Progetto qualità ed efficienza, un questionario sui servizi della giustizia

Scritto da Red.
Mercoledì 09 Ottobre 2019 12:27



BENEVENTO – La Procura della Repubblica, in collaborazione con il Dipartimento Demm dell'Università degli Studi del Sannio, ha avviato e sta sviluppando un progetto pilota denominato "Qualità ed efficienza della Procura di Benevento" finalizzato a misurare e analizzare la qualità dei servizi erogati dalla Procura ai propri utenti in un'ottica di miglioramento della efficienza dei medesimi continuo e del "benessere organizzativo" dell'ufficio. Il team, composto da magistrati, personale amministrativo della Procura e docenti e ricercatori dell'Università degli Studi del Sannio, ha definito le linee di ricerca, la metodologia, i questionari e il timing del progetto.

Il progetto, articolato in più fasi, il primo dei quali è stato già sviluppato attraverso lo studio e l'analisi della qualità del servizio prestato e delle criticità rilevate, così come emergente dalle indicazioni contenute in questionari distribuiti tra il personale amministrativo, prevede nello sviluppo la rilevazione, tramite questionari, delle opinioni degli utenti della Procura – magistrati, avvocati, polizia giudiziaria, giornalisti cittadini utenti – circa il grado di soddisfazione dei servizi erogati al fine di misurarne ed analizzarne i punti di forza e di debolezza e proporre azioni di miglioramento della qualità del servizio reso al cittadino.

Per conseguire tali obiettivi – si legge in un comunicato – si procederà nella immediato alla rilevazione della qualità percepita attraverso la collaborazione di tutti gli utenti, che interagiscono con la Procura, in particolare magistrati, avvocati, polizia giudiziaria, giornalisti, associazioni operanti sul territorio, cittadini, utenti e parti processuali, tutti invitati alla compilazione di un questionario dal quale sarà possibile rilevare le principali cause di soddisfazione/insoddisfazione e disegnare le possibili future azioni correttive.

La distribuzione dei questionari è in corso, una copia sarà scaricabile dal sito della Procura, all'esito il team di lavoro provvederà all'analisi e alle valutazioni consequenziali riferendo con un report che sarà pubblicato.