

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE SETTORE AFFARI GENERALI anno 2024

L'indagine di soddisfazione dell'utenza programmata durante l'anno 2024 - 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 48 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 30/12/2024. 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 di 48 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 2023 con quelli del 2024 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. 6)

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

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

Petilia Policastro, lì 30.12.2024

F.to D.ssa Rosaria Mannarino

