



POLIZIA LOCALE

Comune di Castiglione del Lago (PG)

06061 (Perugia) – Via del Forte, 46 – Tel. 075 9658251 – 075-9658237- Fax. 075 9658256

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

Oggetto: relazione finale sull'obiettivo della Customer Satisfaction – Area Vigilanza – anno 2022

Riguardo alle funzioni in capo all'Area Vigilanza si riferisce che l'obiettivo della Customer Satisfaction, comune alle Aree dell'Ente, è stato declinato principalmente attraverso un questionario di gradimento del servizio offerto dall'Ufficio, proposto ai cittadini-utenti su base volontaria.

Il questionario approvato con la determina n. 833 del 6.10.2022 ed è stato somministrato nel periodo dal 5.09.2022 al 15.11.2022 in forma anonima all'utenza dell'Ufficio di Polizia Locale

Durante il periodo previsto sono state compilate 27 schede mentre oltre 30 utenti hanno declinato l'invito alla compilazione. I risultati emersi dal questionario, senza pretesa di valore statistico, lasciano emergere una valutazione positiva da parte dell'utenza. Positivo il giudizio riguardo alla qualità del servizio erogato, agli orari di ricevimento per il pubblico, ai tempi di attesa, di disponibilità del personale. Tuttavia è emersa qualche criticità riguardo alle barriere architettoniche per persone con limitate capacità di locomozione (l'ufficio risulta collocato nel centro storico ed al terzo piano senza ascensore). La problematica è stata comunque superata grazie alla disponibilità del personale nel raggiungere ogni volta al piano terra, gli utenti. Altra criticità manifestata, superata grazie alla sollecitudine del personale in servizio, riguarda l'arrivo in ufficio di cittadini al di fuori dei giorni e orari previsti per il ricevimento.

I risultati numerici e percentuali delle risposte raccolte sono i seguenti:

Valut	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
Accesso Locali	19	70.3	6	22.3	0	0	1	3.7	1	3.7
Tempi Attesa	0	0	0	0	0	0	4	14.8	23	85.2
Disponib. Operatori	0	0	0	0	0	0	2	7.4	25	92.6
Risposte Ottenute	0	0	0	0	0	0	4	14.8	23	85.2
Rispetto Orario	0	0	0	0	0	0	4	14.8	23	85.2

Appuntam.										
Preparazione Operatori	0	0	0	0	2	7.4	5	18.5	20	74.1
Valutazione globale	0	0	0	0	0	0	10	37.0	17	63.0

Per poter confrontare le modalità con cui l'obiettivo in oggetto è stato realizzato, si è analizzato il questionario proposto dalla Polizia Locale di Corciano. Riguardo al contenuto del questionario si rileva una similarità nella analisi della qualità dei servizi, riguardo orari, personale, tempi, adeguatezza degli spazi e dei locali. La differenza principale tra il questionario predisposto dalla Polizia Locale di Corciano e quella di Castiglione del Lago sta nella raccolta, effettuata da parte del primo, dei dati socio-biografici del campione analizzato.

Distinti saluti.

Castiglione del Lago, 28/12/2022

Il Responsabile dell'Area Vigilanza

