

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE SETTORE AFFARI GENERALI anno 2023

L'indagine di soddisfazione dell'utenza programmata durante l'anno 2023 - e rilevata nel corso del mese di dicembre - ha misurato il grado di soddisfazione degli utenti/clienti rispetto ai servizi erogati dal Comando Polizia Locale.

I risultati della rilevazione, basati sulle risposte pervenute da 50 questionari compilati manualmente, sono uno strumento utile a verificare i punti di forza e i punti di debolezza che caratterizzano l'organizzazione rispetto agli utenti esterni e sono altresì un punto di partenza da confrontare nel tempo con altre rilevazioni.

Lo strumento di rilevazione utilizzato è stato un questionario messo a disposizione dell'utenza;

L'indagine di Soddisfazione dell'Utenza è rimasta aperta fino al 31/12/2023. Successivamente sono stati visualizzati i dati raccolti, rielaborati e analizzati in questa relazione e pubblicati sul sito dell'Istituto.

ANALISI DEI DATI RACCOLTI

L'indagine ha evidenziato, attraverso una serie di domande proposte nel questionario interattivo, il grado di soddisfazione dell'utenza relativamente ai servizi erogati. I dati sono espressi in assoluto su un numero **50** di questionari. L'utente, per la maggior parte delle domande, ha avuto la possibilità di riferire la propria opinione fra le seguenti possibili 6 risposte: insoddisfatto/ poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto /soddisfatto / molto soddisfatto/ non si pronuncia; mentre alla fine ha avuto la possibilità di esprimersi scrivendo direttamente eventuali considerazioni o proposte . Sono stati messi a confronto i risultati dell'anno 2022 con quelli del 2023 che dimostrano miglioramento generale nella soddisfazione degli utenti. Da una rapida analisi delle risposte è immediatamente possibile rilevare che la maggioranza degli utenti ha espresso per diversi elementi un alto grado di soddisfazione: molto soddisfatto (n. 20) e soddisfatto (n. 22); mentre solo un esiguo numero ha manifestato insoddisfazione (n. 8)

Dall'indagine di soddisfazione dell'Utente ne è scaturita una piena soddisfazione dell'Utenza sia nei servizi relativi al Messo, alla Segreteria e ai Demografici.

L'indagine ha confermato che gli Uffici sono sulla strada giusta nel rapporto con l'Utenza .

Petilia Policastro, lì 30.12.2023

F.to D.ssa Rosaria Mannarino

