

CUSTOMER SATISFACTION

anno 2023

Questo Settore, sin dal 2017, in aderenza agli adempimenti di legge previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 e della successiva L.273/2017, ha predisposto la Carta dei servizi sia del Comando P.M. sia dell'Ufficio di Protezione Civile sia dell'Ufficio Diritti Animali, dandone massima diffusione sul territorio in modalità cartacea e in formato digitale attraverso il sito istituzionale dell'Ente, al fine di migliorare la qualità dei propri servizi grazie anche alla partecipazione attiva del cittadino, impegnandosi a fornire ai propri *stakeholder* informazioni per consentire l'effettiva conoscenza dei servizi ed i relativi standard qualitativi erogati.

Ciò in quanto le PP.AA., sin dai primi anni novanta, sono state interessate da un continuo processo di trasformazione e di modernizzazione volto, in particolare, al miglioramento della soddisfazione del cittadino in ordine ai servizi offerti, ed alla rispondenza fra questi ultimi ed i bisogni reali.

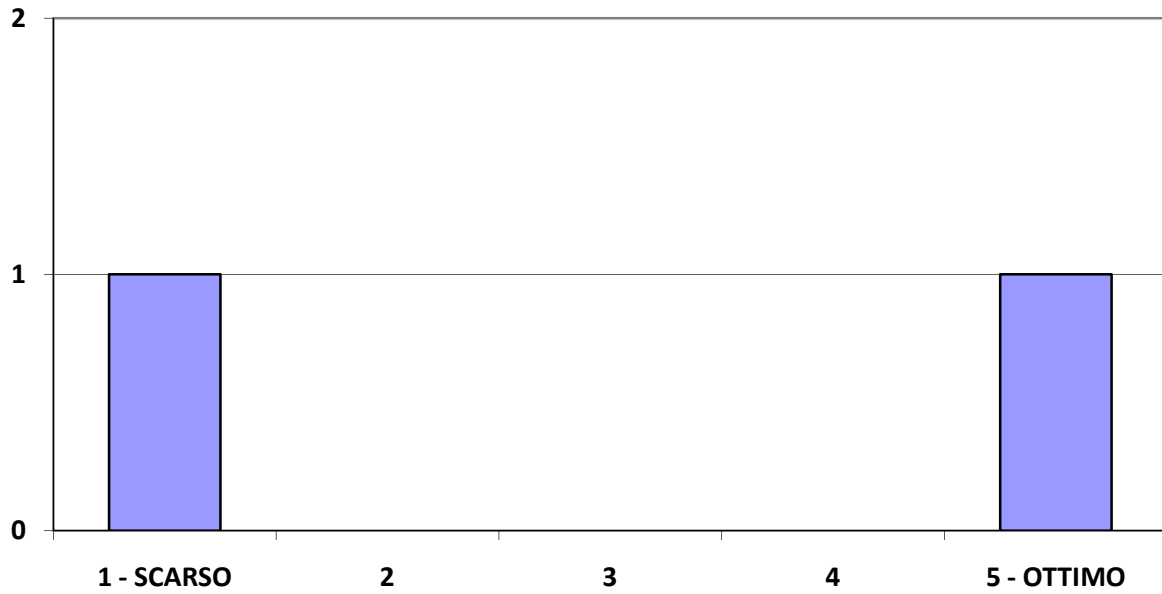
Al fine, pertanto, di definire nuove modalità di erogazione dei servizi, di migliorare quelle esistenti, di favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente per rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino e, nel caso, rimodulare la propria organizzazione interna, si è proceduto alla misurazione del grado di soddisfazione attraverso indagini conoscitive di *customer satisfaction*.

Per il periodo di riferimento, ha quindi predisposto apposito questionario, composto da n.20 quesiti oltre alla richiesta di osservazioni e proposte per migliorare il servizio, rivolto alla cittadinanza con la possibilità di compilazione sia in modalità cartacea utilizzando le urne dislocate nelle sedi di Via Taormina e di Piazza Europa, sia online in forma anonima, ciò anche per quanto attiene all'attività degli Uffici amministrativi degli AA.GG.II.

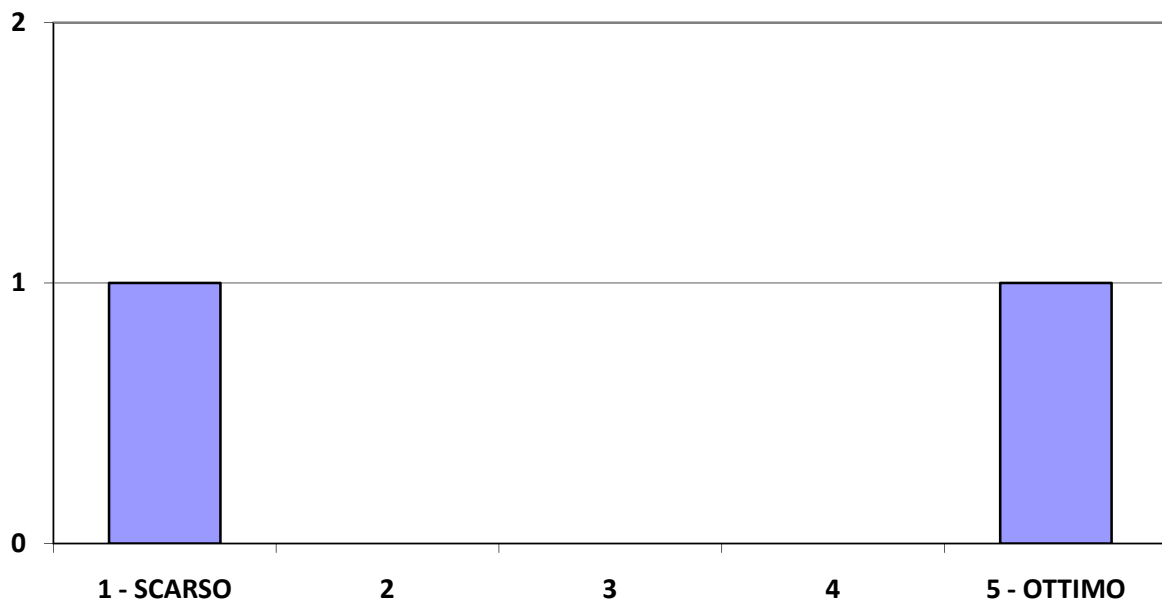
È da evidenziare che per questo Settore, i dati raccolti non sempre rispecchiano in modo oggettivo quanto effettivamente svolto dal personale addetto, in quanto è da considerare anche l'aspetto emozionale dell'utente, atteso che l'attività sanzionatoria demandata al Comando potrebbe, in alcuni casi, ripercuotersi negativamente in fase di rilascio del feedback.

Nonostante la possibilità di partecipazione dell'utenza prevedesse anche la modalità online, sono invece pervenute complessivamente n.03 risposte, su supporto cartaceo, riferite all'attività della Polizia Municipale nell'anno 2023, i cui risultati dell'attività di valutazione ex-post vengono riportati in modalità grafica nelle seguenti pagine, mentre non figurano pervenute risposte riferite agli Uffici amministrativi degli Affari Generali ed Istituzionali.

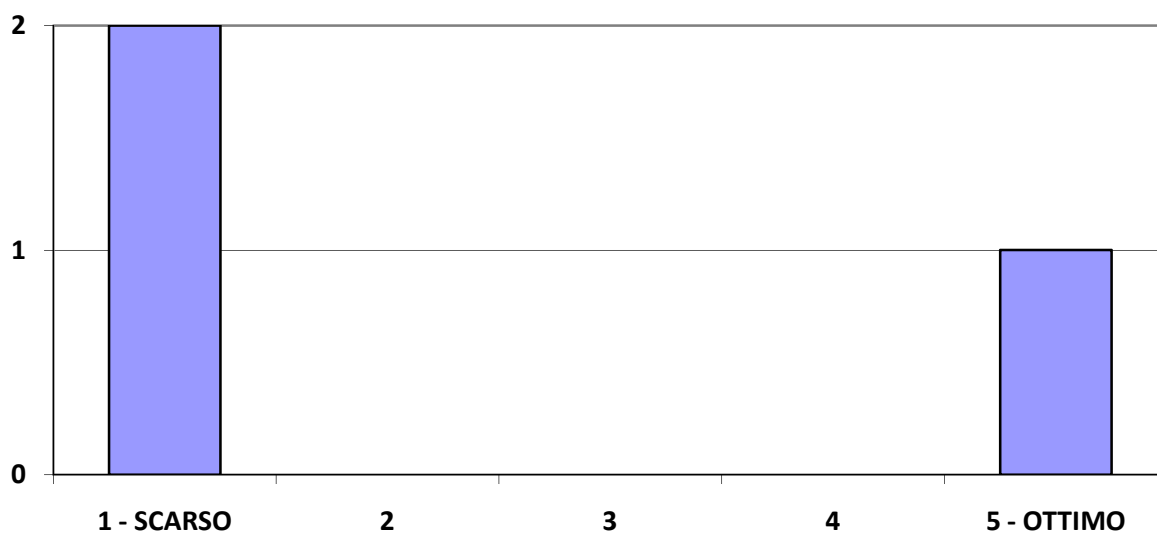
CONTROLLO DELLA VIABILITA



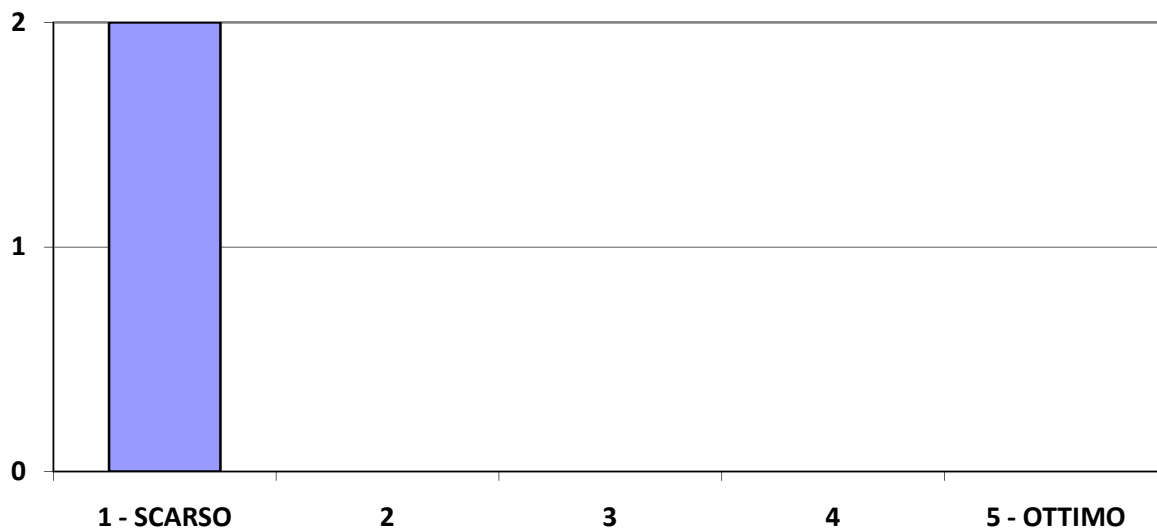
COMUNICAZIONE



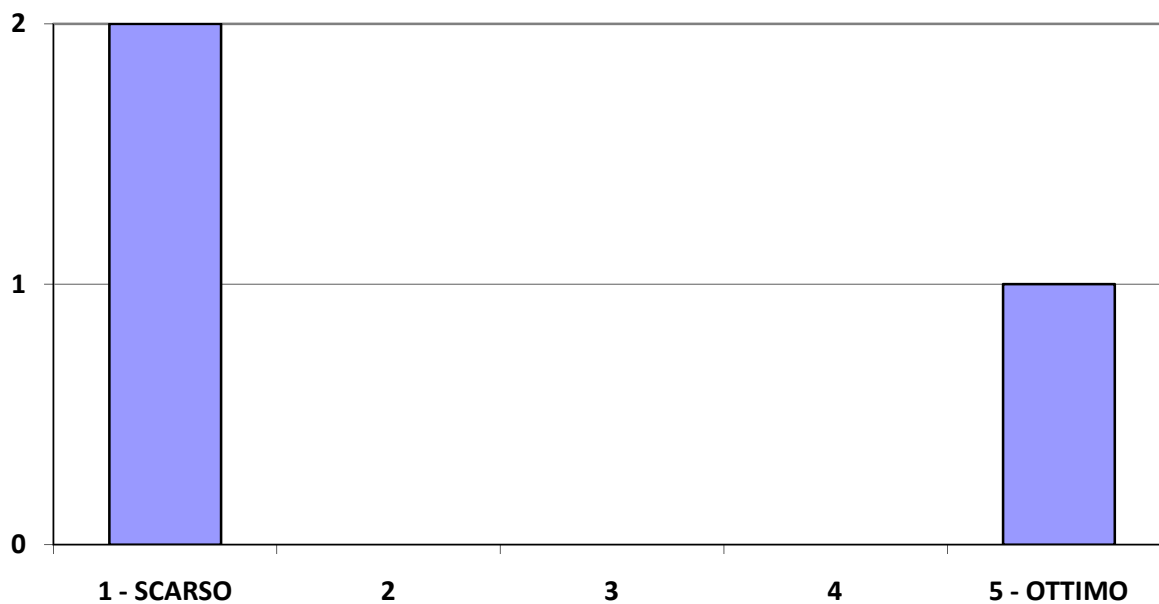
ATTIVITA' PER LA LEGALITA E LA SICUREZZA



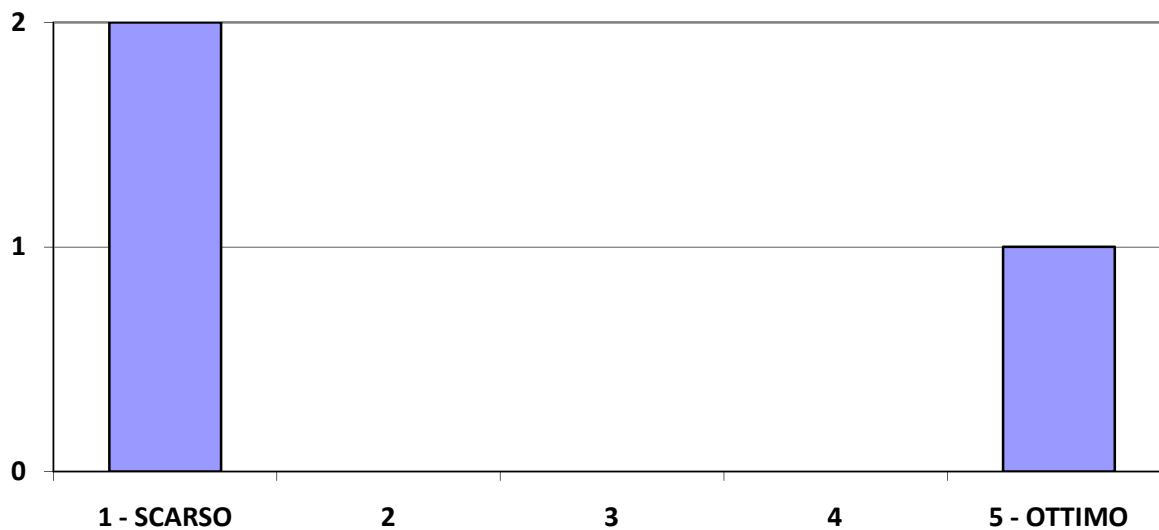
ATTIVITA' PER LA TUTELA E SUPPORTO IN TEMA DI SICUREZZA URBANA



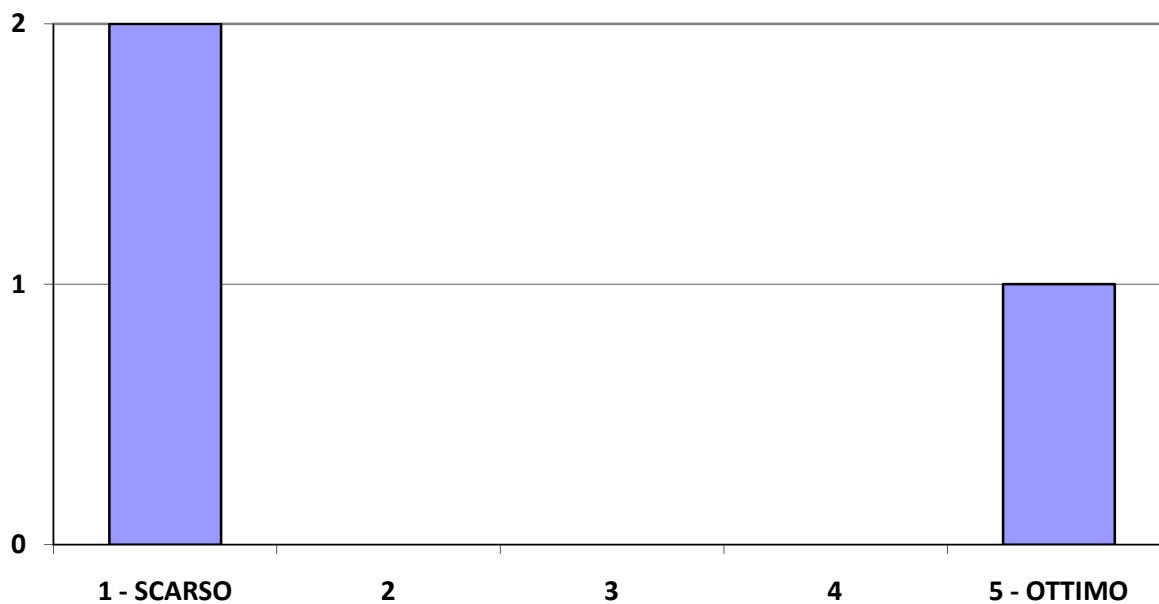
CORTESIA DEGLI OPERATORI DI P.M.



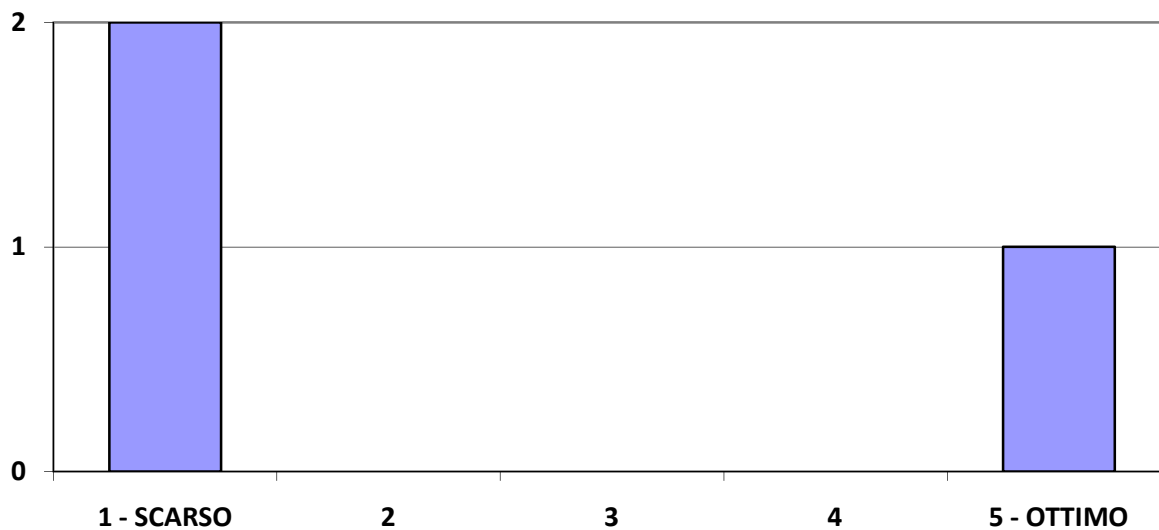
CAPACITA' DI MOTIVAZIONE DELLE SANZIONI



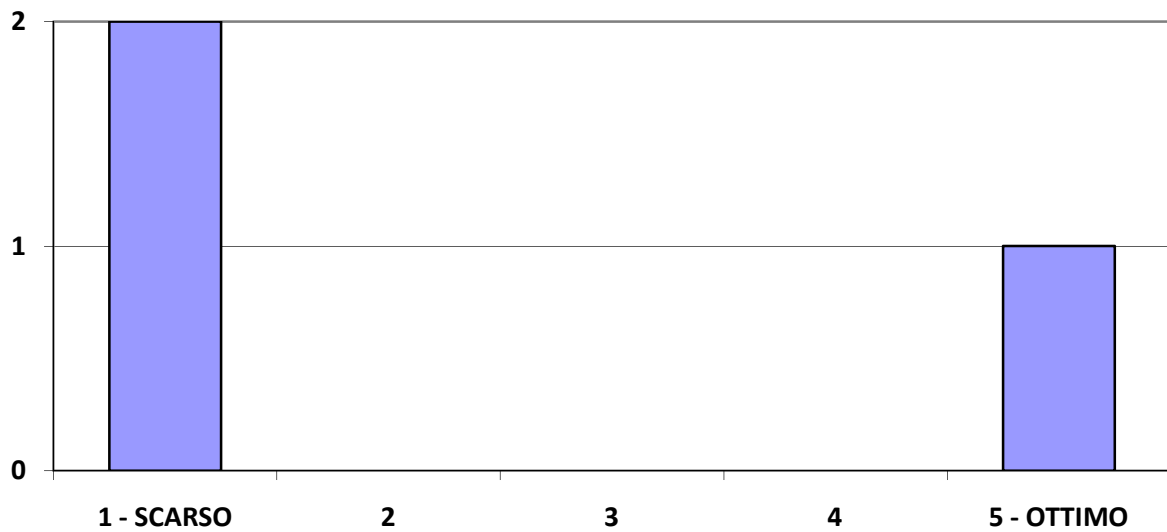
DISPONIBILITA' A DARE INFORMAZIONI



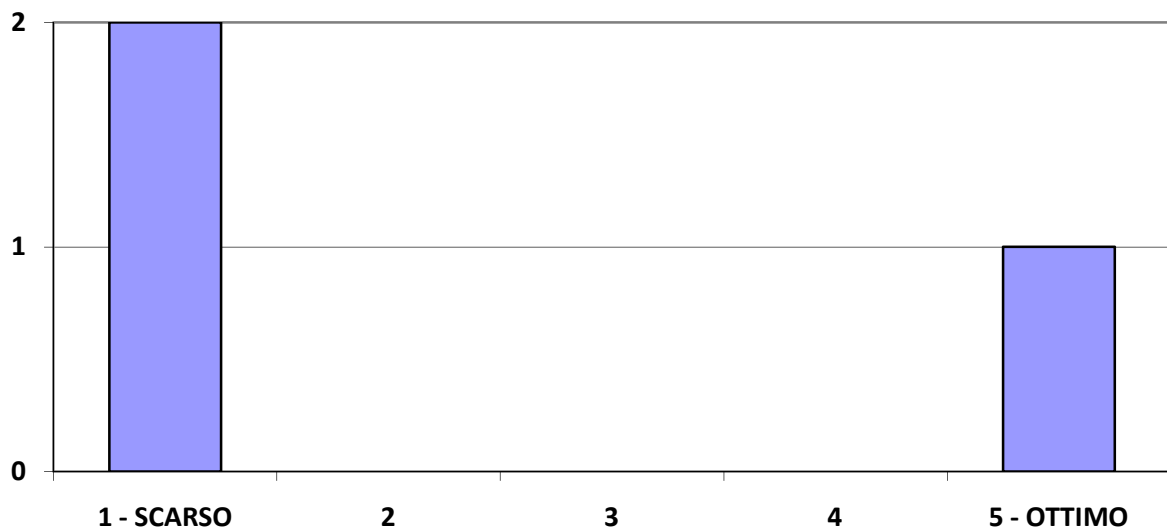
DISPONIBILITA' AD ASCOLTARE I PROBLEMI



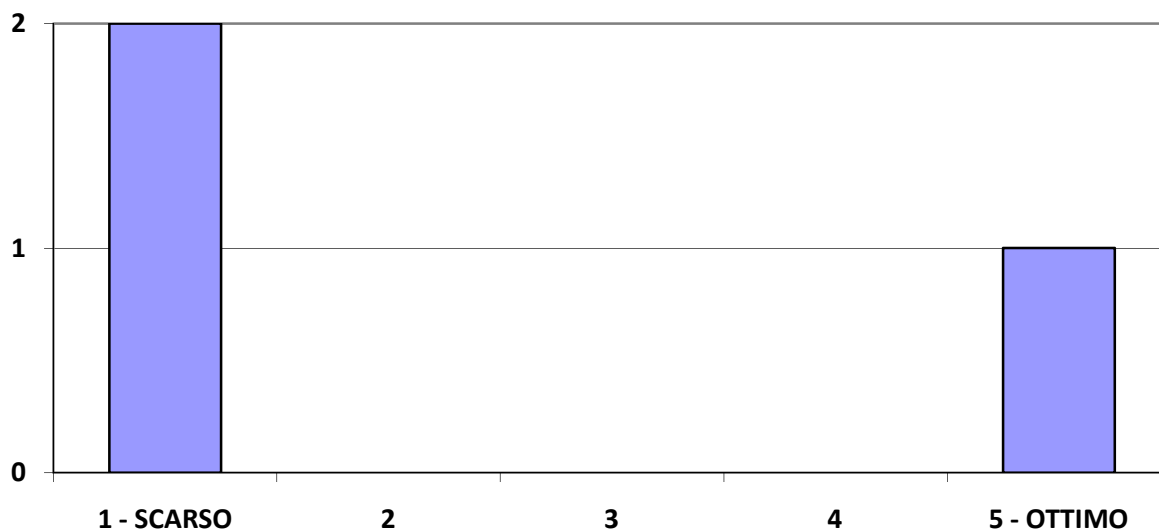
TEMPESTIVITA', PUNTUALITA' NEL DARE RISPOSTE E CAPACITA' DI MEDIAZIONE



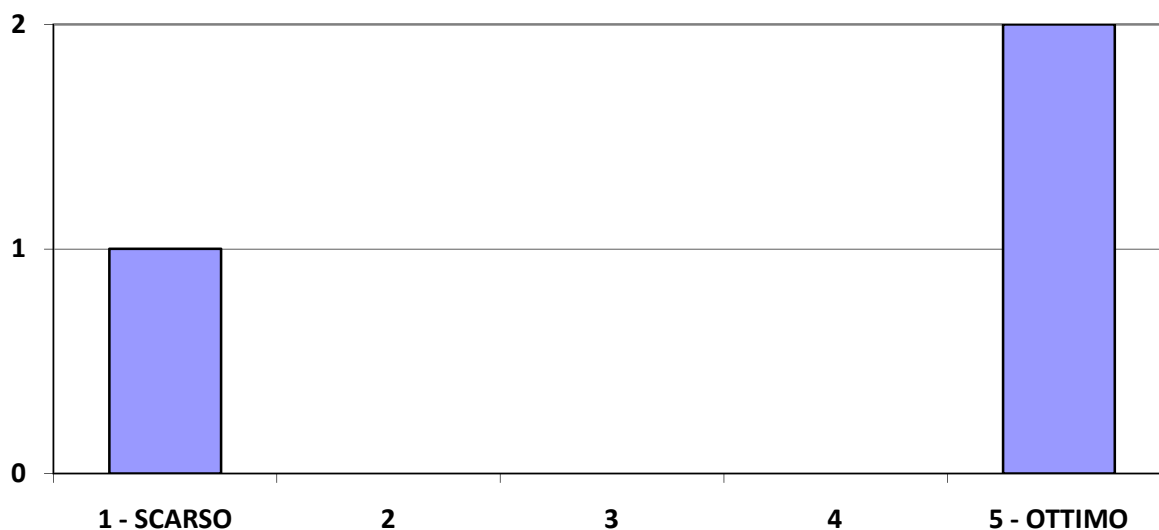
SERVIZIO DI CONTROLLO NODI DEL TRAFFICO



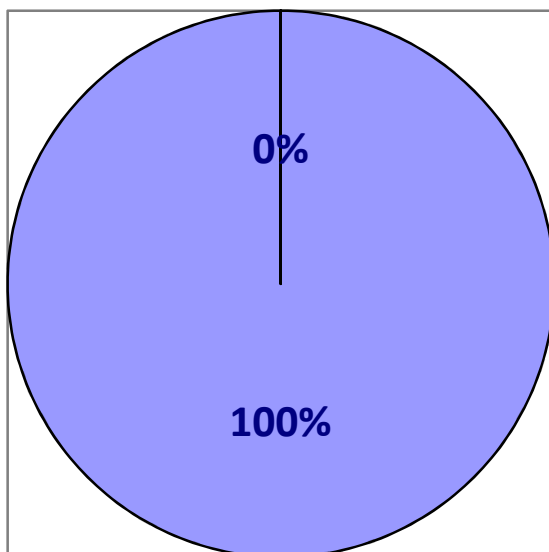
CAPACITA' DELLA P.M. A TROVARE SOLUZIONI



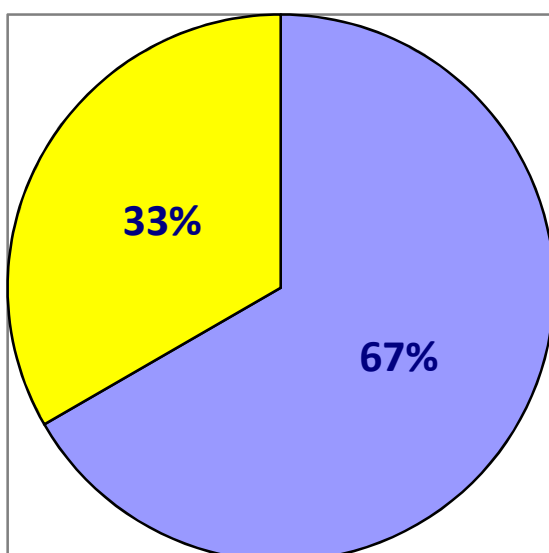
RIGORE DELLA P.M. NEL FAR RISPETTARE LE LEGGI



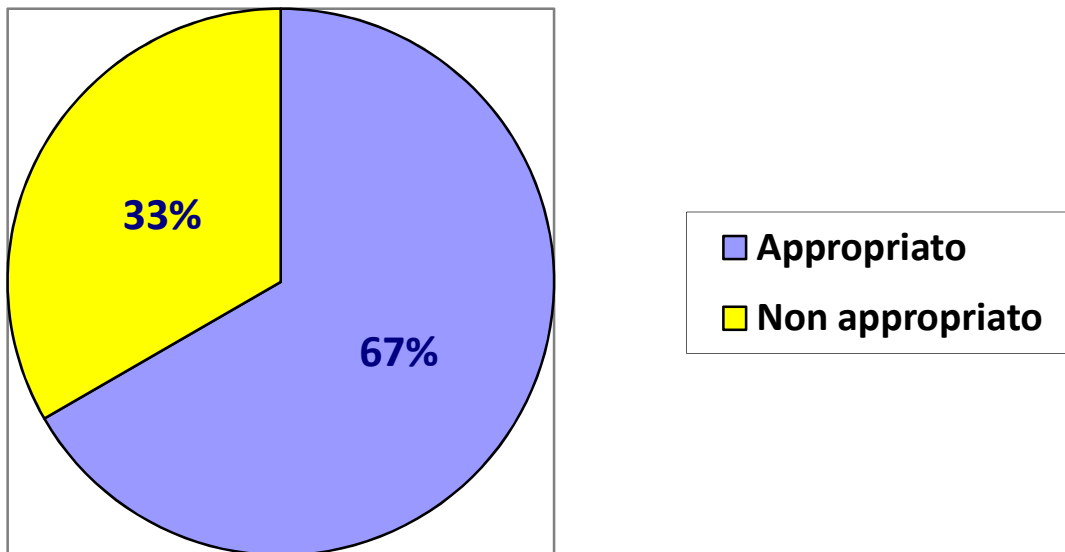
TEMPO DISBRIGO PRATICHE



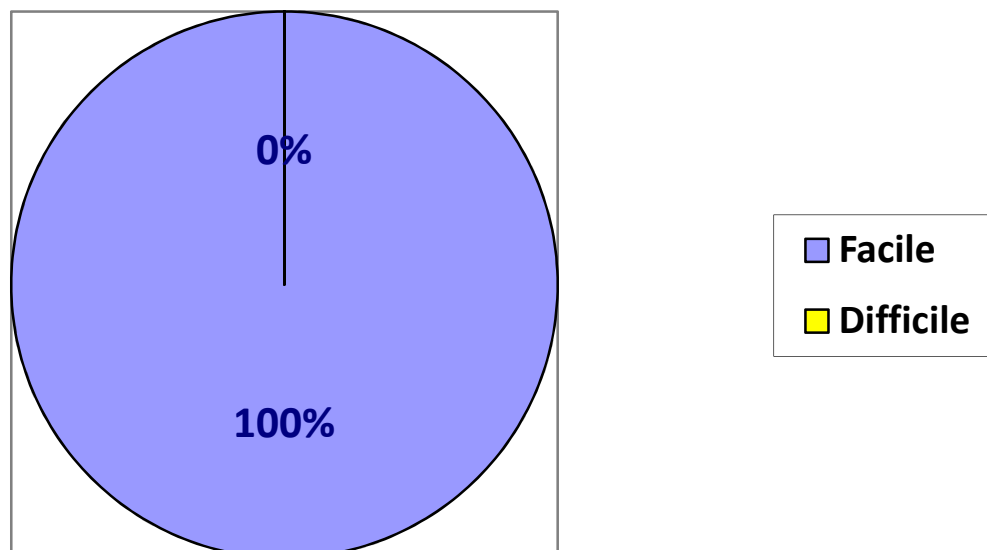
tempo di attesa agli sportelli



TEMPO DI ATTESA TELEFONICA



FACILITA' A CONTATTARE LA P.M.



CAPACITA' DELLA P.M. A COMUNICARE I PROPRI COMPITI E LE LEGGI

