



POLIZIA LOCALE

Comune di Castiglione del Lago (PG)

06061 (Perugia) – Via del Forte, 46 – Tel. 075 9658236 – Fax. 075 9658256

e-mail: vigilanza@comune.castiglione-del-lago.pg.it – PEC: comune.castiglionedellago@postacert.umbria.it

Oggetto; Relazione sulla CUSTOMER SATISFACTION - Area Vigilanza.

COM – 3 In relazione alle funzioni svolte dall'Area Vigilanza si attesta che in merito alla CUSTOMER SATISFACTION è stata posta particolare attenzione al fine di mitigare i disagi creati agli utenti deboli e/o con impedimenti fisici, dalla infelice dislocazione degli Uffici. Infatti gli stessi risultano posizionati al secondo piano senza la presenza di ascensori o sistemi automatizzati per la salita e la discesa di utenti con limitate capacità motorie. Poiché l'area Vigilanza è incaricata del rilascio dei contrassegni di cui all'articolo 188 del Decreto Legislativo 285 del 30.04.1992 il problema si manifesta ogni qual volta un utente con limitate capacità motorie deve raggiungere gli uffici. La soluzione adottata prevede che un operatore raggiunga a piano terra l'utente debole anche se spesso questa soluzione non garantisce la corretta privacy. Inoltre proprio per garantire un servizio migliore qualora un utente debole si presenti fuori orario e nei giorni di chiusura degli uffici, il personale eventualmente presente ha la disposizione di soddisfare le richieste. Per quanto riguarda i tempi di risposta del procedimento si è posta molta attenzione affinché questi tempi siano i più celeri possibili, compatibilmente con la complessità del procedimento stesso, riducendo i tempi medi di circa il 25% durante l'anno. Questa contrazione dei tempi medi ha portato a delle comunicazioni di ringraziamento e di plauso da parte dell'utenza.

Distinti saluti

Castiglione del Lago 18/05/2022

Il Responsabile dell'Area Vigilanza

IL CAPO UFFICIO
(Ing. Paolo Corella)