adulti più giovani, coloro che hanno fra i 20 e i 40 anni (n. 29) mentre i più adulti, gli over 60 sono i più numerosi fra coloro che non sanno come rispondere (n. 9) e non rispondono (n. 4).

TERZA PARTE

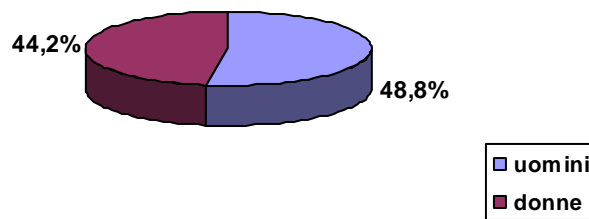
QUESTIONARI TELEMATICI

Profilo degli utenti.

I questionari telematici raccolti sono n. 43.

Il 48,8% è stato compilato da utenti uomini ed il 44,2% da utenti donne

Grafico 1: Sesso



In termini di età anagrafica si può osservare che solo gli utenti adulti hanno risposto: il campione si distribuisce fra coloro che hanno un'età compresa fra i 21 e i 40 anni (48,8%) e quelli che hanno più di 40 anni ma meno di 60 (44,2%). Fra i giovanissimi e più adulti non vi è alcun utente.

Grafico 2: Età

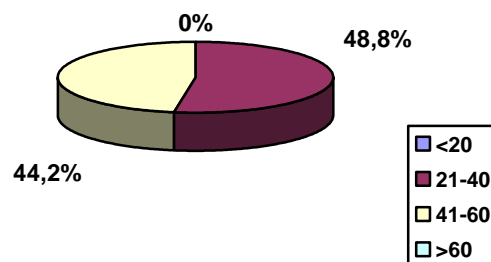
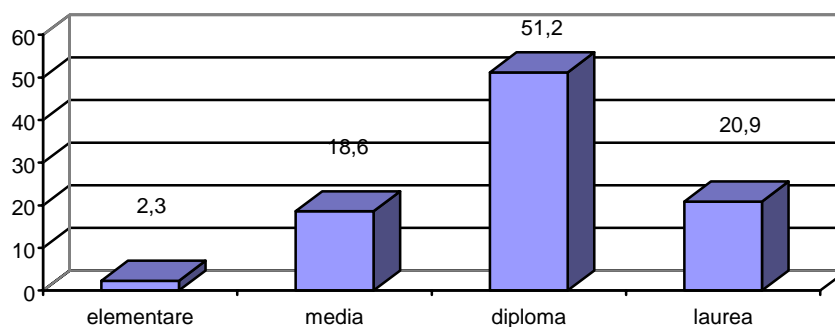
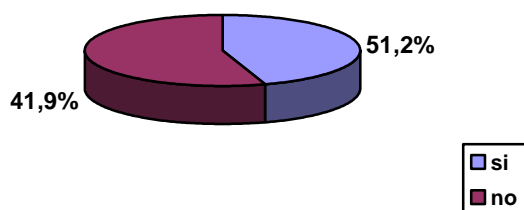


Grafico 3: Titolo di studio



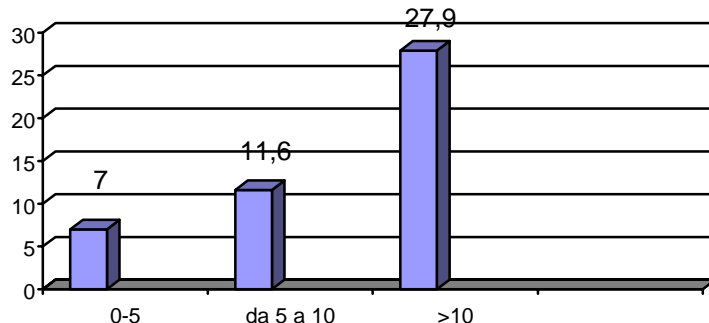
La maggioranza del campione è composta da persone con un livello medio-alto di scolarità: il gruppo più numeroso è composto dalle persone che possiedono un diploma di scuola superiore (51,2%), e al secondo posto vi sono le persone laureate (20,9%) che formano un raggruppamento numericamente significativo perché comprende oltre il 70% del campione; poco più del 20% si suddivide fra coloro che hanno raggiunto la scolarità obbligatoria (18,6%) e coloro che hanno la licenza elementare (2,3%).

Grafico 4: Presenza di figli/e



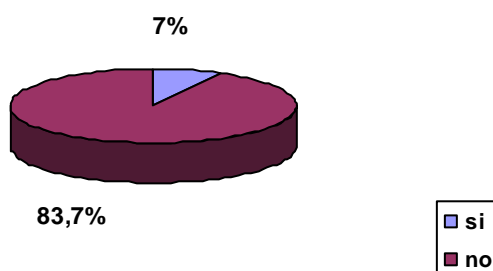
La maggioranza è composta da donne e da uomini (51,2%) che sono anche madri e padri, soprattutto di figli e figlie che hanno attualmente più di 10 anni (27,9%).

Grafico 5: Età dei figli/e.



Il 7% delle persone che hanno compilato il questionario afferma di occuparsi quotidianamente della cura di persone anziane che risultano a loro carico.

Grafico 6: Ha persone anziane a carico?



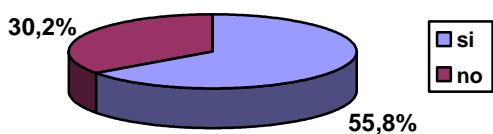
Utilizzo dei servizi comunali.

Di seguito proponiamo un elenco dei servizi pubblici che sono stati utilizzati negli ultimi 6 mesi:

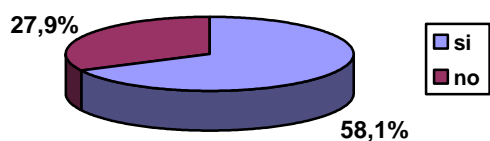
- al primo posto viene segnalato **l'ufficio anagrafe e stato civile**, con una frequenza pari al 69,8%
- al secondo posto **la biblioteca**, con un valore pari al 58,1%
- al terzo posto **l'ufficio relazione con il pubblico**, che ha coinvolto il 55,8% del campione
- con valori inferiori si segnala al quarto posto il **servizio tributi**, con una frequenza pari al 32,6% e **l'ufficio protocollo** con il 30,2%
- la polizia locale, il servizio edilizia privata ed il servizio ecologia raggiungono rispettivamente i seguenti valori: 25,6% e 20,9% a pari merito
- con minori frequenze si collocano gli altri servizi comunali.

Grafico7: Utilizzo dei servizi

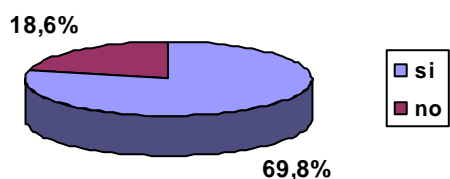
Ufficio relazioni con il pubblico



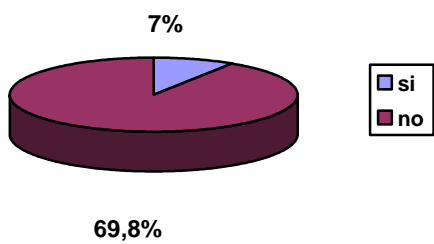
Biblioteca



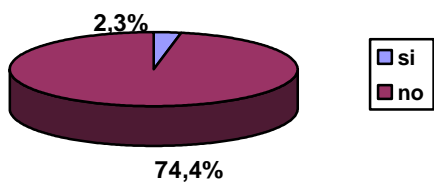
Anagrafe e stato civile



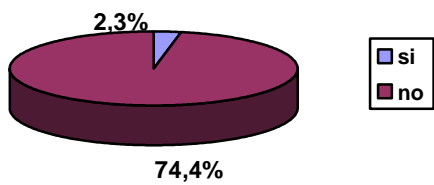
Elettorale e leva



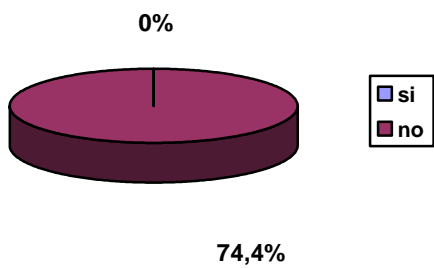
Segreteria e contatti



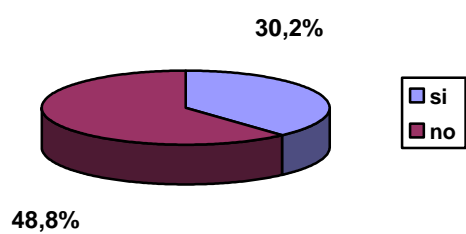
Messi



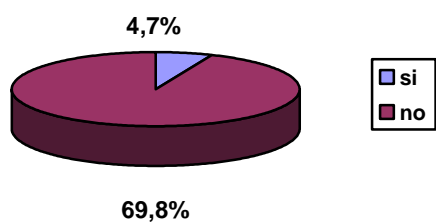
Segreteria del sindaco



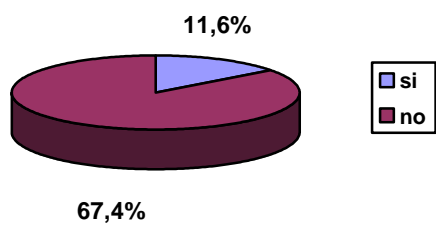
Ufficio protocollo



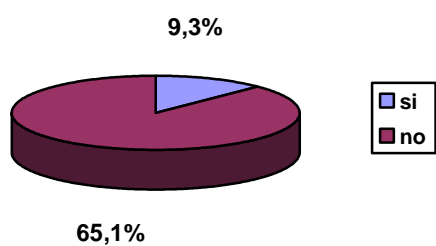
Servizio sociale



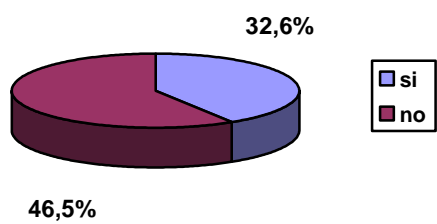
Istruzione e avviamento sport



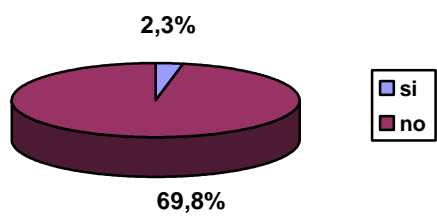
Cultura



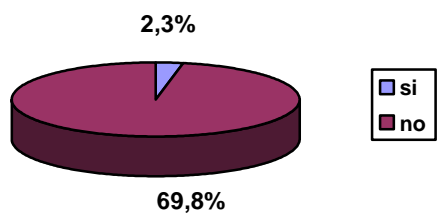
Servizio tributi



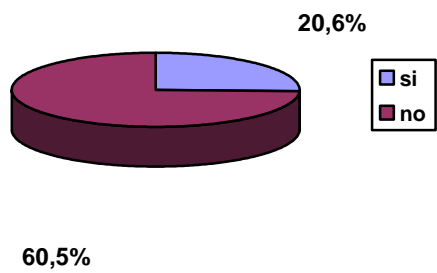
Servizio economato



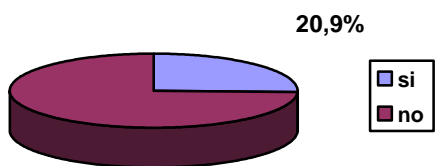
Servizio ragioneria



Servizio edilizia privata

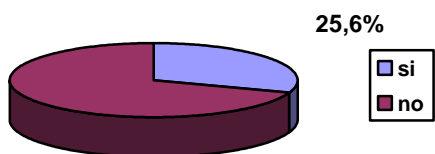


Servizio ecologia



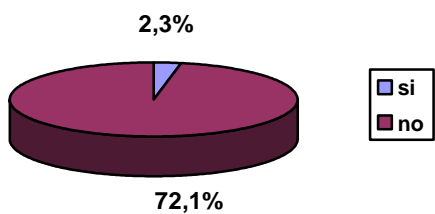
55,8%

Polizia locale

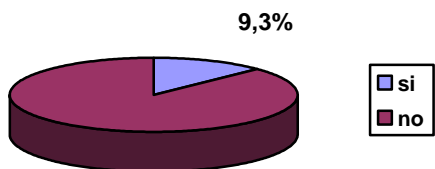


58,1%

Polizia amministrativa

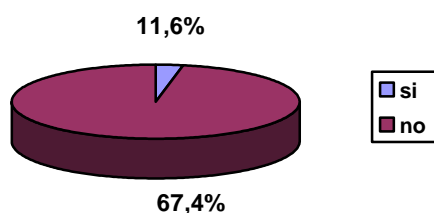


Urbanistica



62,8%

Lavori pubblici



Con una specifica domanda si sono voluti raccogliere i suggerimenti e le proposte per migliorare i servizi comunali, presentando per ogni servizio un elenco di interventi di varia natura.

Dei tre servizi più utilizzati dal campione di utenti che hanno compilato il questionario si segnala come azione di miglioramento **il potenziamento dell'accesso ai servizi per via telematica**.

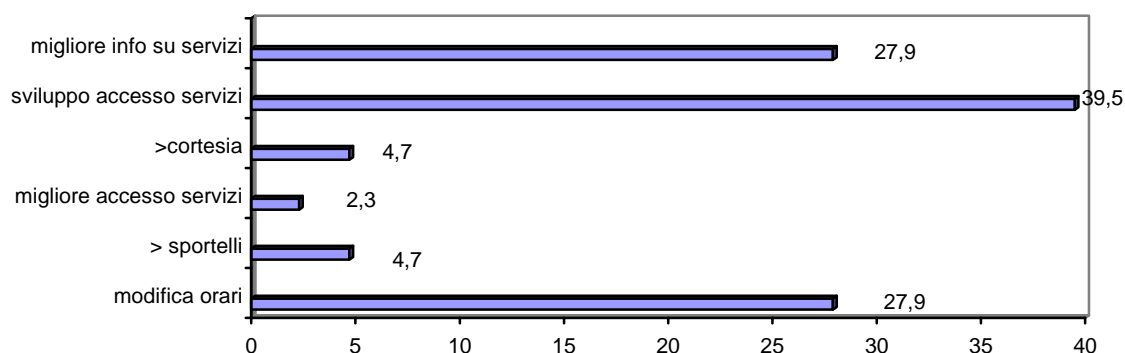
Tale proposta si indirizza per il 39,5% del campione all'ufficio relazione con il pubblico, per il 34,9% all'anagrafe e stato civile e per il 30,2% alla biblioteca. Con percentuali inferiori tale proposta intende migliorare anche l'accesso all'ufficio tributi e servizio istruzione avviamento allo sport (rispettivamente 18,6% e 14,0%).

La seconda linea di intervento riguarda **modifiche agli orari dei servizi**, che possono anche prevedere un allungamento dell'orario di apertura al pubblico: riguarda in particolare il servizio anagrafe e stato civile (37,2%) e l'ufficio relazioni con il pubblico (27,9%); con percentuali inferiori si segnalano come servizi da coinvolgere anche la biblioteca (18,6%), l'ufficio protocollo (18,6%) e servizi sociali e servizi tributi, entrambi per il 14% delle risposte.

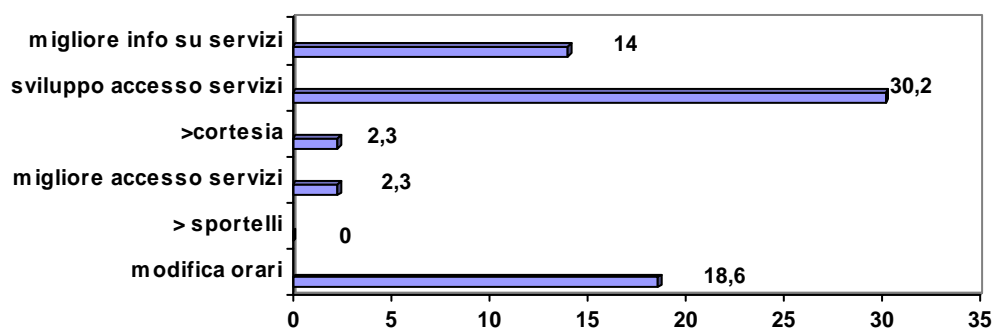
Un terzo ambito di innovazione per migliorare l'accesso ai servizi riguarda **l'informazione sui servizi**. Va migliorata nel caso dell'ufficio relazione con il pubblico (27,9%) che si identifica proprio come lo snodo informativo di un ente locale, così come va potenziata presso l'anagrafe e stato civile (16,3%), servizi istruzione avviamento allo sport (16,3%) e servizi quali: cultura, biblioteca, protocollo, tributi e segreteria del sindaco (14%).

Grafico 8: Suggerimenti per migliorare i servizi comunali.

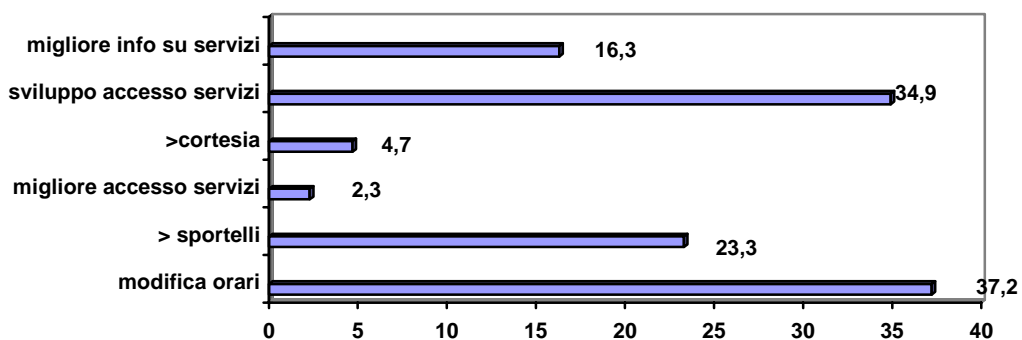
Ufficio relazioni con il pubblico



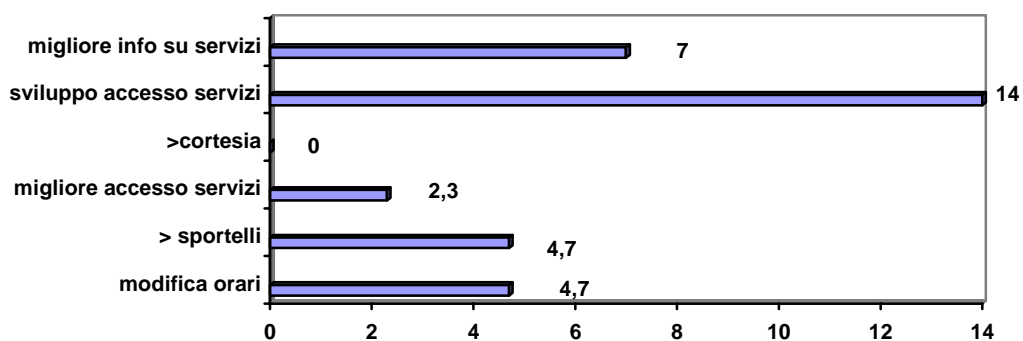
Biblioteca



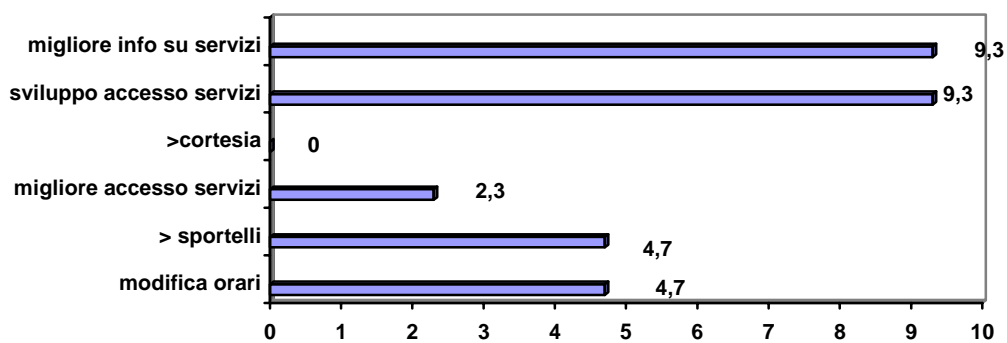
Anagrafe e stato civile



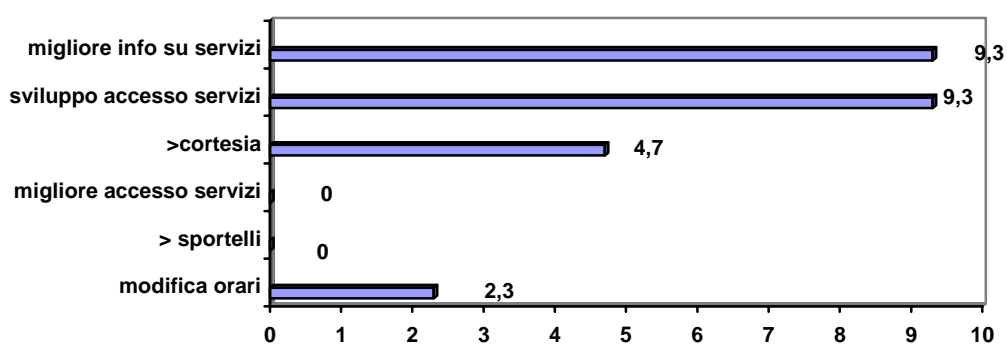
Elettorale e leva



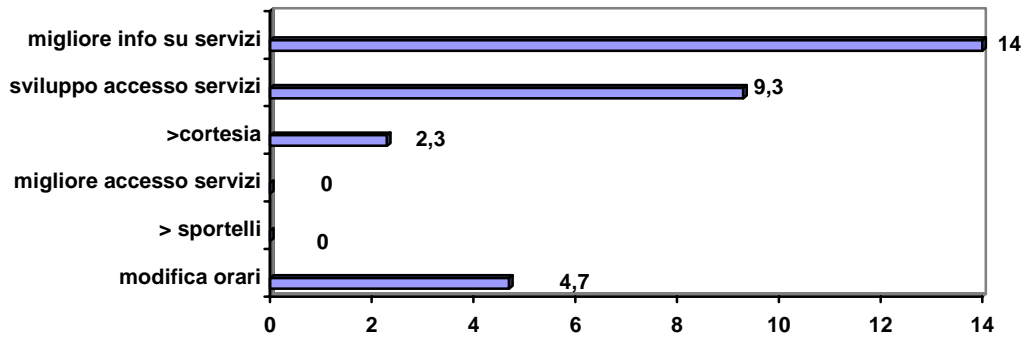
Segreteria generale e Contratti



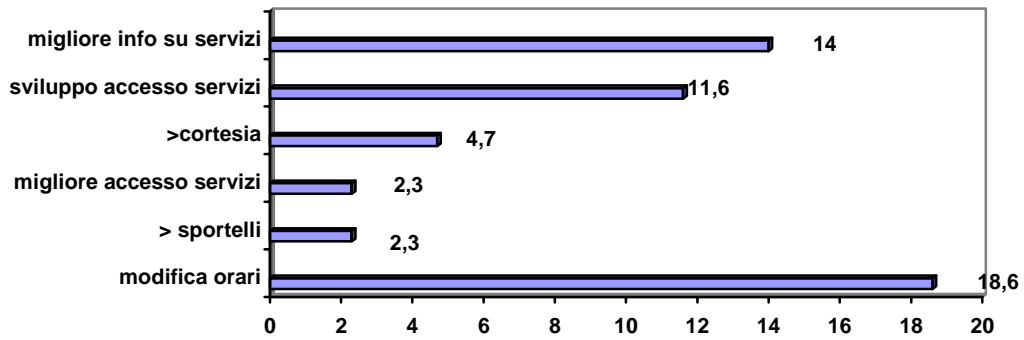
Messi



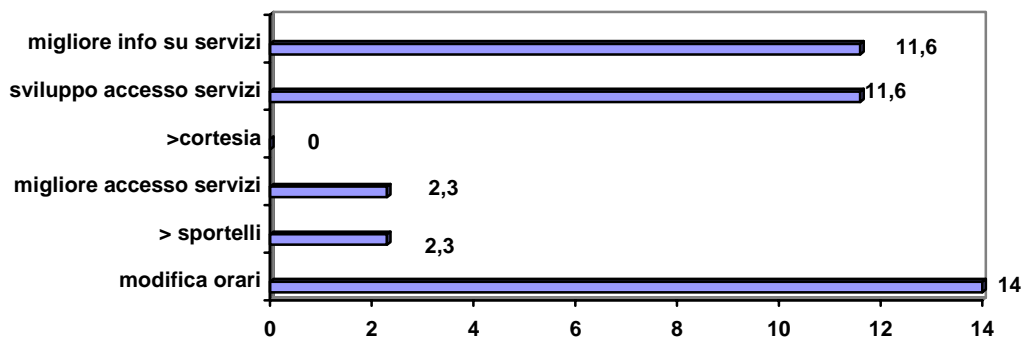
Segreteria del Sindaco



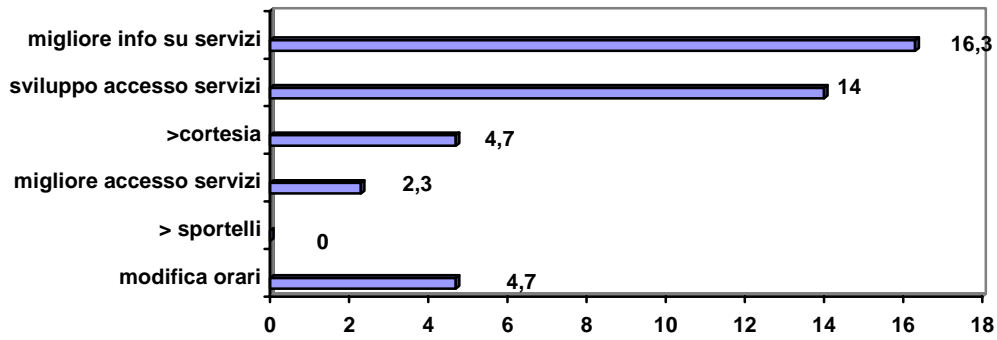
Ufficio protocollo



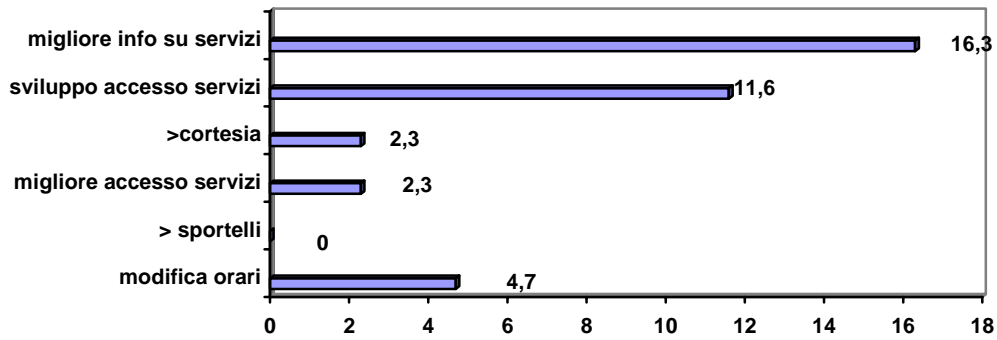
Servizi sociali



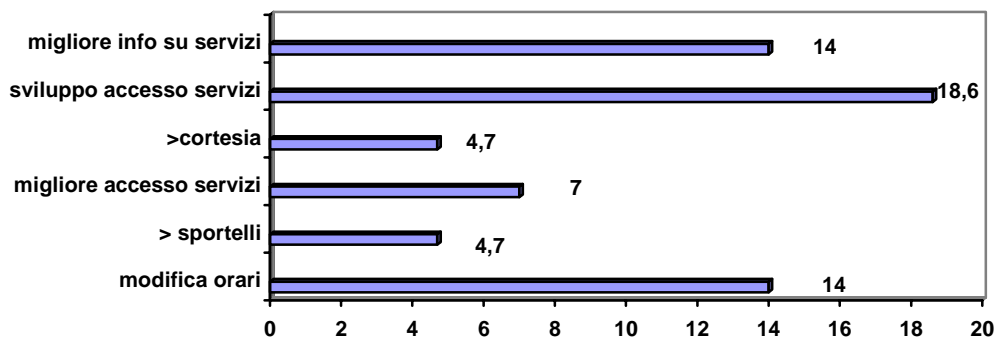
Servizio Istruzione e avviamento allo sport



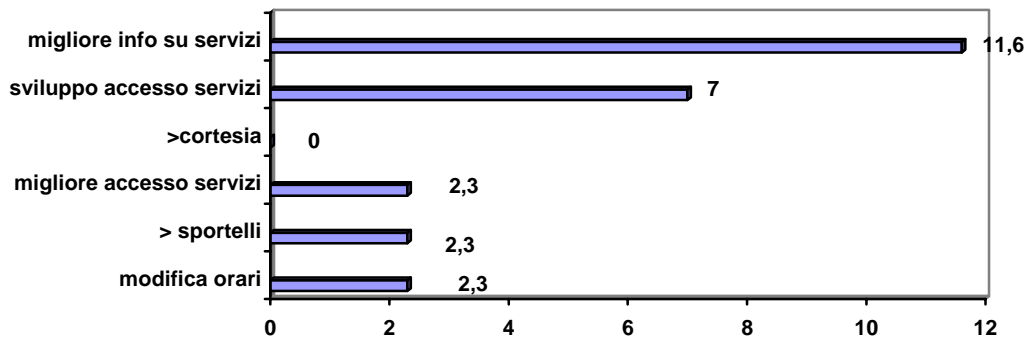
Servizio Cultura



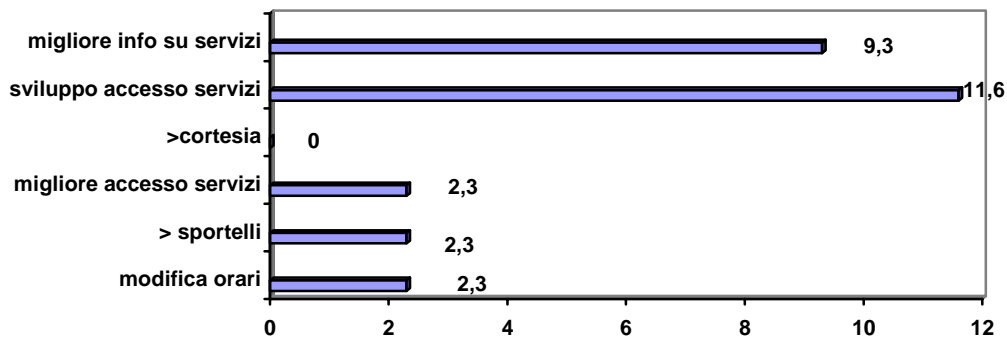
Servizio Tributi



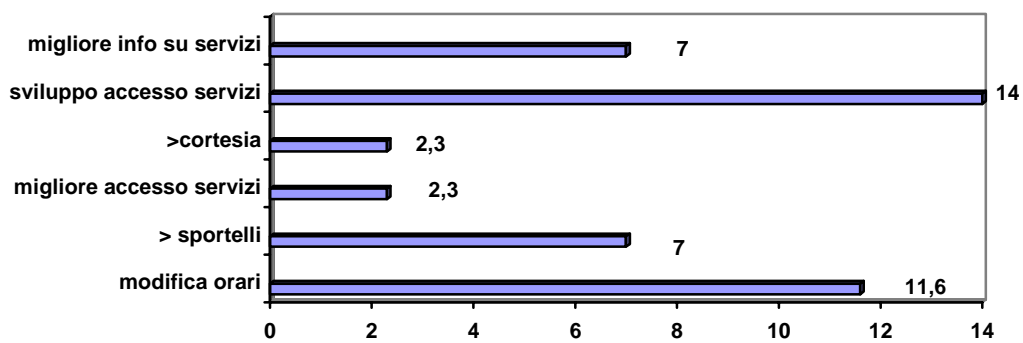
Servizio Economato



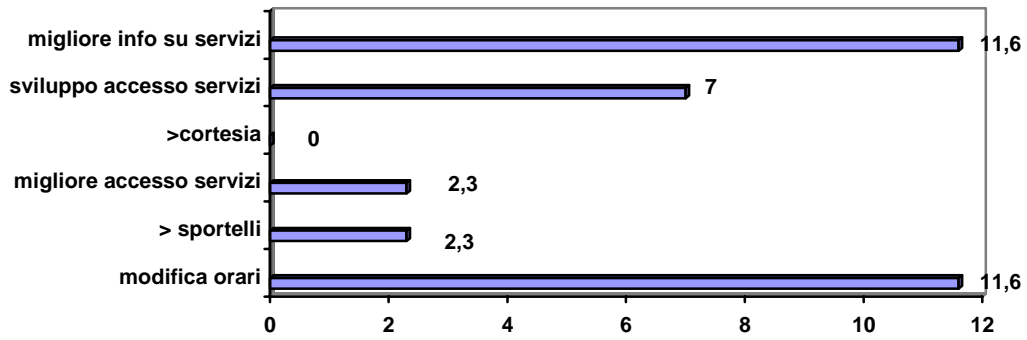
Servizio ragioneria



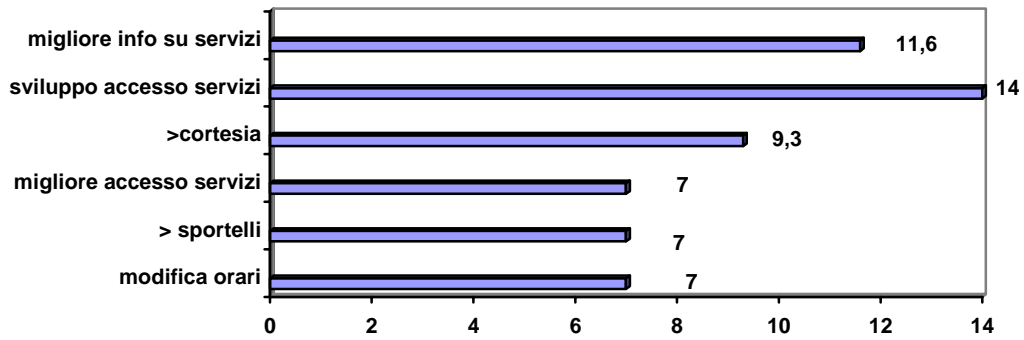
Servizio Edilizia privata



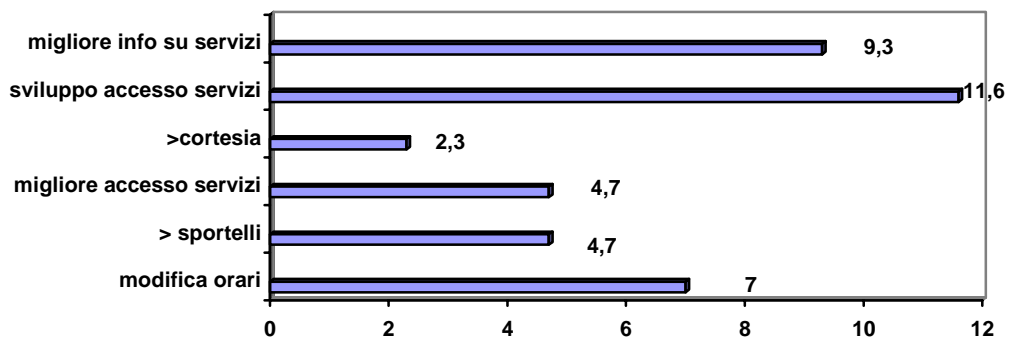
Servizio Ecologia



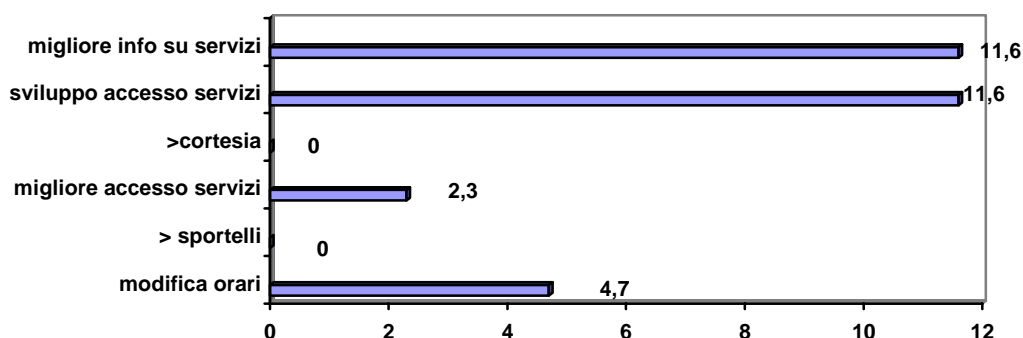
Polizia Locale



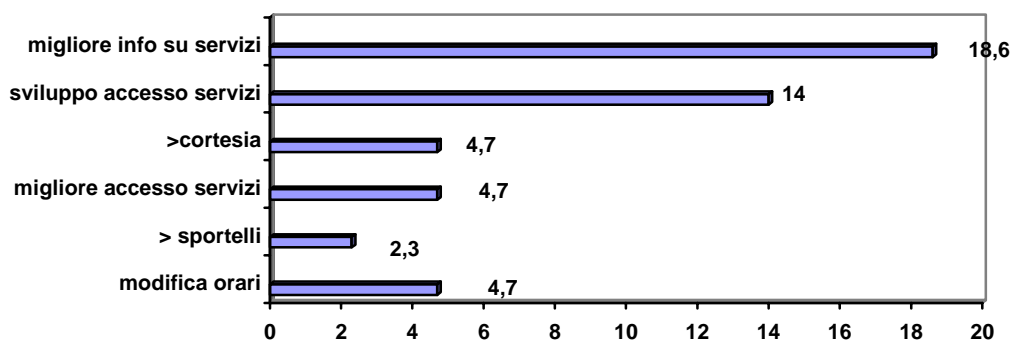
Polizia Amministrativa e commercio



Servizio Urbanistica

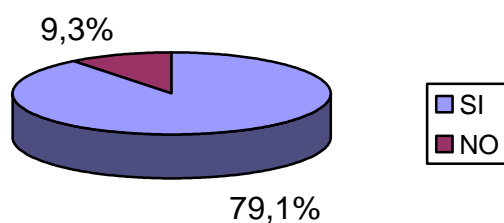


Lavori Pubblici



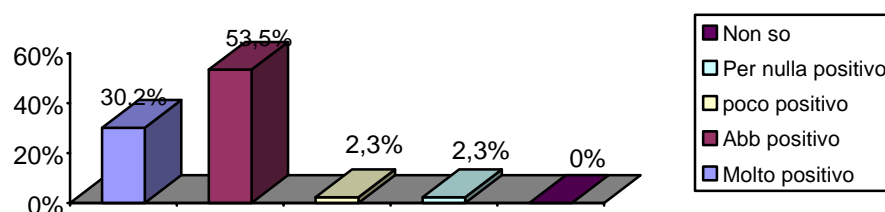
Un'ultima batteria di domande era volta a sondare la conoscenza ed il giudizio in merito ad una azione di estensione degli orari di apertura di due uffici: quelli demografici e quello per la relazione con il pubblico.

Grafico 9: Conoscenza delle modificazioni orarie agli uffici demografici e ufficio relazioni con il pubblico



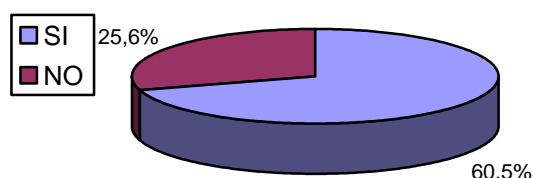
Quasi l'80% del campione è a conoscenza dei cambiamenti di natura oraria apportati ai due uffici comunali.

Grafico 10: Giudizio sul cambiamento orario



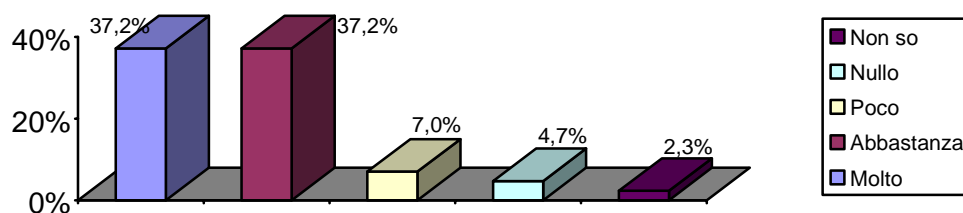
Complessivamente il giudizio esprime un orientamento positivo verso la modifica oraria proposta: il 30% dichiara come molto positiva la sperimentazione a cui aggiungere oltre il 50% di coloro che la definiscono abbastanza positiva, componendo un quadro simile a quanto rilevato dagli utenti che hanno compilato un questionario presso gli uffici comunali (oltre l'80% di opinioni positive sia delle donne che degli uomini).

Grafico 11: Informazione su servizio anagrafe on line



Poco più del 60% del campione conosce il servizio di anagrafe "on line" lanciato dal comune alcuni mesi or sono, una percentuale superiore di quasi 20 punti percentuali rispetto agli altri utenti che hanno risposto al questionario. Di certo, la dimestichezza e la capacità di utilizzare la tecnologia informatica predispone le persone ad una maggiore attenzione verso quelle innovazioni che possono essere fruite direttamente e di conseguenza risultare vantaggiose per le proprie necessità.

Grafico 12: Grado di interesse verso un servizio di prenotazione telefonico.



Nel campione l'orientamento favorevole si esprime con maggiore convinzione rispetto agli utenti che hanno compilato il questionario in modo "tradizionale": i tre quarti si dichiara molto e abbastanza interessato, in linea con quanto rilevato in particolare dalla componente femminile dell'altro campione di utenti (74% a fronte del valore di poco superiore al 60% espresso dalla componente maschile).

QUARTA PARTE

ALCUNE CONSIDERAZIONI FINALI

Esigenze di innovazioni non generiche.

Le esigenze di innovazione rispetto ai servizi erogati dal comune risultano, dalle risposte, molto diversificate. Le proposte di modifica non sono indicate in modo uguale per tutti i servizi, ma risultano circostanziate e mirate alle caratteristiche di fruizione degli stessi. Sembrerebbe emergere un discreto livello di attenzione da parte dei cittadini ad una pluralità di aspetti che rendono un servizio soddisfacente rispetto alle proprie esigenze. E il tema degli orari, e di una loro diversa articolazione si coniuga con altri requisiti, in alcuni servizi addirittura è meno rilevante rispetto a requisiti come l'accesso ai servizi, la fruizione dell'informazione, la connessione fra uffici, le risorse tecnologiche, la professionalità del personale.

Secondo la maggior parte delle donne andrebbero migliorati i seguenti servizi: **l'ufficio anagrafe**, in termini di modifica degli orari (27), numero di sportelli (30), accesso ai servizi (17), informazione sui servizi (10), **l'ufficio relazioni con il pubblico**, in termini di orari (17), numero di sportelli (13) cortesia del personale (10) migliorare info sui servizi (19), **la biblioteca**, modificandone gli orari (14), mentre **all'ufficio tributi** andrebbe migliorata la cortesia del personale (10)

Anche per gli uomini sono da migliorare soprattutto i servizi **dell'ufficio anagrafe**: gli orari (7), il numero degli sportelli (10), l'accesso servizi (9) ed il supporto telematico (10), segue **l'ufficio relazioni con il pubblico**: di cui occorrerebbe migliorare i supporti telematici (7), e le informazioni sugli altri servizi comunali (8).

Anche nelle risposte telematiche non troviamo una indifferenziata necessità di "aumentare tutto", ma un elenco di richieste che si specializzano in direzione delle caratteristiche del servizio e della tipologia della sua fruizione.

Servizi ad ampia frequentazione come **l'anagrafe** richiederebbero una ulteriore modifica negli orari di apertura al pubblico, mentre servizi di collegamento e di integrazione funzionale come **l'Ufficio relazione con il pubblico** aumenterebbero la loro efficacia attraverso una migliore informazione sui servizi e adeguati supporti telematici.

Anche **la biblioteca** potrebbe migliorare la qualità della propria offerta se sviluppasse l'accesso ai servizi con supporti telematici, il **servizio tributi** potrebbe fornire un servizio di migliore qualità predisponendo indicazioni di accesso più precise e locali più confortevoli, mentre alla **polizia locale** si suggerisce anche di migliorare la cortesia del personale.

La maggior parte delle donne (119 su 163, pari al 73%) è informata sulla nuova articolazione degli orari di apertura degli uffici demografici e relazioni con il pubblico, così come lo è la maggior parte degli uomini (68 su 100, pari al 68%).

Il giudizio sulla modalità di apertura da parte delle donne è in generale positivo, per la maggioranza di esse, è molto positivo (92 su 163).

Il giudizio sulla modalità di apertura da parte degli uomini è in generale positivo, per 57 su 100 uomini è molto positivo.

Anche dai questionari informativi si rileva un buon grado di accoglienza del prolungamento degli orari di apertura degli uffici demografici e dell' Ufficio Relazioni

con il pubblico: rispettivamente molto positivo per il 30% e abbastanza positivo per il 53,5%.

L'attivazione del servizio di Anagrafe "on line" è per ora nota al 60% di coloro che hanno risposto in modo telematico ai questionari, mentre la percentuale tra chi si è recata presso gli uffici comunali e ha compilato il questionario in modo tradizionale è più contenuta: il 41% fra le donne ed il 33% fra gli uomini.

Infine va rilevato che vi è un alto grado di interesse fra la cittadinanza di Cesano per l'apertura di un servizio telefonico di prenotazione: fra chi ha risposto via e.mail, sommando molto e abbastanza, abbiamo un orientamento di interesse pari al 75%; anche fra le utenti donna il valore è simile, intorno al 74%, mentre è leggermente più contenuto nel campione maschile, pari al 61%.

Alcuni spunti per la sperimentazione.

Quello che ci sembra di poter confermare, è che non esiste più un servizio standard, un cittadino standard e nemmeno un addetto-impiegato standard. Il mondo della pubblica amministrazione è parte di quel variegato e altamente differenziato contesto sociale, attraversato da esigenze nuove, dinamiche di fronte alle quali occorre attivare risorse di conoscenza, di know-out ovunque, fra gli utenti, come fra i dipendenti.

Dalle risposte si è potuto cogliere che esigenze di innovazione si coniugano con possibilità di flessibilizzare le risposte, una realtà comunale dotata di principi quadri di riferimento validi per tutti può sperimentare e mettere in campo risposte diversificate nel funzionamento dei servizi; coniugare la mission dell'ente con le esigenze di benessere del personale e i diritti dei cittadini è un altro elemento di innovazione, per attivare risorse aggiuntive, personali, professionali e organizzative.

Se da un lato il tema della conciliazione mette al centro una domanda diffusa di benessere e di qualità, nei luoghi di lavoro come nelle responsabilità di cura familiari, e dall'altro legittima che le diverse condizioni di vita, i diversi bisogni legati alle fasi del ciclo familiare e personale, così come le domande di crescita e di investimento professionale non devono escludersi nella persona, ma trovare risposte flessibili e interdipendenti.

Questo non significa riportare tutto su un piano solo individuale, ma su un duplice terreno di riconoscimento generale e specifico.

Ancora una volta i quadri di garanzia devono essere chiari e precisi, per tutelare sia la missione dell'ente che il diritto del lavoratore, e per consentire di sperimentare soluzioni di flessibilità che non diventino pretesto per mancanza di regole, bensì di riorganizzazione del lavoro sulla base di nuove esigenze, soggettive e aziendali.

Sono gli stessi lavoratori e lavoratrici a considerare come presupposto di qualsiasi intervento di conciliazione che siano materia di negoziazione, facciano parte di politiche integrate, volte a considerare insieme i diritti dei cittadini e le domande di benessere lavorativo dei dipendenti. Un quadro integrato perché il benessere delle persone è affidato anche all'azione più o meno interdipendente di altre persone, di altri lavoratori e lavoratrici.

Anche nella veste di cittadini, i dipendenti sanno bene che vi è una diffusa domanda di qualità, che pone esigenze più complesse, che non si esauriscono nella necessità di ampliare l'offerta di servizi dilatandone gli orari, ma anche di competenze professionali, di integrazione fra servizi per far fronte a domande spesso inedite e complicate, di risorse tecnologiche che consentano di far viaggiare le informazioni, quelle sì a tutte le ore!

Allora crediamo siano necessari **“punti di competenza”** non per replicare livelli di disattenzione (come ci mette in guardia un dipendente), ma per accrescere le competenze, ai vari livelli organizzativi dell’ente (da chi gestisce e coordina le risorse umane a chi rappresenta il primo livello di contatto e di servizio con il cittadino), a gestire situazioni complesse, a trovare risposte flessibili e integrate, a perseguire obiettivi di lavoro più condivisi, perché buone risposte di conciliazione richiedono una diffusa responsabilità ed orientamento all’innovazione.

Organizzare in modo più personalizzato i tempi di lavoro, gestire anche delle ore e forme di flessibilità nel corso del mese, prevedere possibili variazioni nei tempi di spostamento fra casa e lavoro, esprimere esigenze specifiche di conciliazione richiedono non solo persone più consapevoli dei propri diritti, ma anche più preparate a proporre soluzioni, a comunicare e ad assumersi la responsabilità di verificare le soluzioni proposte.

Come sappiamo il circuito della qualità ripaga: un maggiore senso di controllo sulla propria situazione di vita e di lavoro aumenta la soddisfazione e la disponibilità verso l’azienda; città appetibili per le imprese che vogliono investire possono divenire città appetibili per le donne e gli uomini che vi lavorano e vi abitano. In una recente ricerca su un campione di studenti e studentesse universitarie si legge che la proposta di attivare servizi, nell’università e nel territorio, per la conciliazione fra vita professionale e vita personale e familiare diventano sinonimo di una offerta formativa attenta e moderna.

Forse non è a caso che la Costituzione Europea abbia espressamente inserito la conciliazione come una strategia per perseguire domande di cittadinanza e di benessere inclusive delle tante differenze.

I risultati della sperimentazione e le proposte di intervento.

I risultati dell'indagine hanno fornito una serie di indicazioni che, in seguito all'elaborazione operata, hanno orientato le scelte del Comune di Cesano Maderno in merito alla flessibilizzazione degli orari.

L'amministrazione comunale di Cesano Maderno ha fatto propria l'idea, confermata dall'indagine, che non esiste più un servizio standard, un cittadino standard e nemmeno un addetto-impiegato standard e ha pertanto avviato in forma sperimentale i seguenti interventi:

- aumento della flessibilità della pausa pranzo
- ampliamento dell'orario di apertura al pubblico degli uffici comunali
- sperimentazione della "flessibilità concordata" ad alcune fasce di dipendenti
- attivazione della banca delle ore per i dipendenti (a partire dal prossimo anno)

E' inoltre in fase di studio la creazione di uno sportello informativo telematico sulla normativa, i bisogni in materia di conciliazione familiare e sui servizi territoriali.

Conciliare l'esigenza di fornire un orario più ampio di apertura al pubblico con quella di ritagliare spazi più ampi di autonomia nell'organizzare il proprio orario di lavoro è la sfida che il comune sta cercando di intraprendere e per la quale si fa affidamento al senso di responsabilità di ognuna delle persone che lavorano nell'ente. Si intende mettere alla prova l'affermazione secondo cui le istituzioni sono prima di tutto fatte di persone e se le persone stanno bene al lavoro, allora anche le istituzioni riescono a svolgere bene il proprio ruolo, soprattutto attraverso lo strumento della "flessibilità concordata".

Con l'ordinanza del Sindaco del 24 settembre 2004, sono stati introdotti in via sperimentale i nuovi orari di apertura al pubblico dei Servizi Comunali, che sono entrati in vigore il 4 ottobre e che ampliano il tempo di apertura, avvalendosi dello strumento della flessibilità oraria concordata dai dipendenti.

All'interno dell'orario di lavoro sono state infatti individuate delle fasce di flessibilità concordata durante le quali si chiede alle persone che lavorano negli uffici di organizzarsi in modo da garantire l'apertura al pubblico, senza per questo richiedere che tutte le persone dell'ufficio siano in servizio. L'articolazione dell'orario di lavoro consente quindi di offrire un orario di apertura al pubblico più ampio, ma soprattutto consente di dimostrare la fiducia che l'ente ripone nel senso di responsabilità delle e dei dipendenti.

Al termine del periodo di sperimentazione, fissato per la fine dell'anno, l'Amministrazione valuterà i risultati e, se il bilancio sarà positivo, le soluzioni proposte verranno introdotte come scelte definitive.

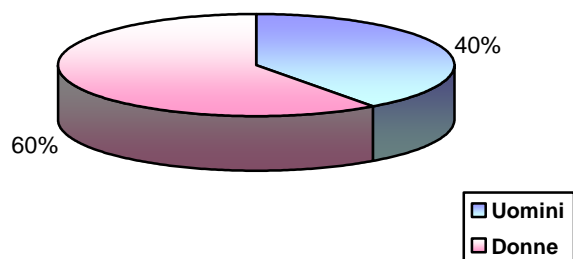
ALLEGATI

ALLEGATO A

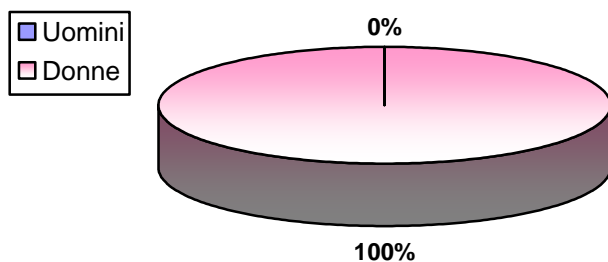
DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE SUDDIVISO PER SERVIZIO E PER SESSO
(ns elaborazione su dati forniti dal personale)

TOTALI PARZIALI

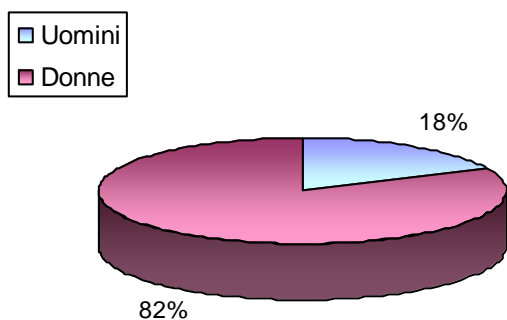
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE Tot. 5 di cui 2U e 3D



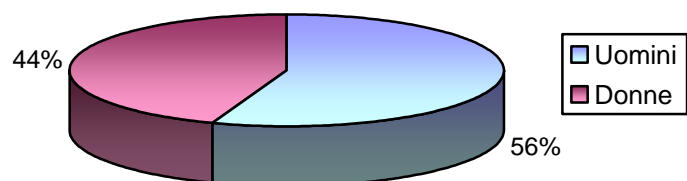
SERVIZIO URP Tot. 5 di cui 0U e 5D



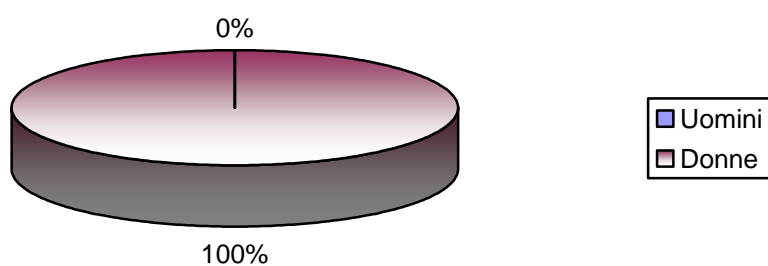
SERVIZIO DEMOGRAFICO-STAT.-COMM.Tot.11 di cui 2U e 9D



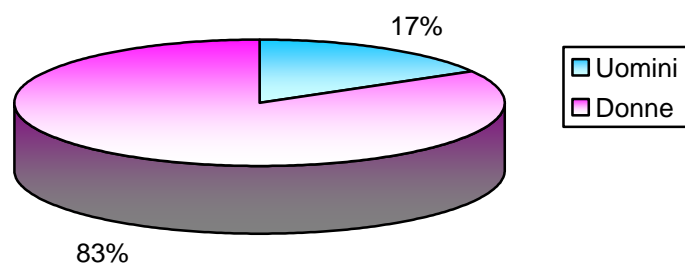
SETTORE TECNICO MANUTENTIVO Tot. 18 di cui 10U e 8D



SERVIZIO SOCIALE Tot. 7 di cui 0U e 7D

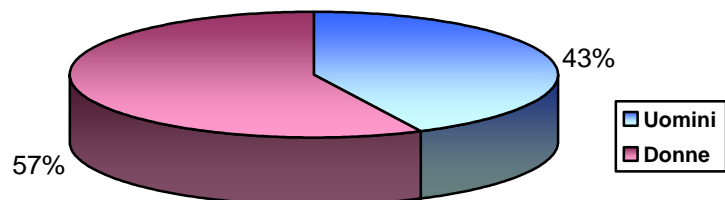


SERVIZIO BIBLIOTECA Tot. 6 di cui 5D e 1U

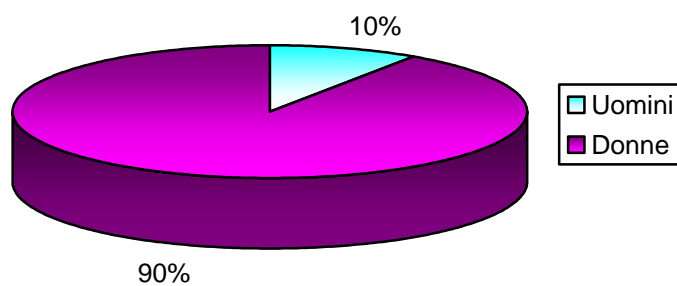


SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA

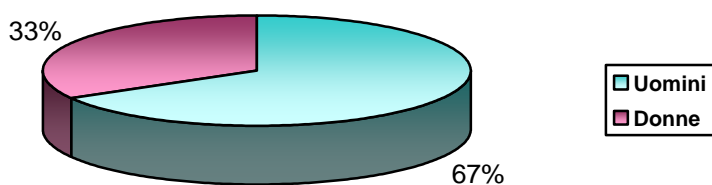
SERVIZIO CULTURA Tot. 7 di cui 4D e 3U



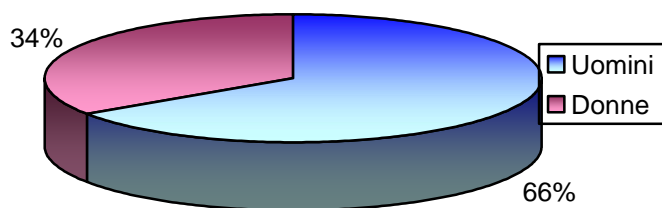
SERVIZIO ISTRUZIONE Tot. 21 di cui 19D e 2U



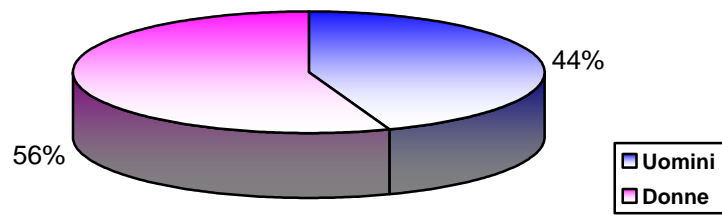
DIRIGENTI Tot. 6 di cui 2D e 4U



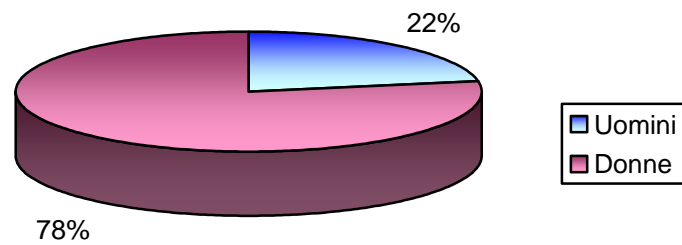
SETTORE POLIZIA MUNICIPALE Tot. 32 di cui 11D e 21U



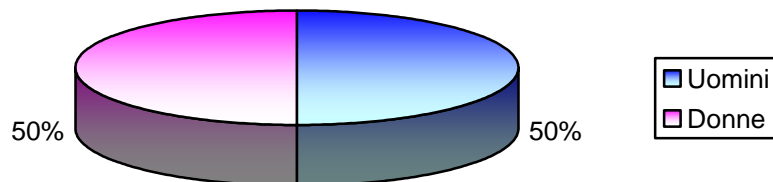
SEGRETERIA GENERALE Tot. 18 di cui 10D e 8U



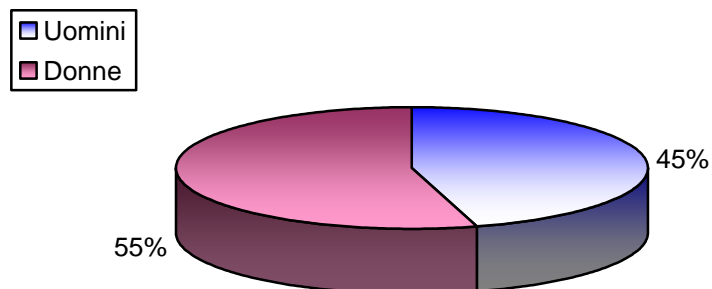
SETTORE FINANZIARIO Tot. 18 di cui 14D e 4U



SERVIZIO URBANISTICA Tot. 4 di cui 2D e 2U



SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA Tot. 11 di cui 6D 5U



**QUESTIONARIO RIVOLTO AL PERSONALE
DEL COMUNE DI CESANO MADERNO**

<p>1 SESSO:</p> <p><input type="checkbox"/> M</p> <p><input type="checkbox"/> F</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p>																						
<p>2 ETÀ.....</p>	<p>2-3</p>																						
<p>3 STATO CIVILE:</p> <p><input type="checkbox"/> Celibe-nubile</p> <p><input type="checkbox"/> Coniugata/to</p> <p><input type="checkbox"/> Separata/to-divorziata/to</p> <p><input type="checkbox"/> Vedova/vedovo</p>	<p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>																						
<p>4 SITUAZIONE FAMILIARE:</p> <p><input type="checkbox"/> Vivo sola/solo</p> <p><input type="checkbox"/> Vivo sola/solo con figli/e</p> <p><input type="checkbox"/> Vivo con coniuge-partner</p> <p><input type="checkbox"/> Vivo con coniuge- partner e figli/e</p> <p><input type="checkbox"/> Vivo nella famiglia di origine</p> <p><input type="checkbox"/> Vivo con altri (parenti- amici- ecc.)</p>	<p>5</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p>																						
<p>5 SE HA FIGLI/E, INDICHI ANNO DI NASCITA E SESSO DI OGNUNO:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2">Anno di nascita</th> <th colspan="2">Sesso</th> </tr> <tr> <th>M</th> <th>F</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primo figlio/a</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Secondo figlio/a</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Terzo figlio/a</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Quarto figlio/a</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Anno di nascita	Sesso		M	F	Primo figlio/a				Secondo figlio/a				Terzo figlio/a				Quarto figlio/a				<p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; height: 40px; margin: 0 5px;"></div> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center; justify-content: center; gap: 5px;"> 12 12 12 12 </div> </div>
			Anno di nascita	Sesso																			
	M	F																					
Primo figlio/a																							
Secondo figlio/a																							
Terzo figlio/a																							
Quarto figlio/a																							
<p>6 VI SONO PERSONE DISABILI/ANZIANI DI CUI SI OCCUPA QUOTIDIANAMENTE?</p> <p><input type="checkbox"/> Sì, figlio/a</p> <p><input type="checkbox"/> Sì, coniuge- partner</p> <p><input type="checkbox"/> Sì, genitore- suoceri</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>	<p>11</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>																						
<p>7 TITOLO DI STUDIO:</p> <p><input type="checkbox"/> Licenza media</p> <p><input type="checkbox"/> Qualifica</p> <p><input type="checkbox"/> Diploma</p> <p><input type="checkbox"/> Laurea</p>	<p>12</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>																						

8 INQUADRAMENTO PROFESSIONALE:		13	
<input type="checkbox"/> Categoria A		1	
<input type="checkbox"/> Categoria B		2	
<input type="checkbox"/> Categoria C		3	
<input type="checkbox"/> Categoria D		4	
<input type="checkbox"/> Dirigente		5	
9 ANZIANITA' DI SERVIZIO:		14	
<input type="checkbox"/> Da meno di 10 anni		1	
<input type="checkbox"/> Da 11 a 20 anni		2	
<input type="checkbox"/> Da 21 a 30 anni		3	
<input type="checkbox"/> Più di 30 anni		4	
10 ORARIO DI LAVORO:		15	
<input type="checkbox"/> Tempo pieno		1	
<input type="checkbox"/> Part time al 83,3%		2	
<input type="checkbox"/> Part time al 70%		3	
<input type="checkbox"/> Part time al 60%		4	
<input type="checkbox"/> Part time al 50%		5	
<input type="checkbox"/> Altro (specificare).....		6	
11 TIPOLOGIA DI CONTRATTO DI LAVORO:		16	
<input type="checkbox"/> A tempo indeterminato			
<input type="checkbox"/> A tempo determinato			
12 CI PUO' INDICARE QUALI SERVIZI STA UTILIZZANDO ATTUALMENTE:		17-21	
	pubblici	privati	
<input type="checkbox"/> Servizi per l'infanzia (nidi, scuole materne)			
<input type="checkbox"/> Di assistenza medica e/o domiciliare per anziani			
<input type="checkbox"/> Di assistenza medica e/o domiciliare per disabili			
<input type="checkbox"/> Servizi di assistenza domestica (colf, badante)			
<input type="checkbox"/> Servizi di baby sitting			
13 QUALI SUPPORTI UTILIZZA FRA I SEGUENTI:		21-23	
	SI	NO	
<input type="checkbox"/> Supporti familiari (genitori, suoceri ecc)			
<input type="checkbox"/> Amici e/o vicini			
<input type="checkbox"/> Volontariato			
14 TRA I VARI TIPI DI CONGEDO IN VIGORE NELL'ENTE, QUALI HA USUFRUITO NEL CORSO DELLA SUA CARRIERA LAVORATIVA E PER QUANTI GIORNI:		24-29	
	SI	NO	N. GIORNI
<input type="checkbox"/> Congedo obbligatorio di maternità			
<input type="checkbox"/> Congedo facoltativo di maternità			
<input type="checkbox"/> Congedo parentale			
<input type="checkbox"/> Congedo per motivi di studio			
<input type="checkbox"/> Congedo retribuito per motivi familiari			
<input type="checkbox"/> Congedo non retribuito per motivi familiari			

15 A SUO PARERE, QUALI FRA LE SEGUENTI PROPOSTE INCONTRANO MEGLIO LE SUE ESIGENZE DI CONCILIAZIONE FRA RESPONSABILITA' PROFESSIONALI E RESPONSABILITA' DI CURA FAMILIARE :

(dare un punteggio dove 1 è meno importante e 5 molto importante)

	1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/> un sistema di "flessibilità oraria concordata" che consideri meglio le esigenze delle/dei dipendenti, le esigenze dell'ente e dei cittadini					
<input type="checkbox"/> una "banca delle ore" per gestire esigenze di flessibilità individuali					
<input type="checkbox"/> prevedere momenti di incontro e di aggiornamento, al rientro dalla maternità e dai congedi parentali, per facilitare l'inserimento al lavoro					
<input type="checkbox"/> mantenere contatti e scambi informativi tra l'ente e la/i dipendente/i durante le assenze per maternità e per congedi parentali					
<input type="checkbox"/> prevedere uno "sportello informativo" (anche di tipo telematico) rivolto alle/ai dipendenti sulle normative di conciliazione, i bisogni di conciliazione familiare e le informazioni sui servizi territoriali					
<input type="checkbox"/> promuovere delle convenzioni per servizi di baby-sitter/servizi gioco-doposcuola per bimbi/ servizi di sollievo per persone anziane per far fronte a necessità o emergenze particolari (ad esempio durante il periodo estivo, o altro)					

16 NEL CASO ABBIA SEGNALATO LA PROPOSTA DI UNA FLESSIBILITA' ORARIA CONCORDATA, HA QUALCHE SUGGERIMENTO PER RENDERLA ATTUABILE:

-
-

36-37

1

2

17- RITIENE UTILE CHE L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE ISTITUISCA UN "PUNTO DI COMPETENZA" INTERNO PER GESTIRE MEGLIO LE ESIGENZE PERSONALI E FAMILIARI DI CHI LAVORA IN COMUNE:

- Si
- No
- Altro (specificare).....

38

1

2

3

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del dlgs n.196 del 30/06/2003, autorizzo il trattamento e la trasmissione dei miei dati personali per tutte le operazioni e le attività che verranno promosse dalla società Pari e Dispari all'interno del progetto "Il tempo delle donne". - Progetto ID 158160 – Azioni di sistema E1 FSE Obiettivo 3 anno 2003.

ALLEGATO C**QUESTIONARIO SULL'UTILIZZO E IL GRADIMENTO
DEI SERVIZI COMUNALI
(rivolto ai residenti del Comune di Cesano Maderno)****1. SESSO**

- F
 M

2. ETA'

3. TITOLO DI STUDIO

- licenza elementare
 licenza di scuola media
 Diploma superiore
 Laurea

4. HA FIGLI?

- si
se si età : da 0 a 5 anni da 5 a 10 anni oltre 10 anni
 no

5. HA PERSONE ANZIANE A CARICO?

- si
 no

6. PRESSO QUALE DI QUESTI UFFICI COMUNALI SI E' RECATO, PER SE' O PER ALTRI, NEGLI ULTIMI SEI MESI?

	SI	NO
Ufficio relazioni con il pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anagrafe e stato civile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elettorale e leva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Segreteria generale e contratti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Messi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Segreteria del Sindaco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ufficio Protocollo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio Sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Istruzione e avviamento allo sport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cultura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ufficio Tributi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Economato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ragioneria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edilizia privata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ecologia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Polizia Municipale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Polizia Amministrativa e commercio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Urbanistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lavori Pubblici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. SECONDO LEI QUALE/QUALI DI QUESTI SERVIZI ANDREBBE MIGLIORATO E IN CHE MODO?

	Modificare o allungare gli orari di apertura al pubblico	Aumentare il numero degli sportelli comunali	Migliorare l'accesso ai servizi con indicazioni più precise e locali più confortevoli	Aumentare la cortesia e la professionalità del personale	Sviluppare l'accesso ai servizi con supporti telematici	Migliorare l'informazione sui servizi
Ufficio relazioni con il pubblico-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anagrafe e stato civile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elettorale e leva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Segreteria generale e contratti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Messi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Segreteria del sindaco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ufficio Protocollo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Istruzione e avviamento allo sport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cultura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ufficio tributi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Economato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ragioneria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edilizia privata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ecologia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Polizia Municipale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Polizia amministrativa e commercio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Urbanistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lavori Pubblici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. LEI SA CHE GLI UFFICI DEMOGRAFICI E L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO APRONO AL PUBBLICO NELLA GIORNATA DI MERCOLEDI', RISPETTIVAMENTE DALLE 17,15 ALLE 18,45 E FINO ALLE 18.30 E IL SABATO MATTINA?

- si
 - no
-

9. CHE GIUDIZIO ESPRIME SU QUESTA MODALITA' DI APERTURA?

- molto positivo
 - abbastanza positivo
 - poco positivo
 - per nulla positivo
 - non so
-

10. E' A CONOSCENZA DELLATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI ANAGRAFE ON LINE?

- si
 - no
-

11. QUALE E' IL SUO GRADO DI INTERESSE VERSO LA PROPOSTA DI APRIRE PRESSO IL COMUNE, IN ALCUNI ORARI, UN SERVIZIO TELEFONICO IN GRADO DI CONSENTIRE APPUNTAMENTI SU PRENOTAZIONE?

- molto
 - abbastanza
 - poco
 - nulla
 - non so
-