



DIREZIONE SERVIZI CIVICI

**ELEZIONI POLITICHE
ED ELEZIONE DEL CONSIGLIO MUNICIPALE
MUNICIPIO II CENTRO OVEST
4 MARZO 2018**

Esiti rilevazione della Customer Satisfaction dedicata ai Presidenti di seggio

Le elezioni politiche del 4 Marzo 2018 sono state caratterizzate dalla prima applicazione della legge elettorale approvata dal Parlamento nell'autunno 2017. Molte le novità introdotte dalla nuova normativa:

- la ripartizione del territorio in collegi uninominali e plurinominali,
- l'applicazione di un sistema misto maggioritario/proporzionale,
- l'introduzione del tagliando antifrode.

A Genova, alle consultazioni politiche si sono aggiunte, per i 73 seggi delle unità urbanistiche di Sampierdarena e San Teodoro, le elezioni per il rinnovo del Consiglio del Municipio Il Centro Ovest: oltre alle problematiche collegate all'applicazione della nuova legge, in questi seggi si sono dovute affrontare quelle determinate dall'associazione di elezioni politiche ed amministrative connotate da una differente normativa di riferimento e conseguentemente da diverse modalità di voto e di scrutinio.

Tutto ciò ha comportato un impegno particolare per i Presidenti di seggio chiamati ad applicare le nuove norme ed a gestire le operazioni di voto e scrutinio in una sola giornata.

Per questa ragione si è deciso di dedicare ai Presidenti di seggio un'indagine di customer satisfaction, la terza dopo le precedenti del 2010 e del 2012, finalizzata a capire quali sia il giudizio rispetto al funzionamento complessivo della macchina elettorale ed a individuare quali possano essere i margini di miglioramento nei servizi erogati a supporto degli uffici di sezione.

Il questionario proposto ai Presidenti ha preso in esame diversi argomenti: la fornitura dei materiali necessari per il funzionamento del seggio, l'interazione con i referenti di plesso (dipendenti comunali), l'interazione con i soggetti componenti l'ufficio di sezione (scrutatori e rappresentanti di lista), la pulizia dei locali, lo svolgimento delle operazioni di scrutinio, le informazioni fornite dal Comune in materia elettorale tramite il sito internet istituzionale.

In coda alle 6 domande a risposta obbligata è stata inserita una risposta a campo libero con l'obiettivo di raccogliere informazioni e segnalazioni di dettaglio.

I **554** questionari pervenuti, relativi ad oltre **l'84% delle sezioni elettorali genovesi**, compilati dai **Presidenti** "a caldo" al termine della giornata elettorale, restituiscono nel loro complesso un quadro di buon funzionamento della macchina elettorale pur evidenziando criticità ascrivibili a varie cause.

La domanda relativa alla **fornitura dei materiali elettorali**, giudicata corrispondente alle aspettative **nell'83% dei casi**, evidenzia il verificarsi di problemi per il 17% degli intervistati: in particolare, come emerge nelle risposte a campo libero, si segnalano carenze di cancelleria ("poche penne") e cattiva qualità dell'inchiostro fornito per i timbri di sezione.

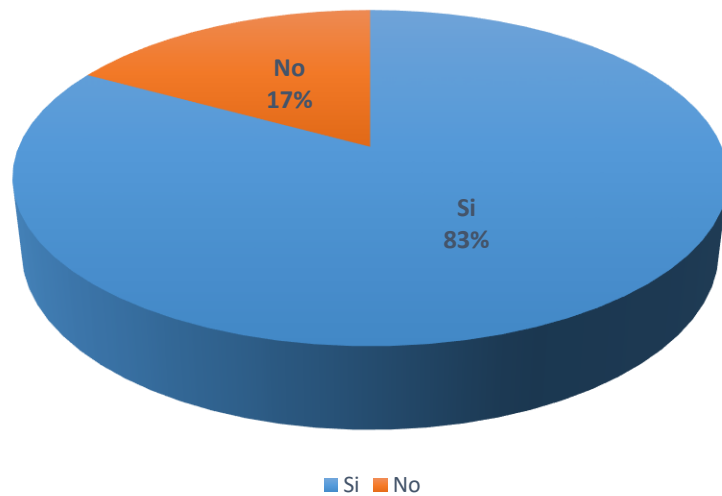
Qualche criticità viene rilevata anche nella **pulizia dei locali**, giudicata scarsa nel 6% dei casi e solo sufficiente nel 23%.

Molto positivo si rivela invece in oltre il **90%** dei casi, **il rapporto con referenti di plesso e scrutatori, sia sotto il profilo dell'impegno che della capacità professionale**. Anche la relazione con i rappresentanti di lista è giudicata costruttiva dal 65% degli intervistati.

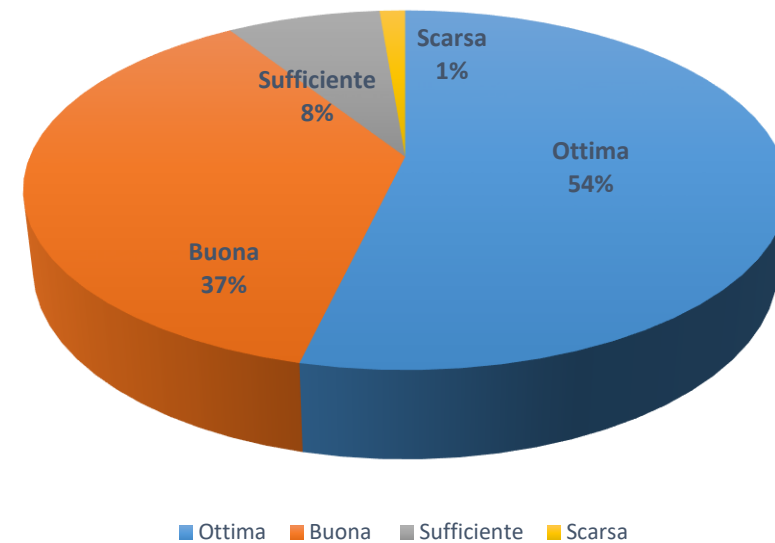
Tempi di conclusione delle operazioni di scrutinio: considerati accettabili nel 66% dei casi. La presenza di «liste bloccate», senza possibilità per l'elettore di indicare preferenze, ha comportato una velocizzazione delle operazioni di spoglio con conseguente pressoché contemporanea chiusura delle operazioni nei seggi: ne è emersa una difficoltà di comunicazione dei fonogrammi. Anche il protrarsi degli scrutini nelle ore notturne a causa della riduzione del tempo di voto alla sola giornata di domenica, è la situazione più frequentemente rappresentata.

Infine la domanda relativa alle pagine elettorali del sito istituzionale del Comune restituisce una valutazione complessivamente positiva della qualità delle informazioni (58%) ma segnala come sia ancora alta la percentuale dei Presidenti (25%) che non utilizzano o non conoscono questo strumento.

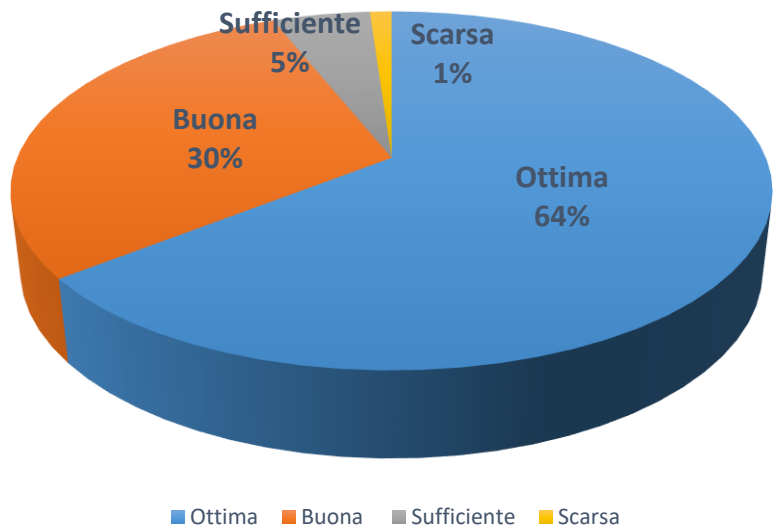
Il materiale contenuto nelle scatole era completo e pervenuto nei tempi previsti?



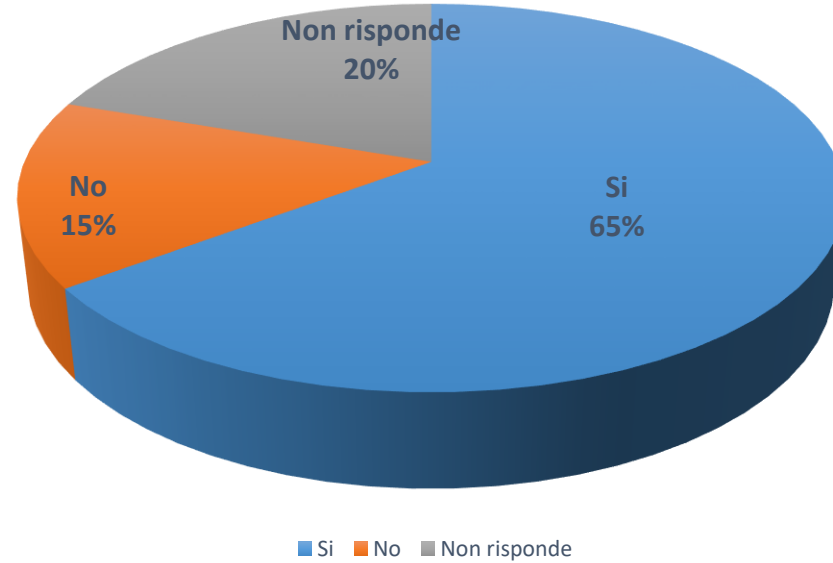
Come valuta la competenza e la professionalità dell'addetto al plesso comunale?



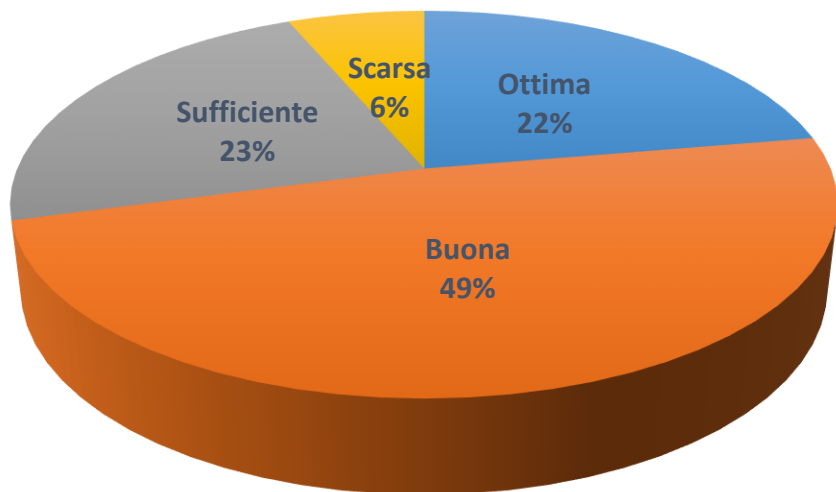
Come valuta la professionalità, l'interesse e la collaborazione degli scrutatori incaricati?



La presenza dei rappresentanti di lista è stata costruttiva?

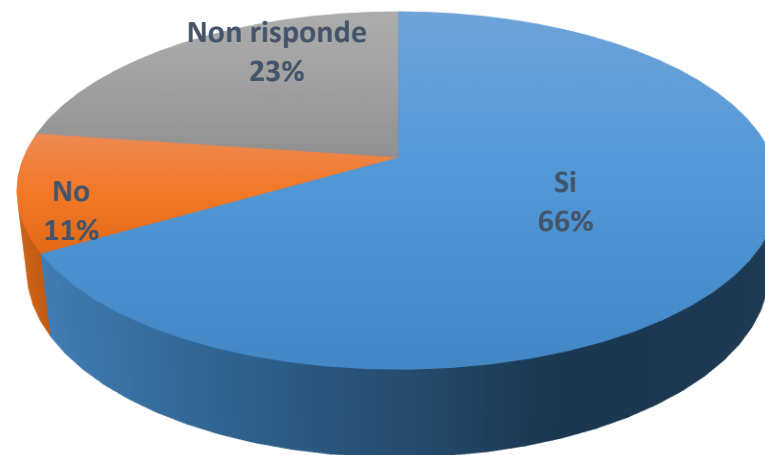


Come valuta la pulizia del plesso?



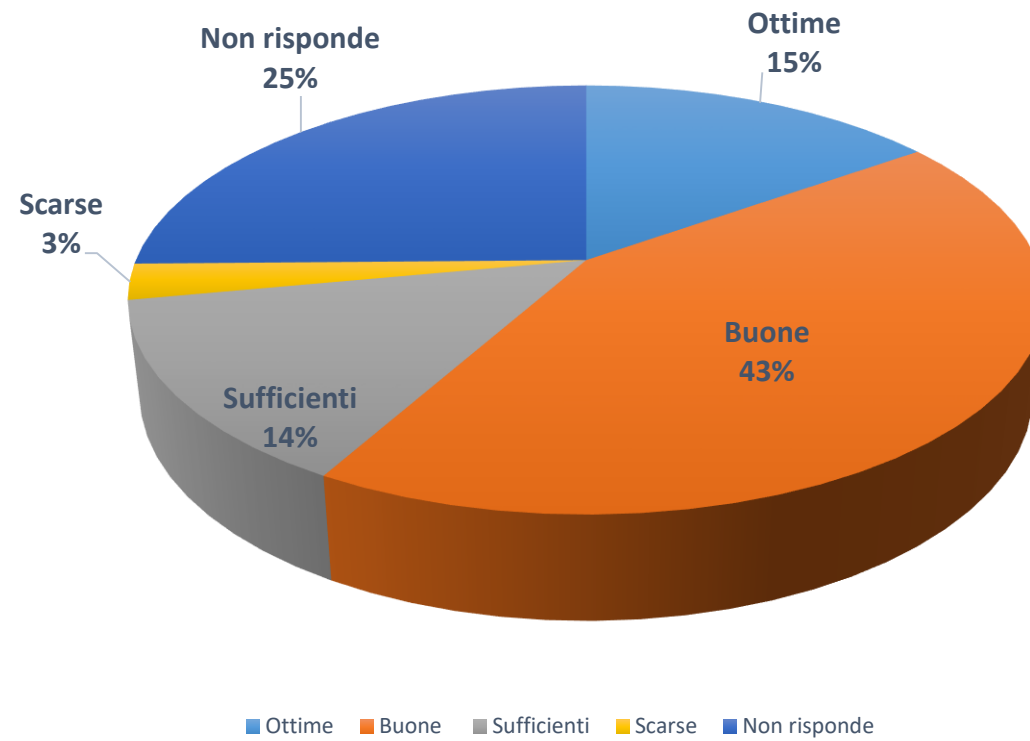
■ Ottima ■ Buona ■ Sufficiente ■ Scarsa

E' riuscito a completare le operazioni di scrutinio in tempi accettabili?



■ Si ■ No ■ Non risponde

Se ha consultato il sito internet www.comune.genova.it in materia elettorale, come valuta le informazioni contenute?



Proposte di miglioramento

Cancelleria

Se si rendesse necessario un numero superiore di penne, ad oggi fornite dal Ministero, si valuterà l'eventualità di procedere all'acquisto diretto per evadere le richieste.

Pulizia dei plessi

Per migliorare la pulizia dei locali sede di seggio, a seguito della installazione delle cabine e dopo le consultazioni elettorali, si chiederà ai responsabili della gestione delle gare specifiche di inserire le dovute raccomandazioni e si ricorderà ai Dirigenti scolastici di consegnare i locali puliti in fase pre elettorale.

Comunicazione dei fonogrammi

Per agevolare la comunicazione dei risultati si verificherà se è possibile:

- dotare i referenti di plesso di un pc o tablet per una comunicazione diretta dei dati con la supervisione dei Presidenti;
- dotare il CPN di un centralino unico che smista le telefonate al primo operatore libero. Con questo sistema ogni operatore dovrebbe poter introdurre i dati per una qualsiasi sezione.

Sito Internet istituzionale

Per facilitare l'utilizzo del sito istituzionale si verificherà la possibilità di:

- aumentare il numero degli incontri formativi estendendoli a tutti gli iscritti (o agli iscrivendi) agli albi;
- costruire un repertorio più ricco di FAQ da inserire nel sito;
- diffondere le notizie e gli aggiornamenti delle pagine del sito tramite e:mail massive.