



CITTA' DI RECANATI

Piazza Giacomo Leopardi, 26
Tel. 071/982450 – Fax 071/7587245



CORPO POLIZIA LOCALE

RI 1/17

ALLEGATO RELAZIONE OBIETTIVI CUSTOMARE SATISFACTION 2016

Dopo una prima fase iniziale, che ha visto scetticismo anche da parte di personale della Polizia Locale, si è riusciti a trasmettere l'importanza della somministrazione dei questionari sulle attività dell'Ufficio Polizia Locale.

Il questionario, modificato dopo un primo monitoraggio delle risposte, da ora dati utili sui servizi svolti dal personale di questo Ufficio.

Nel corso del 2016 sono 26 i questionari che sono stati analizzati e presenti agli atti.

Logico che la somministrazione durante le sole fasi di apertura allo sportello, in cui la maggior parte dei cittadini si presenta magari per contestare sanzioni per divieti di sosta o altro, rende inevitabilmente il dato distorto, ma nonostante ciò ci sono input positivi da parte dei cittadini.

Dall'analisi si è potuto notare due fattori costanti tra i vari questionari:

- 1- La richiesta di una maggiore presenza esterna da parte degli uomini in divisa;
- 2- La richiesta di una apertura dello sportello maggiore.

Dati questi inevitabilmente in relazione tra di loro, ma frutto di una obbligata razionalizzazione delle attività a causa del poco personale che attualmente compone l'Ufficio Polizia Locale.

Le attività esterne, possono essere suddivise in due parti:

- quelle obbligatorie, che rappresentano un valore costante da svolgere, come le scuole, la viabilità agli incroci, l'apertura dello sportello, la gestione dei mercati settimanali, rilascio permessi disabili o ZTL, la gestione amministrativa dell'iter sanzionatorio del verbali, ecc. e che sono percepite dai cittadini come attività "scontate" o attese e quindi passano in second'ordine ma che invece impegnano l'Ufficio quotidianamente e costantemente;
- quelle "esterne" di controllo di pattuglia e prossimità che possono essere garantite in certi orari ed in certi luoghi, garantendo standard di sicurezza prima agli operatori e di conseguenza ai cittadini, che però possono essere svolti, solo una volta assicurati quelli essenziali; questi sono quelli maggiormente voluti, visti e percepiti dai cittadini. La carenza di personale, però, non consente un'organizzazione quotidiana e costante e così una minore presenza esterna, viene vista come un disservizio.

Non sottovalutabile poi, la continua critica da parte dei mass media su "fannulloni" della Pubblica Amministrazione, che hanno creato nei cittadini la convinzione che tutti i dipendenti pubblici non svolgano bene il proprio lavoro e quindi si può criticare

liberamente tutto e tutti. Specie quindi in questi questionari anonimi, presenti all'ingresso del servizio sportello, in cui il cittadino può autonomamente decidere se rispondere e come rispondere, senza che sia controllato o osservato da operatori in divisa.

Nonostante ciò sono utili gli spunti ricevuti in tutti i questionari.

Alcuni sono degni di nota ed a cui l'Ufficio dovrà dare seguito nel corso del 2017.

La richiesta più particolare che ha colpito i sottoscritti è di un totale passaggio alla digitalizzazione, ovvero dare la possibilità ai cittadini che ne abbiano la possibilità di fare "tutto on-line". Nel caso specifico l'utente richiedeva la possibilità di fare la richiesta e di avere il successivo permesso per transito in Zona A Traffico Limitato direttamente a casa sua. Idea che alletta tutto l'Ufficio Polizia Locale, anche perché vedrebbe diminuire l'attività amministrativa di front office degli addetti, ma che riguarda ad una sola piccola percentuale di utenza. Nonostante ciò sarà obiettivo del 2017 aumentare il più possibile i canali digitali forniti dal presente servizio.

Altro punto degno di nota è la richiesta da parte, presumibilmente di turisti, di avere più punti informativi in giro per la città. Oltre ad informare lo IAT si informerà la segreteria del Sindaco per le opportune valutazioni.

Simpatica la richiesta fatta da uno/a cittadina, sul fatto di avere particolare pazienza con le persone anziane. Una richiesta questa, letta dall'Ufficio, come una forma di riconoscimento per la pazienza e dedizione che il personale presenta al front office. Siamo coscienti di fare bene anche perché sono i punti essenziali della impostazione di lavoro, ovvero aiutare le persone in difficoltà. Tutto ciò si riflette anche a favore delle persone diversamente abili, visto che si cerca sempre di aiutare questi cittadini per rendere il "contatto" con la Pubblica Amministrazione sempre più efficiente ed accessibile.

Per quanto riguarda le attività esterne, una delle richieste principali, oltre a garantire una maggiore presenza, è il controllo a tutela dei pedoni. Si richiede infatti, in una scheda in particolare di sanzionare le macchine in divieto di sosta e quando parcheggiano sopra i marciapiedi, creando notevoli disagi ai pedoni. In merito a questo punto, nel 2017 sarà attuata una politica di controllo in prossimità dei vari attraversamenti pedonali, specie quelli collocati nei punti nevralgici della città e che sono più utilizzati. A ciò verranno affiancate anche attività collaterali, come forme di insegnamento specifico alle scuole, forme di incontri nei centri anziani, collocazione di una segnaletica sempre più visibile e magari con l'utilizzo di accortezze per quanto riguarda una segnaletica complementare di ultima generazione.

Oltre a quanto detto fino ad ora, per il 2017 si cercherà di aumentare il numero dei questionari, magari trovando altri modi di somministrazione.

Fanno parte integrante del presente atto gli schemi, le quantità e le percentuali delle risposte alle singole domande dei questionari.

Recanati, lì 09/01/2017.

Il Vice Com.te
Cap. Danilo dott. Doria





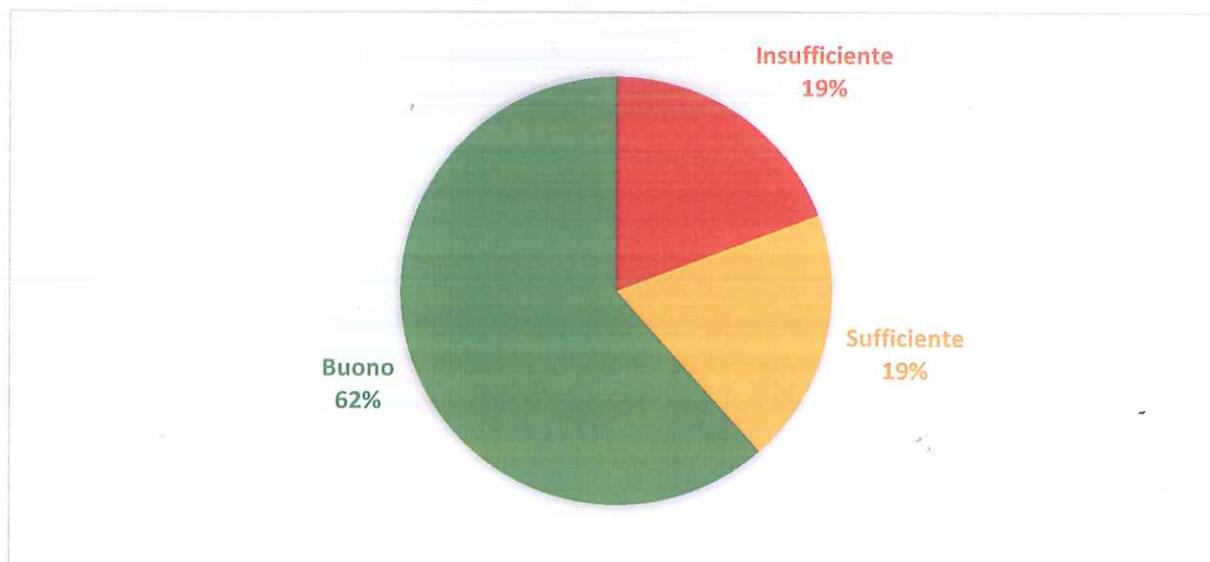
CORPO POLIZIA LOCALE RECANATI



CUSTOMER SATISFACTION 2016

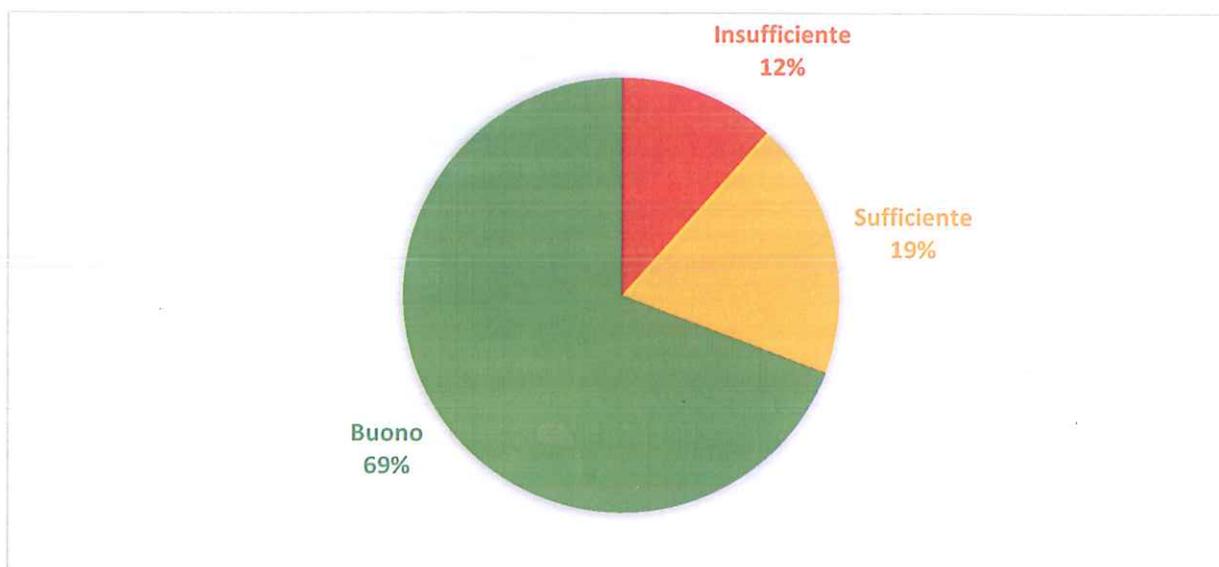
VALUTAZIONE DELL'ATTEGGIAMENTO DELLA POLIZIA LOCALE NEL RAPPORTO CON I CITTADINI (VALUTAZIONE DELLA CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE):

INSUFFICIENTE	5
SUFFICIENTE	5
BUONO	16



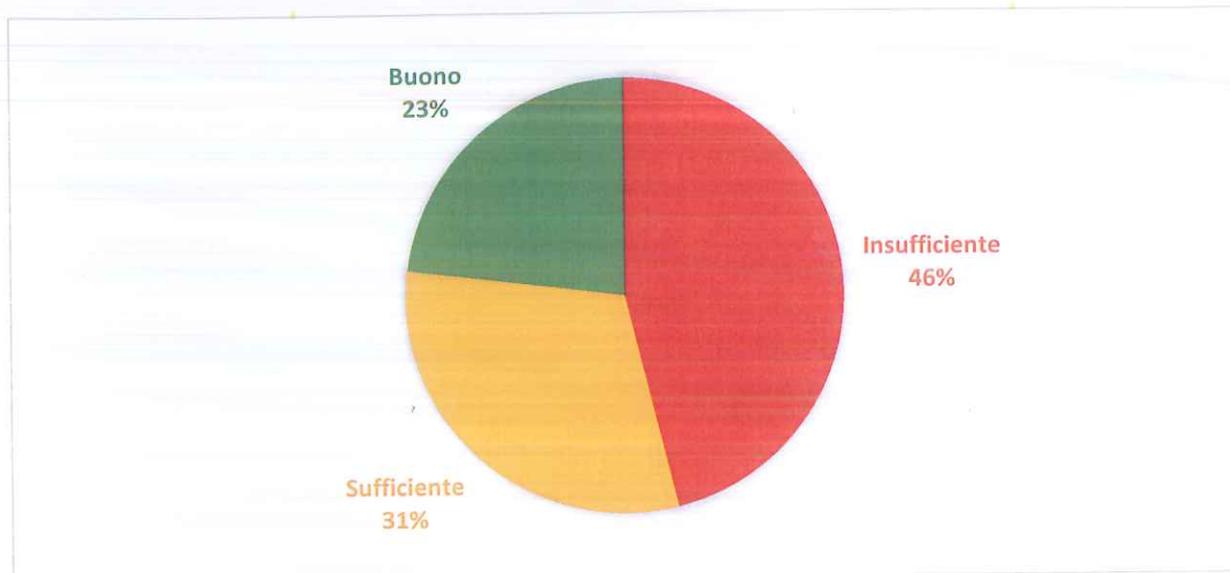
VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI ALLO SPORTELLO:

INSUFFICIENTE	3
SUFFICIENTE	5
BUONO	18



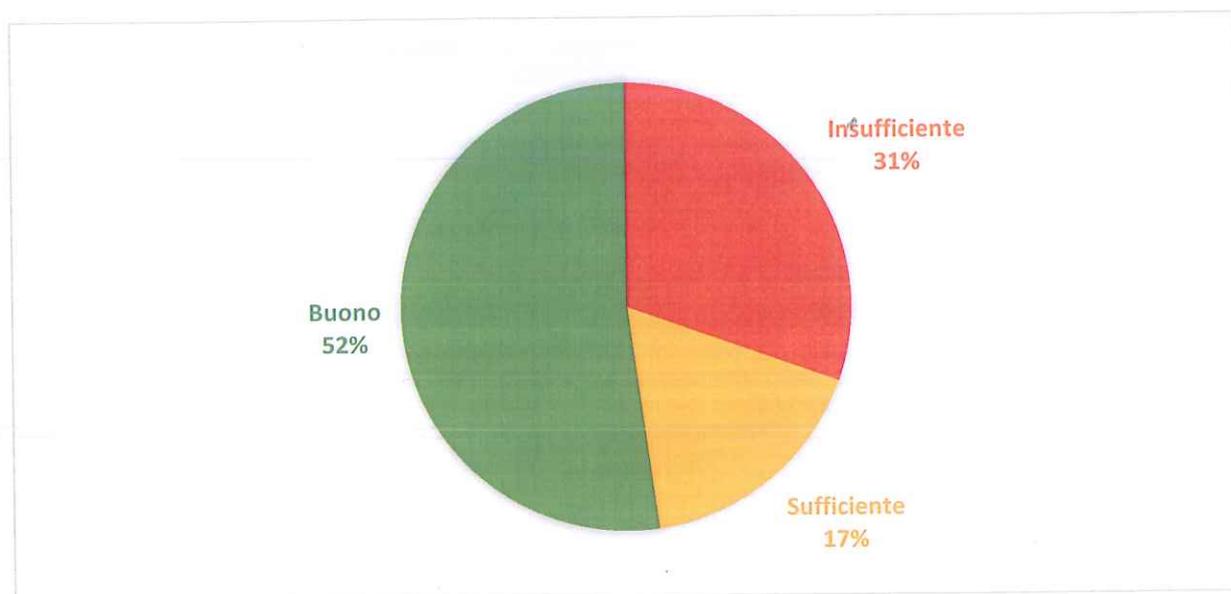
VALUTAZIONE DELL'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO:

INSUFFICIENTE	12
SUFFICIENTE	8
BUONO	6



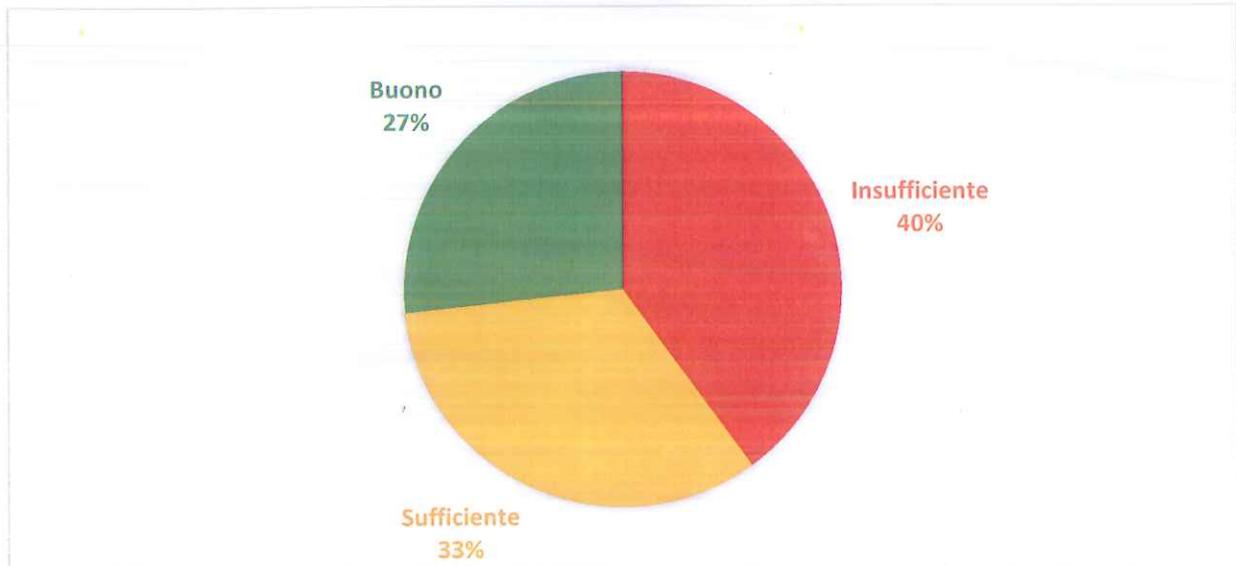
VALUTAZIONE DEL TEMPO IMPIEGATO PER FORNIRE INFORMAZIONI E/O PRATICHE:

INSUFFICIENTE	7
SUFFICIENTE	4
BUONO	12



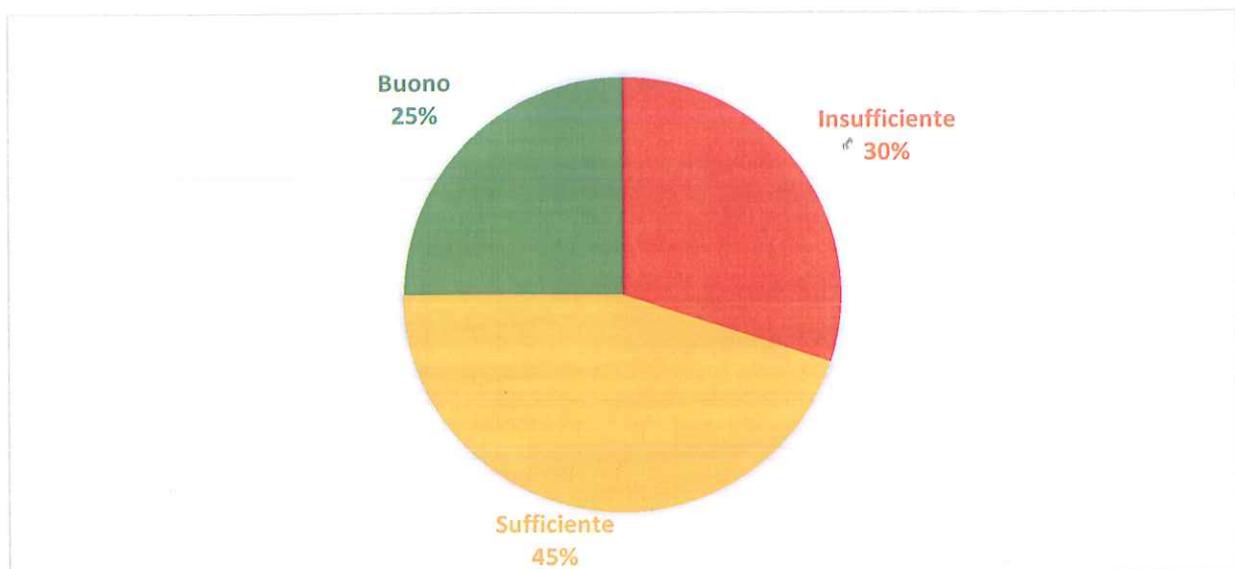
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO:

INSUFFICIENTE	6
SUFFICIENTE	5
BUONO	4



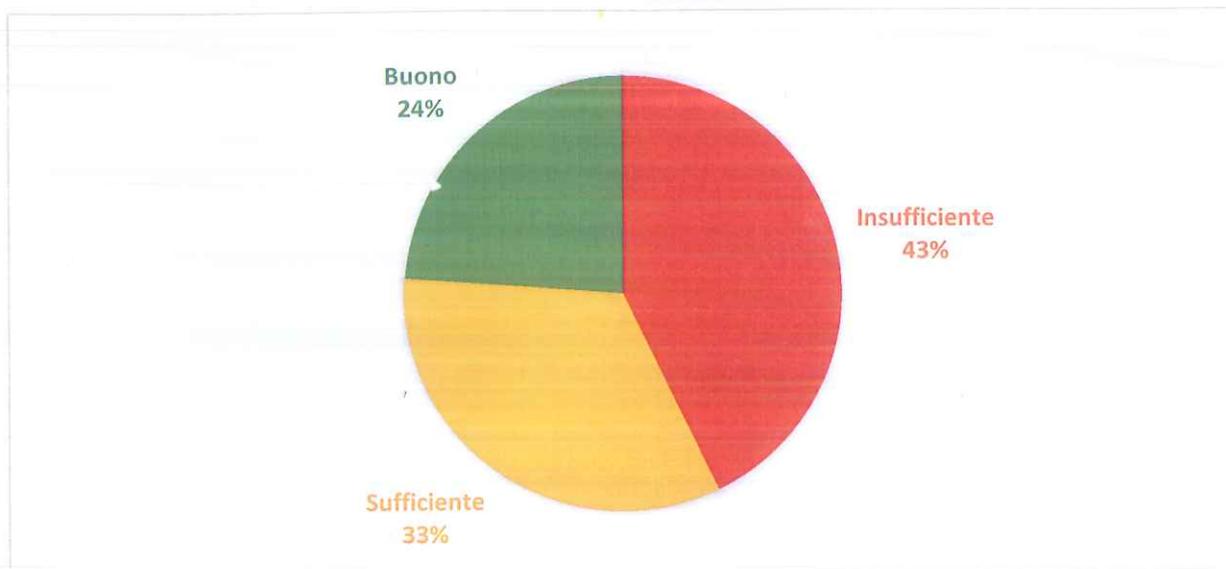
QUANTO E' SODDISFATTO DEI SERVIZI DI PREVENZIONE E CONTROLLO DELLA SICUREZZA STRADALE EFFETTUATI DALLA POLIZIA LOCALE:

INSUFFICIENTE	6
SUFFICIENTE	9
BUONO	5



QUANTO E' SODDISFATTO DEL GRADO DI PRESENZA SUL TERRITORIO DELLA POLIZIA LOCALE:

INSUFFICIENTE	9
SUFFICIENTE	7
BUONO	5



GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO RICEVUTO:

INSUFFICIENTE	5
SUFFICIENTE	5
BUONO	11

