



Il Comune, al fine di migliorare la relazione tra utenti e amministrazione, permettendo una più efficace azione di governo, un maggiore orientamento condiviso all'interno delle unità rispetto ai risultati e, conseguentemente, una maggiore responsabilizzazione delle strutture, evitando frammentazioni, costi di coordinamento, sovrapposizioni o interferenze di competenze fra aree; migliorare il rapporto con i cittadini; assicurare una maggiore accessibilità delle informazioni anche attraverso la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti amministrativi, ha confermato, tra i vari obiettivi del Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) 2022, quello, già presente negli anni passati, relativo all'effettuazione di un'indagine di soddisfazione dell'utenza sulla qualità dei servizi erogati presso i vari Settori oggi intitolato Rafforzamento delle relazioni con il pubblico - Indagine di soddisfazione - parte Settore Polizia Municipale e sicurezza.

Per quanto sopra, a cura del personale del Servizio Servizi Interni e di Coordinamento di questo Settore, è stato attivato il questionario di "*customer satisfaction*", costituito complessivamente da n. 8 domande orientate alla valutazione delle attività di primo contatto tra utente e struttura, oltre alla possibilità di indicare suggerimenti per migliorare il servizio offerto. Le domande offrivano la possibilità di indicare il gradimento con valori che andavano da "1" (per niente d'accordo) a "5" (completamente d'accordo). La parte conclusiva del questionario era invece dedicata ad informazioni relative al compilatore, così da poter disporre di indicatori anche relativamente ai soggetti, comunque anonimi, partecipanti al sondaggio.

La somministrazione del questionario è stata effettuata sia con documento cartaceo sia tramite invito alla compilazione accedendo al sito istituzionale dell'Ente nella sezione dedicata al link: https://comunegrosseto.elixforms.it/rwe2/module_preview.jsp?MODULE_TAG=STAT_01_PM.

Al termine del periodo previsto per la somministrazione del sondaggio (il mese di Settembre) sono stati somministrati complessivamente **526** questionari nelle modalità cartaceo od invio tramite mail (ai richiedenti dei vari permessi) e di questi hanno riconsegnato il questionario **458** persone.

L'analisi delle risposte fornite, come poi riportato più analiticamente nelle successive slides, evidenzia un risultato più che soddisfacente in riferimento al gradimento degli intervistati perché al quesito n. 8 che riguardava la soddisfazione del servizio proposto ha avuto una valutazione di valore 5 (completamente d'accordo) da **329** intervistati raggiungendo quindi il **71,83%** di massimo gradimento.

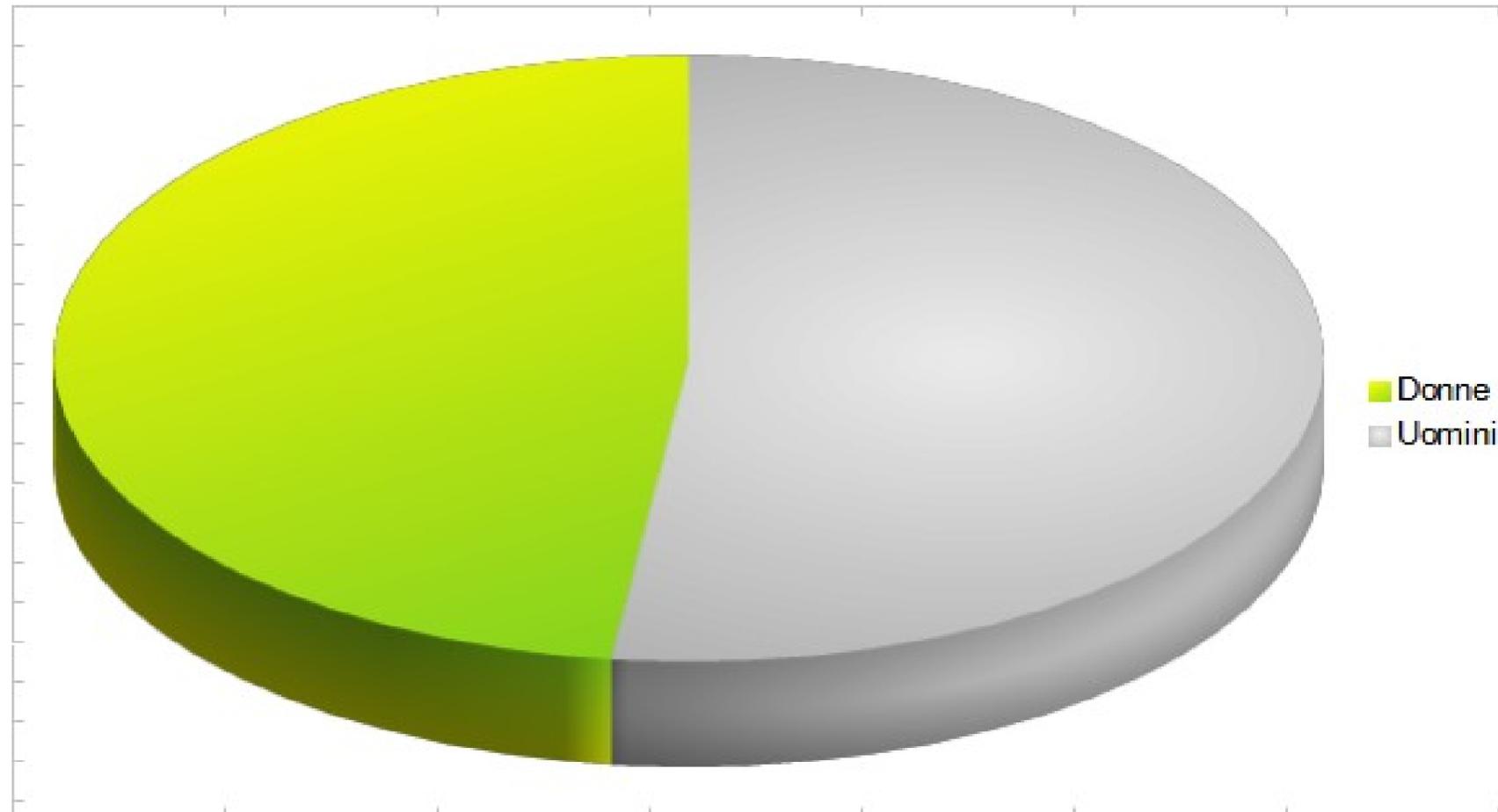
Il sondaggio inoltre, ha comunque fornito interessanti spunti di riflessione ed approfondimento per questo Comando, poiché sono state comunque evidenziate da una ristretta minoranza delle criticità relativamente all'ubicazione dello sportello al pubblico per la consegna e rilascio della documentazione, oppure in riferimento agli orari di apertura. Sarà quindi effettuata un'attenta valutazione e verifica per tentare di limitare ulteriormente le difficoltà incontrate.

Un ulteriore dato su cui riflettere è stato il riscontro che si è avuto in merito all'utilizzo del canale web per la compilazione del questionario: solo un numero esiguo di persone ha utilizzato tale modalità (**12**), ma un elevato numero di richiedenti il servizio (**68**), pur essendo stato invitato tramite mail a rispondere al sondaggio via web al link dedicato, non ha partecipato. Questo quindi denota una propensione del cittadino ad avere un contatto diretto con gli operatori di sportello, anche perché gli intervistati che hanno un'età compresa tra i 18 ed i 40 anni, quindi soggetti, presumibilmente, più abituati all'utilizzo del web sono solamente il **12%**.

IL DIRIGENTE
Dott. Alessio PASQUINI

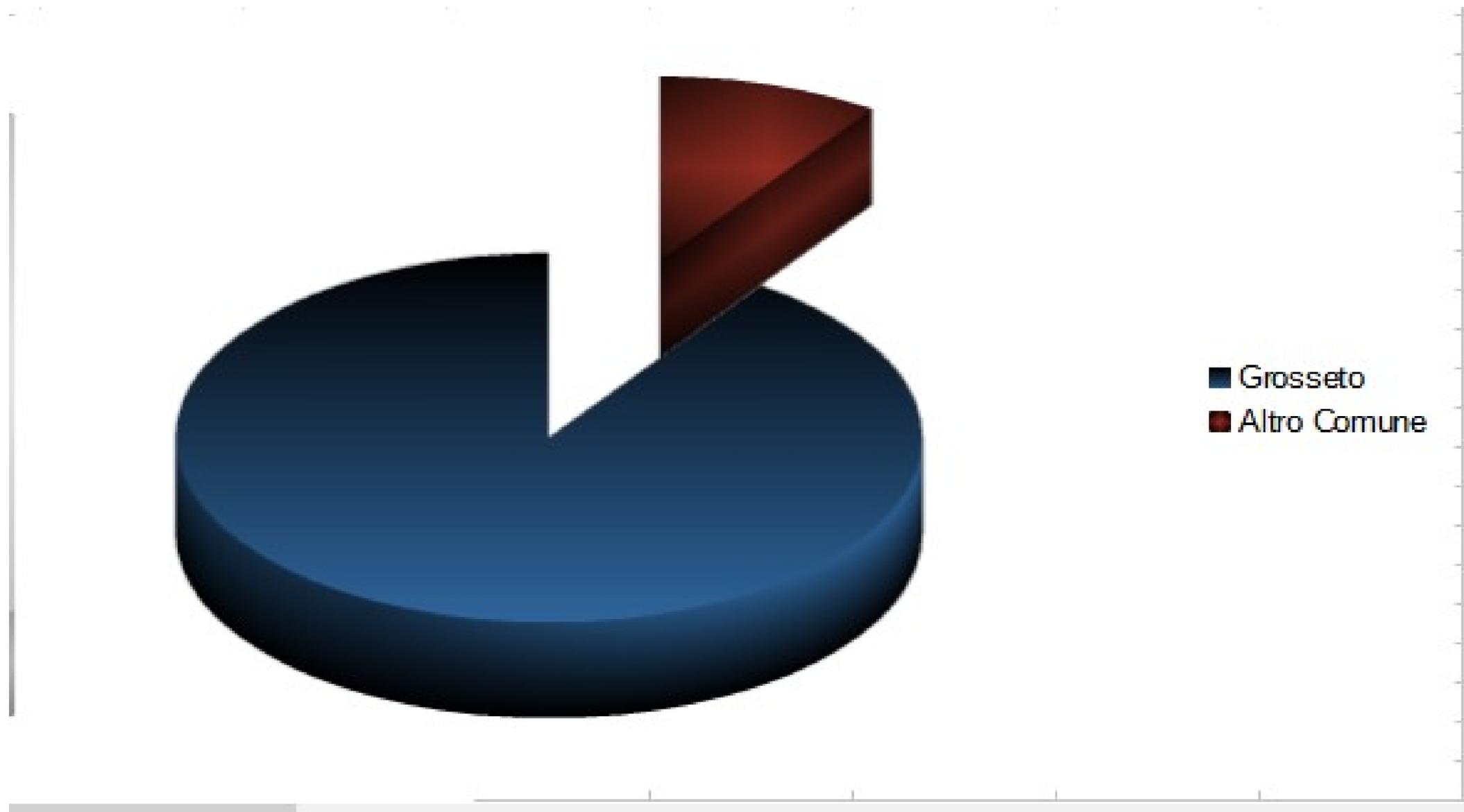
SESSO INTERVISTATI

Donne	Uomini
220	238



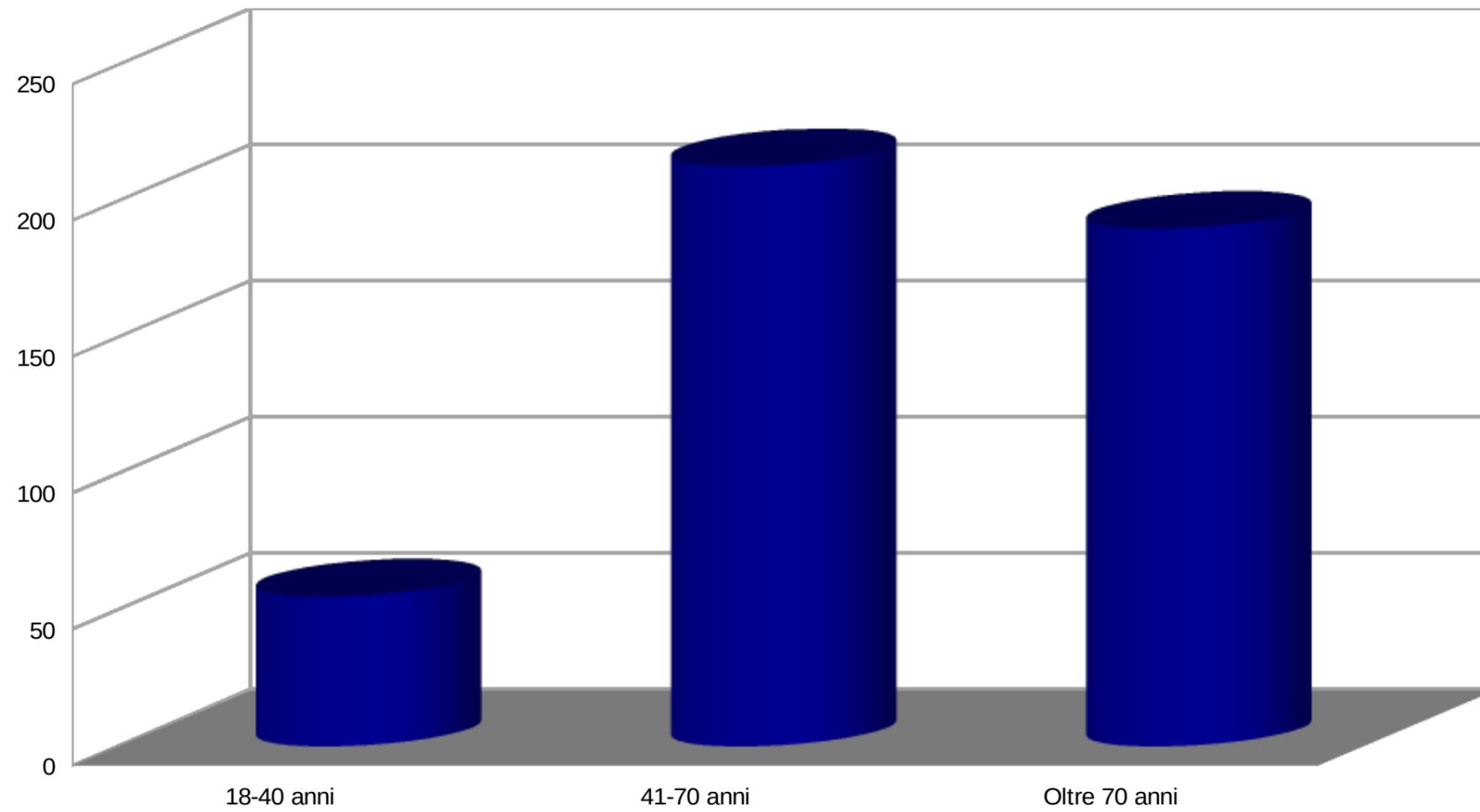
RESIDENZA INTERVISTATI

Grosseto	Altro Comune
414	44



ETÁ INTERVISTATI

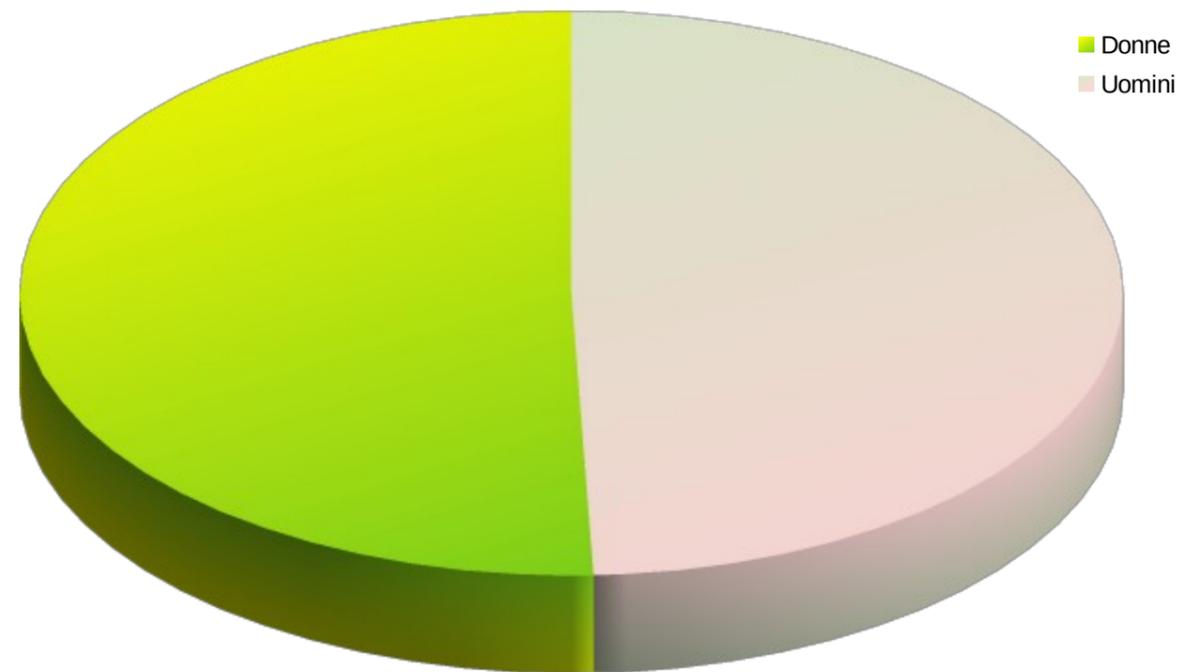
18-40 anni	41-70 anni	Oltre 70 anni
55	213	190



RILASCIO PERMESSI ZTL

SESSO INTERVISTATI

Donne	Uomini
198	193



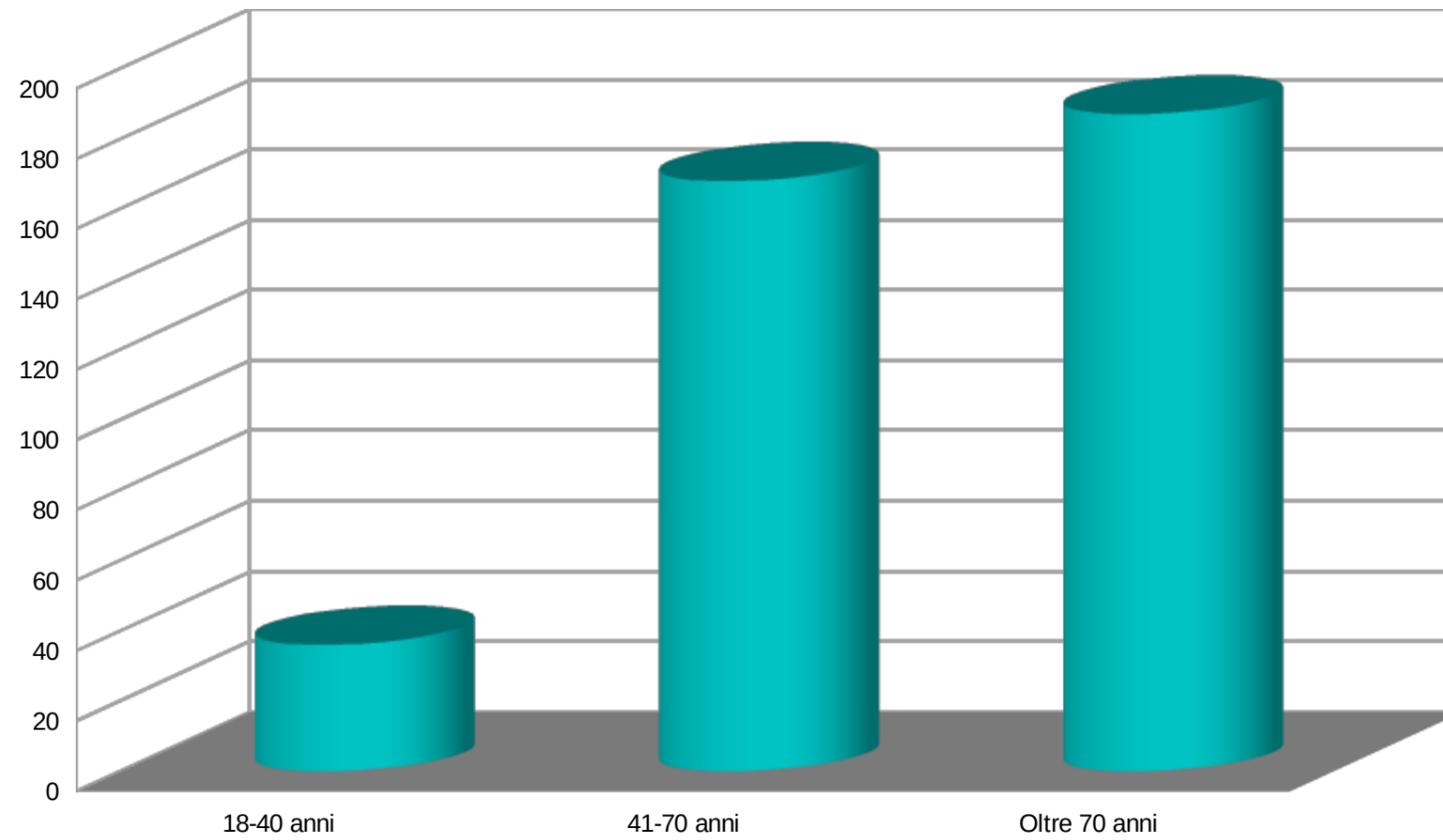
**RESIDENZA
INTERVISTATI**

Grosseto	Altro Comune
353	38



ETÁ INTERVISTATI

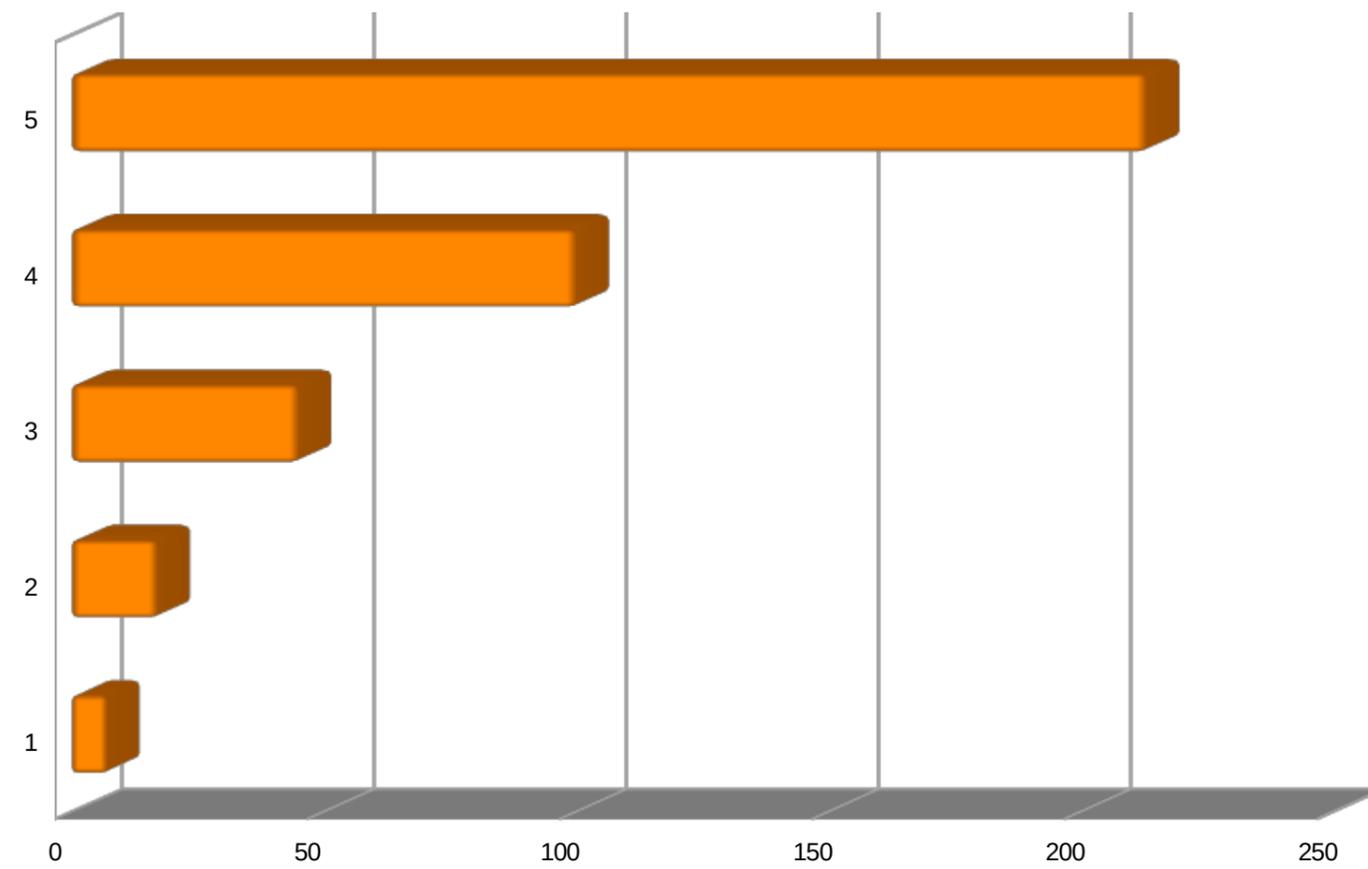
18-40 anni	41-70 anni	Oltre 70 anni
36	168	187



Quesito 1

L'orario di apertura degli uffici è adeguato

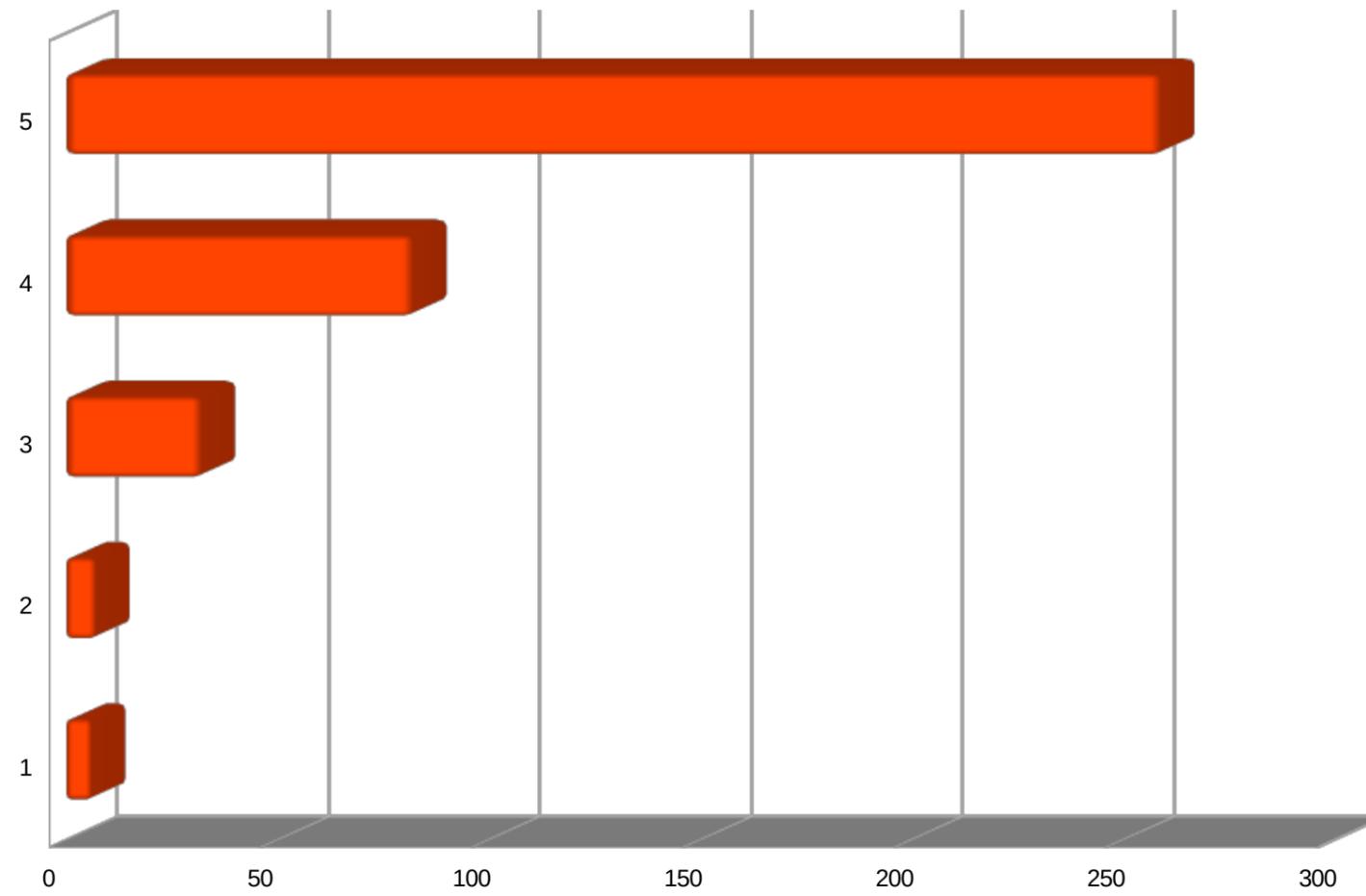
1	2	3	4	5
7	17	45	100	213



Quesito 2

I tempi di attesa per accedere al servizio sono adeguati

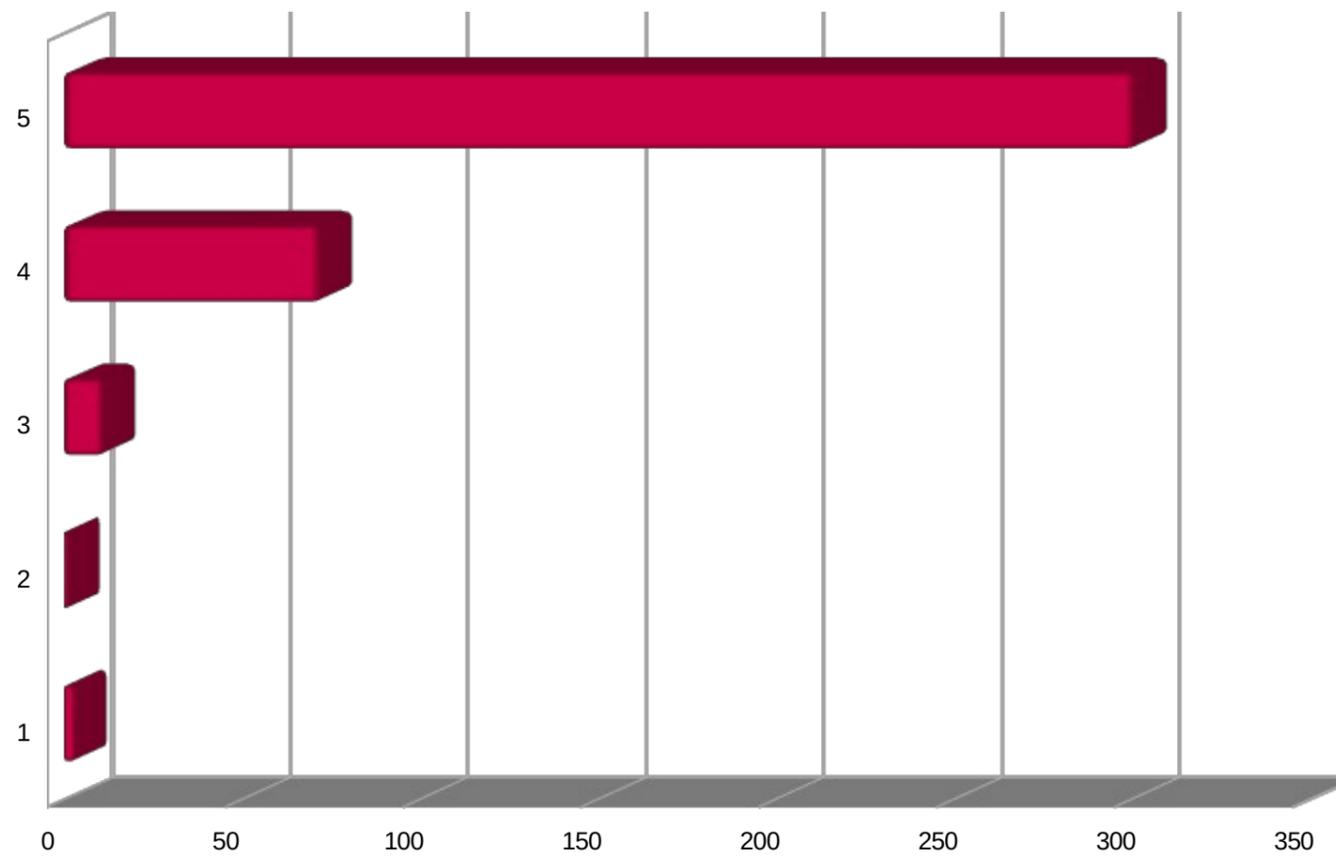
1	2	3	4	5
6	7	32	82	259



Quesito 3

I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione

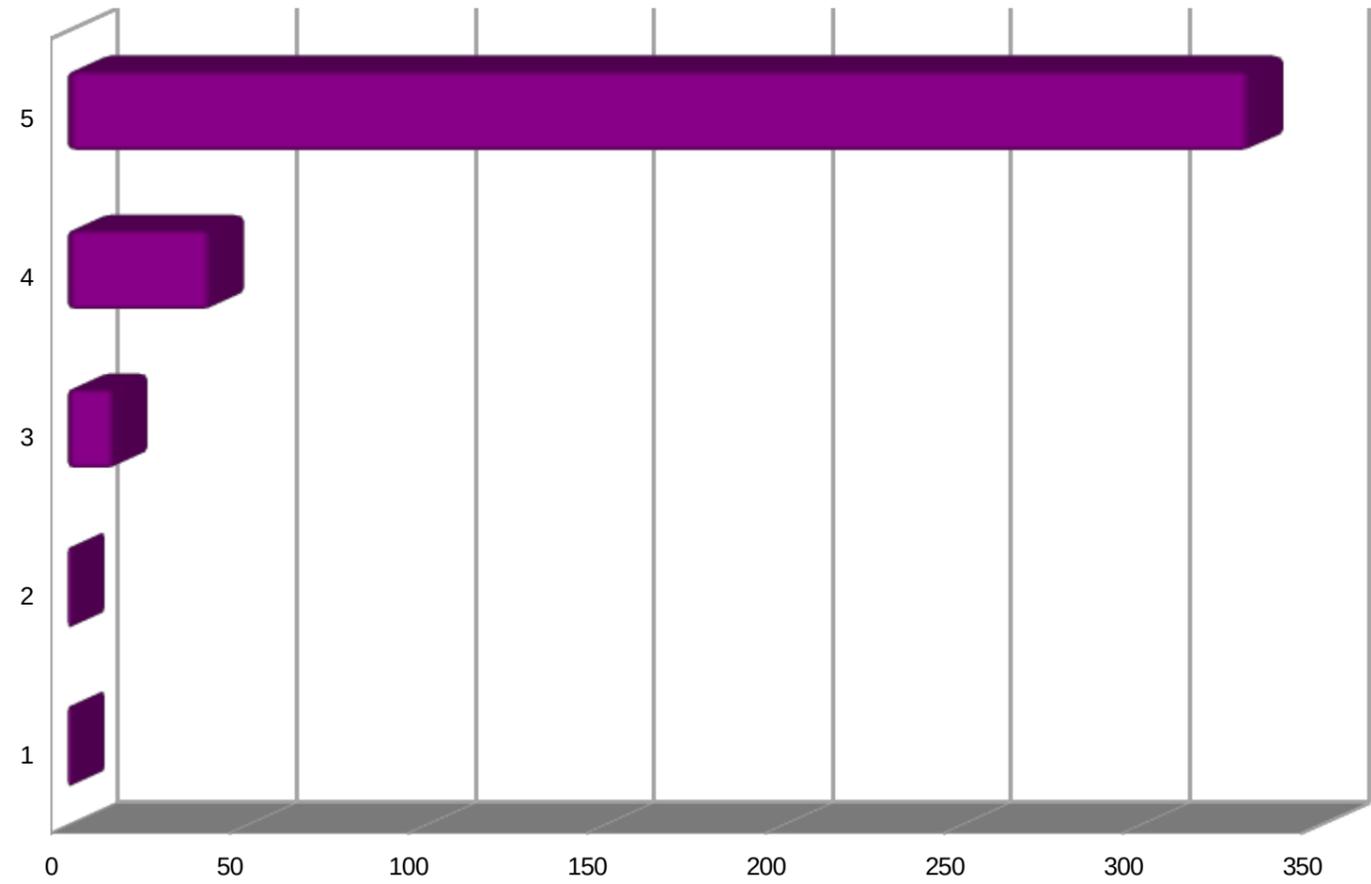
1	2	3	4	5
3	1	11	72	301



Quesito 4

Il personale è cortese ed attento alle richieste

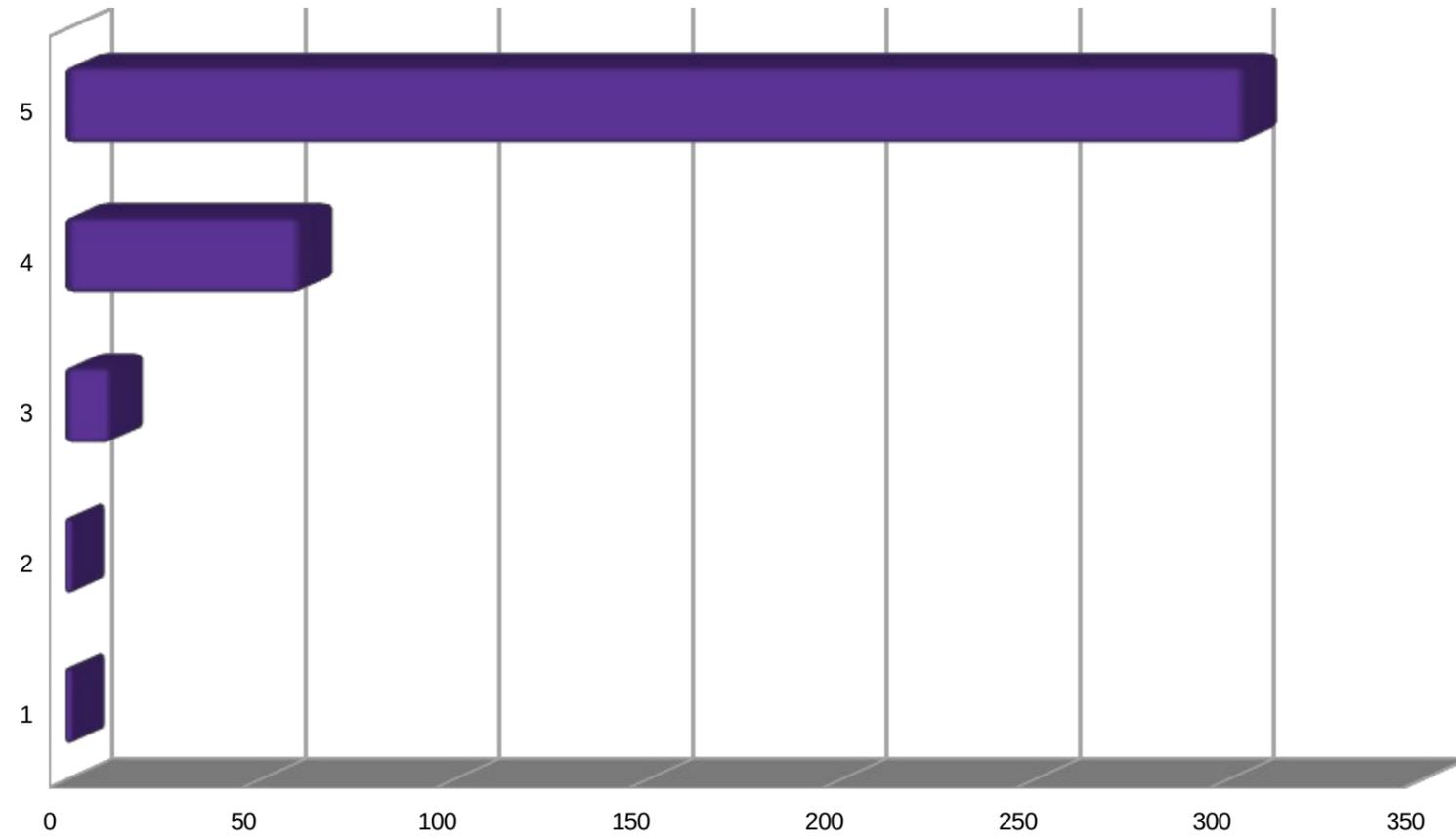
1	2	3	4	5
1	1	13	40	331



Quesito 5

Le informazioni rilasciate dal personale o presenti sul sito sono
chiare, complete ed aggiornate

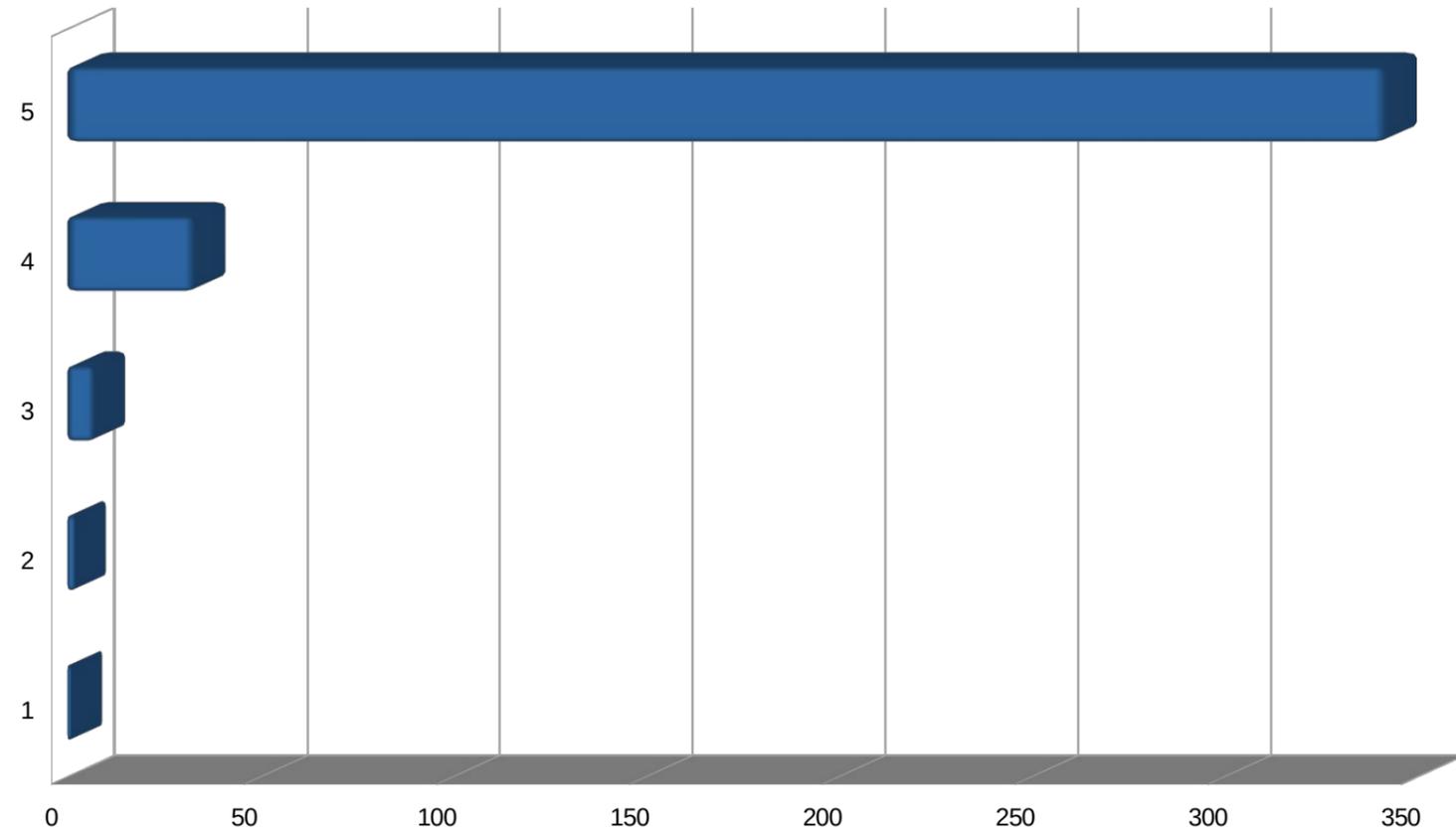
1	2	3	4	5
2	2	12	61	305



Quesito 6

Gli operatori sono competenti e professionali

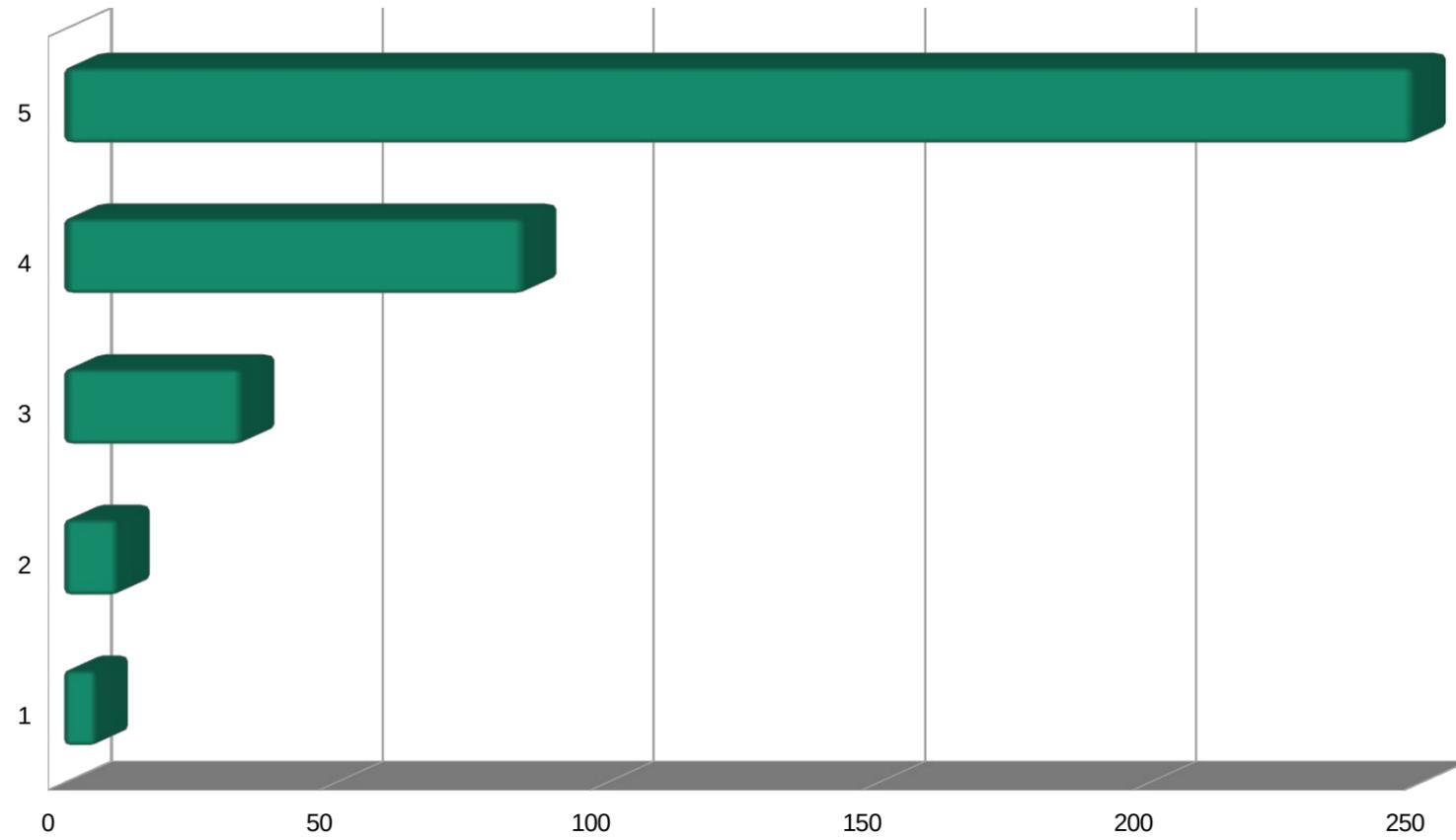
1	2	3	4	5
1	2	7	33	342



Quesito 7

I tempi di rilascio delle pratiche sono adeguati

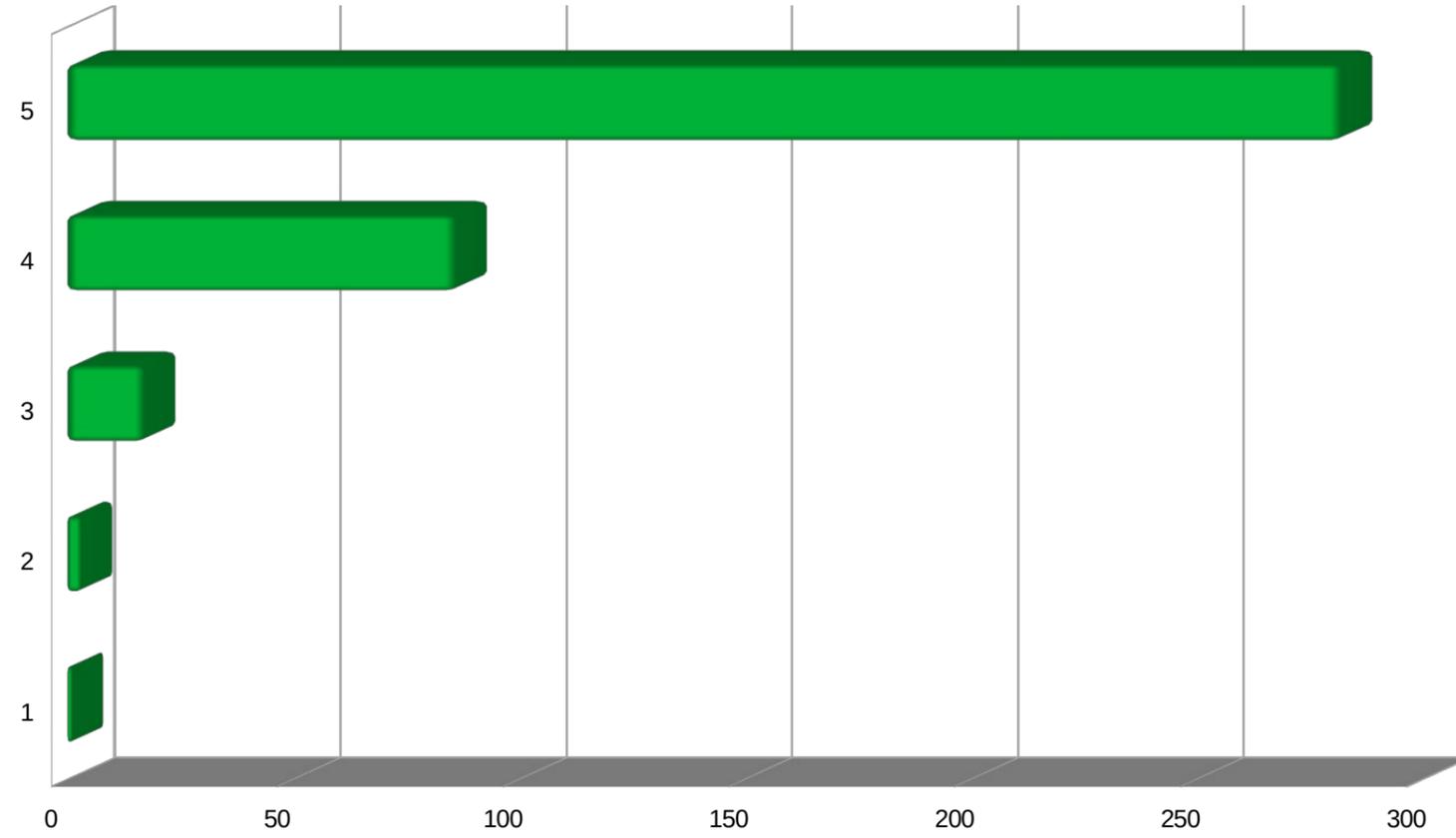
1	2	3	4	5
6	10	33	85	249



Quesito 8

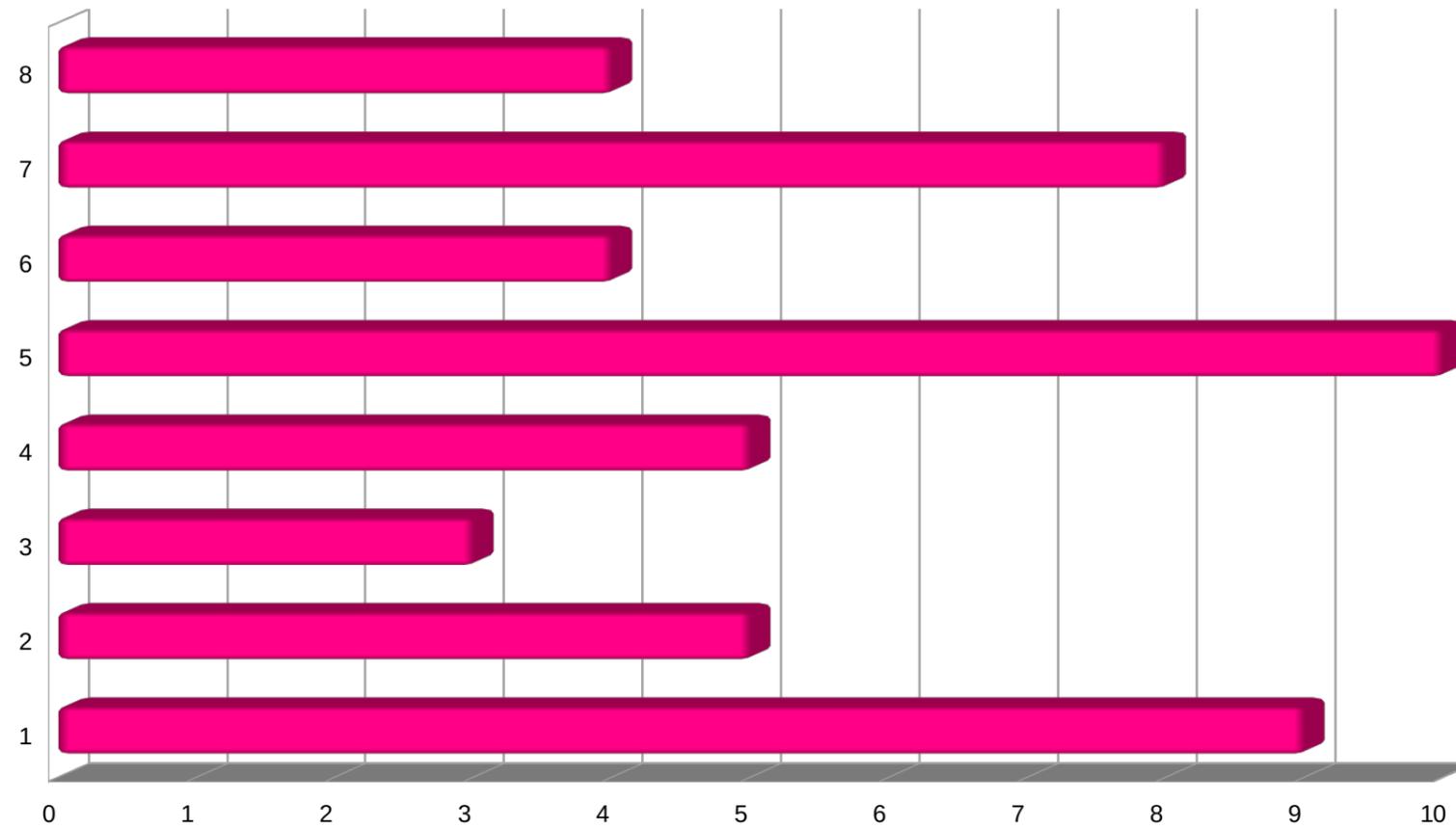
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati ritengo che il servizio
che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente

1	2	3	4	5
1	3	17	86	282



Non risponde al quesito

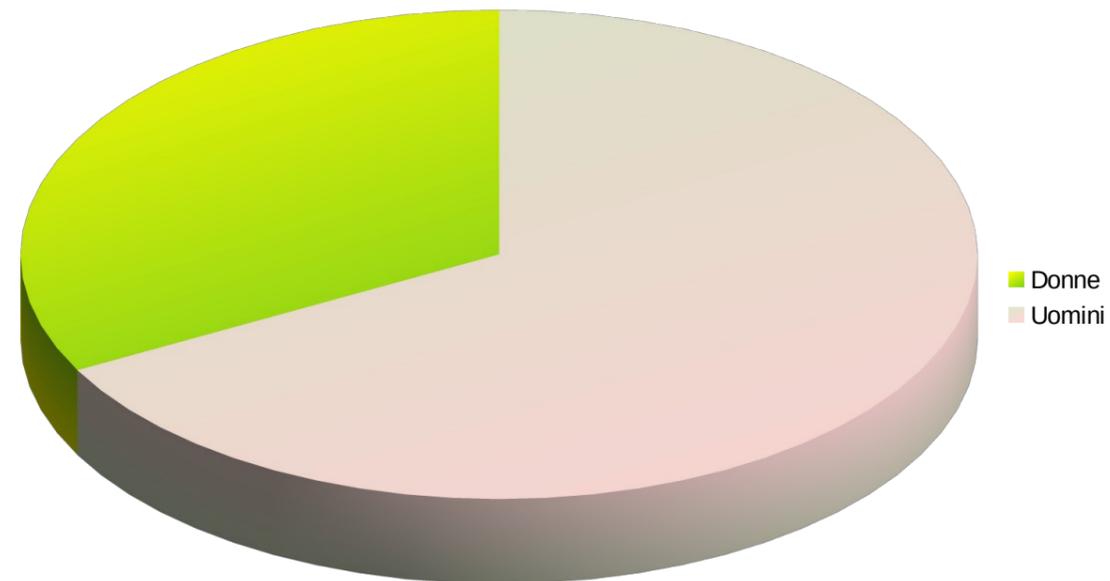
1	2	3	4	5	6	7	8
9	5	3	5	10	4	8	4



RILASCIO ORDINANZE MODIFICHE TEMPORANEE AL TRAFFICO

SESSO INTERVISTATI

Donne	Uomini
22	45



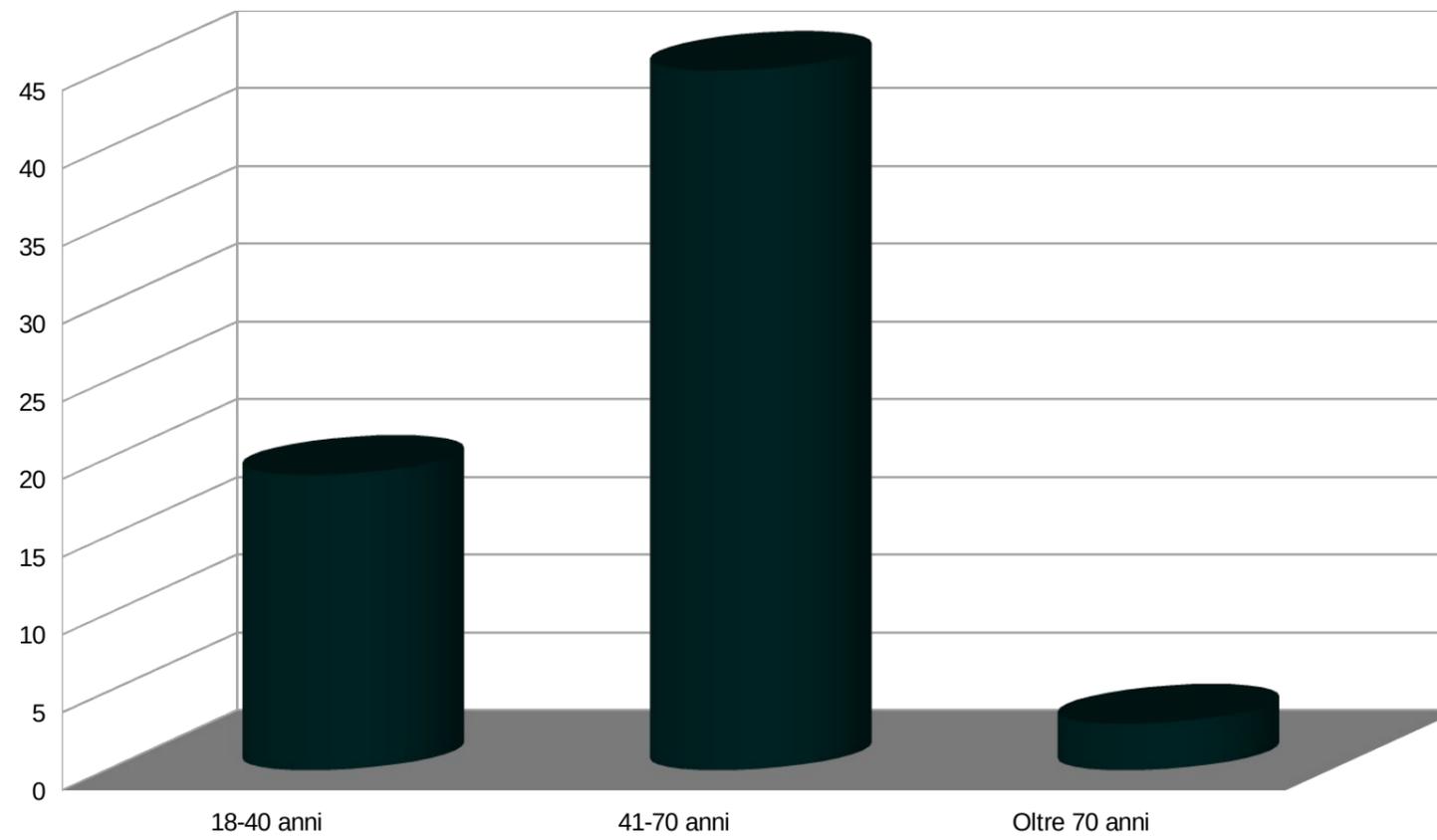
**RESIDENZA
INTERVISTATI**

Grosseto	Altro Comune
61	6



ETÁ INTERVISTATI

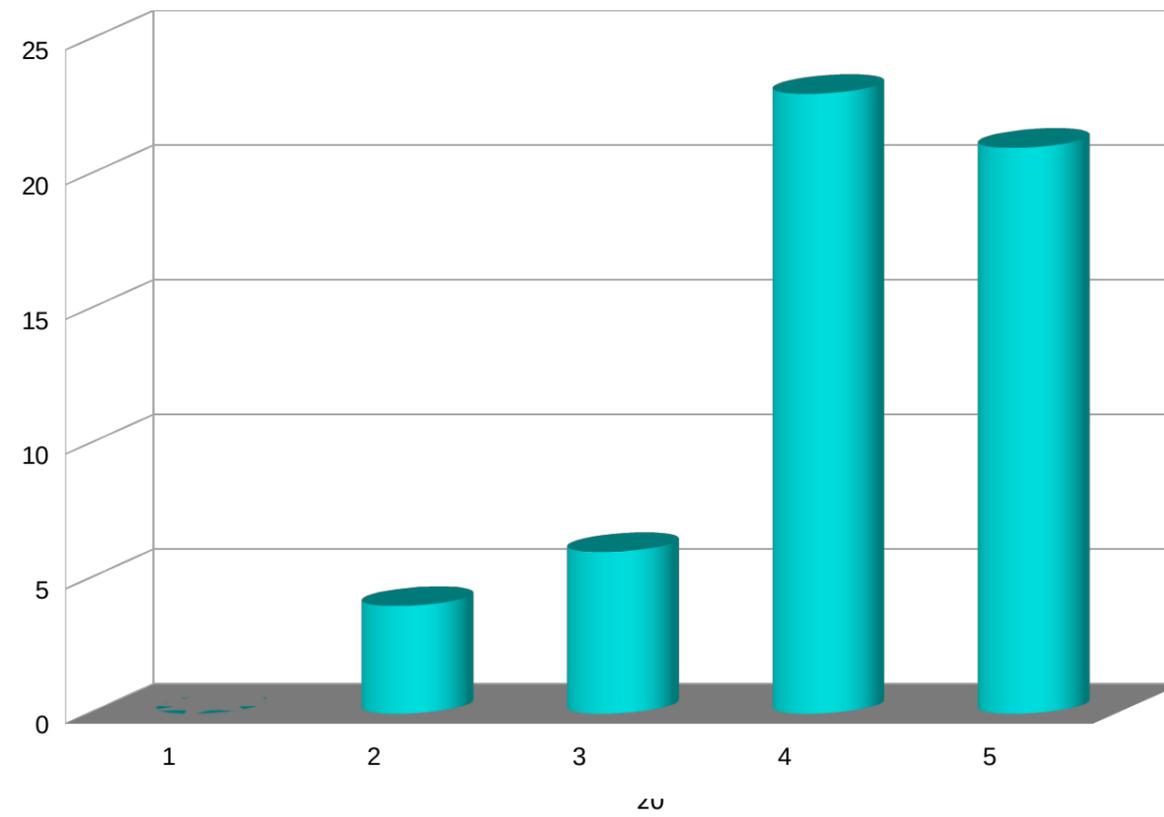
18-40 anni	41-70 anni	Oltre 70 anni
19	45	3



Quesito 1

L'orario di apertura degli uffici è adeguato

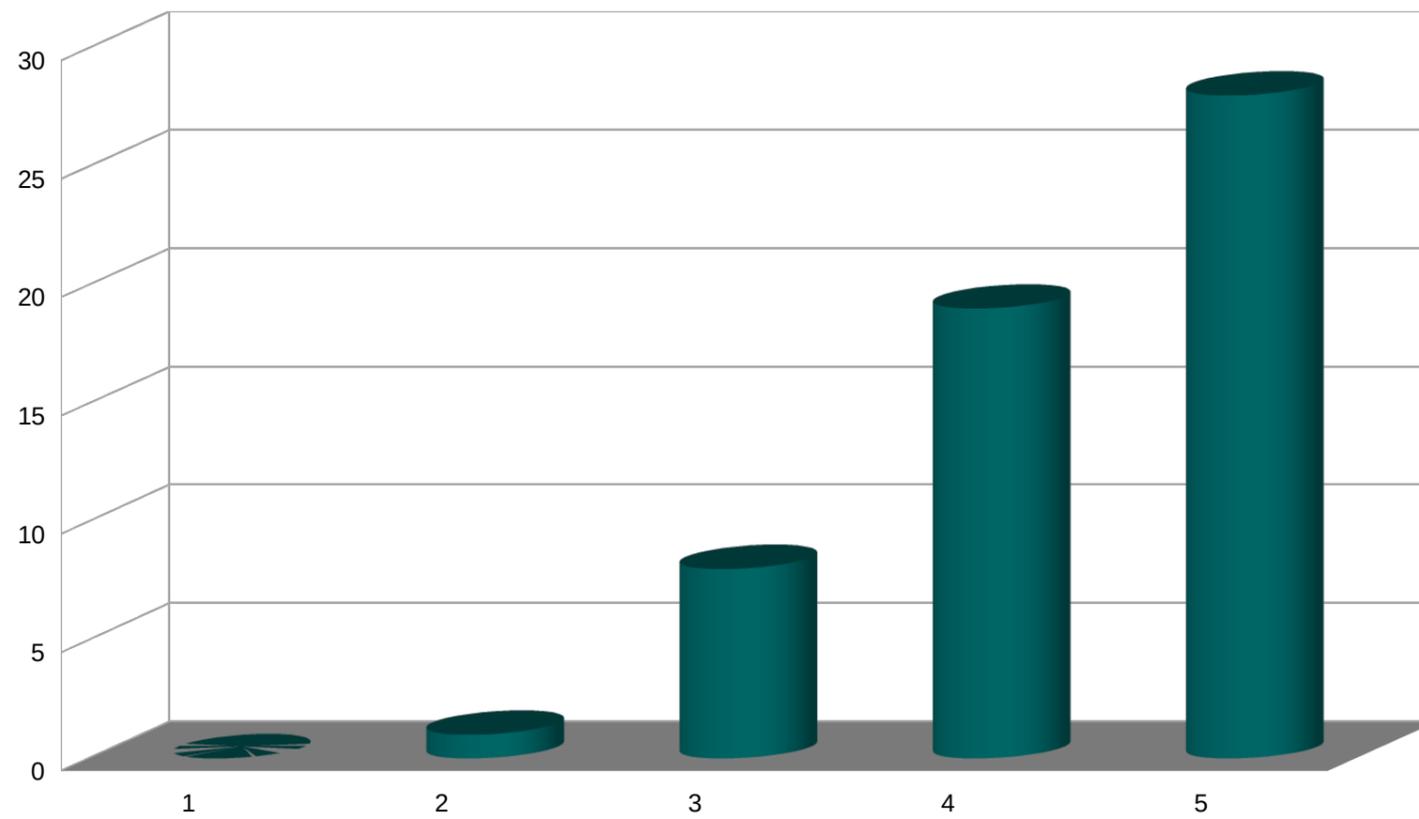
1	2	3	4	5
0	4	6	23	21



Quesito 2

I tempi di attesa per accedere al servizio sono adeguati

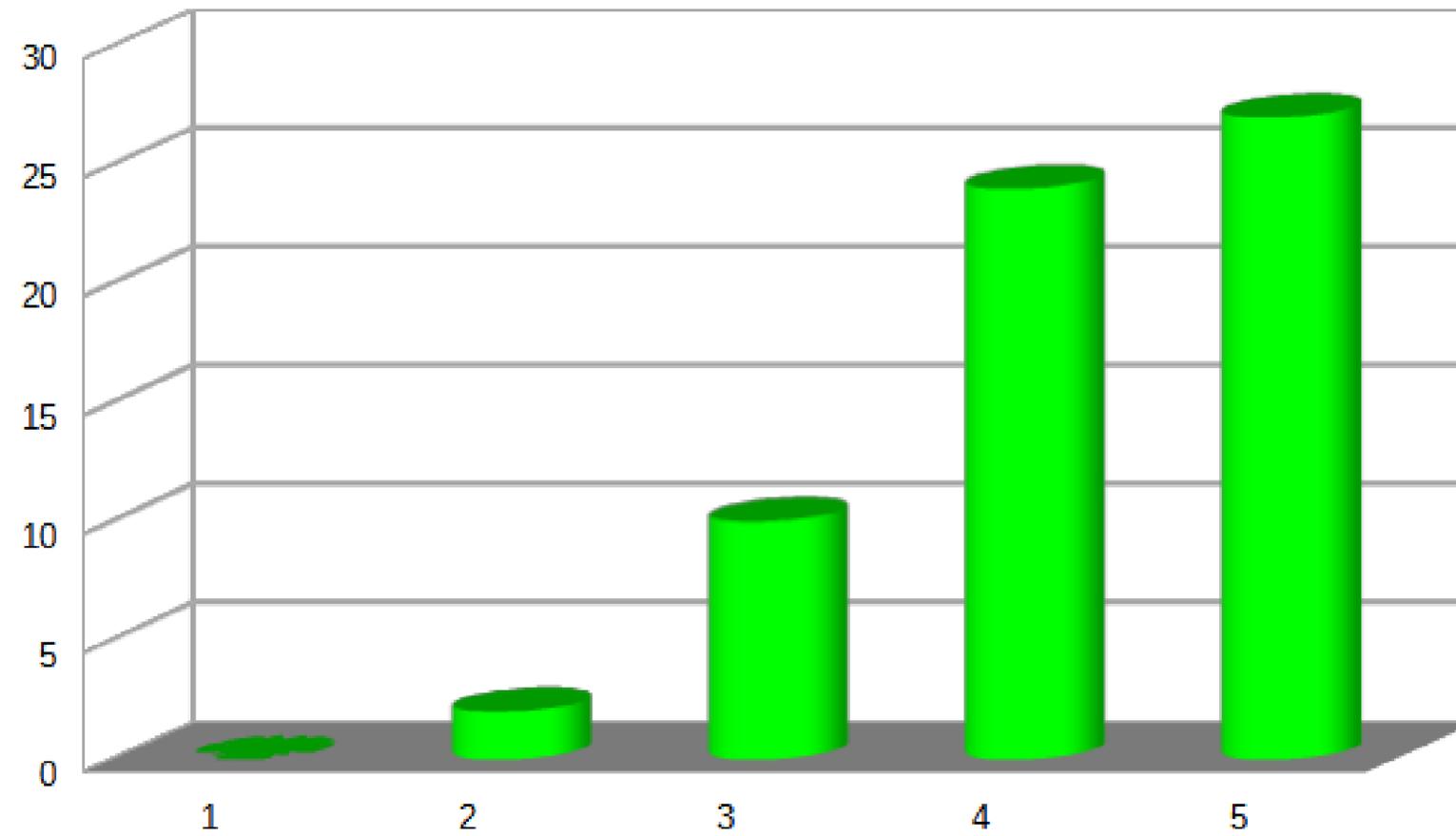
1	2	3	4	5
0	1	8	19	28



Quesito 3

I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione

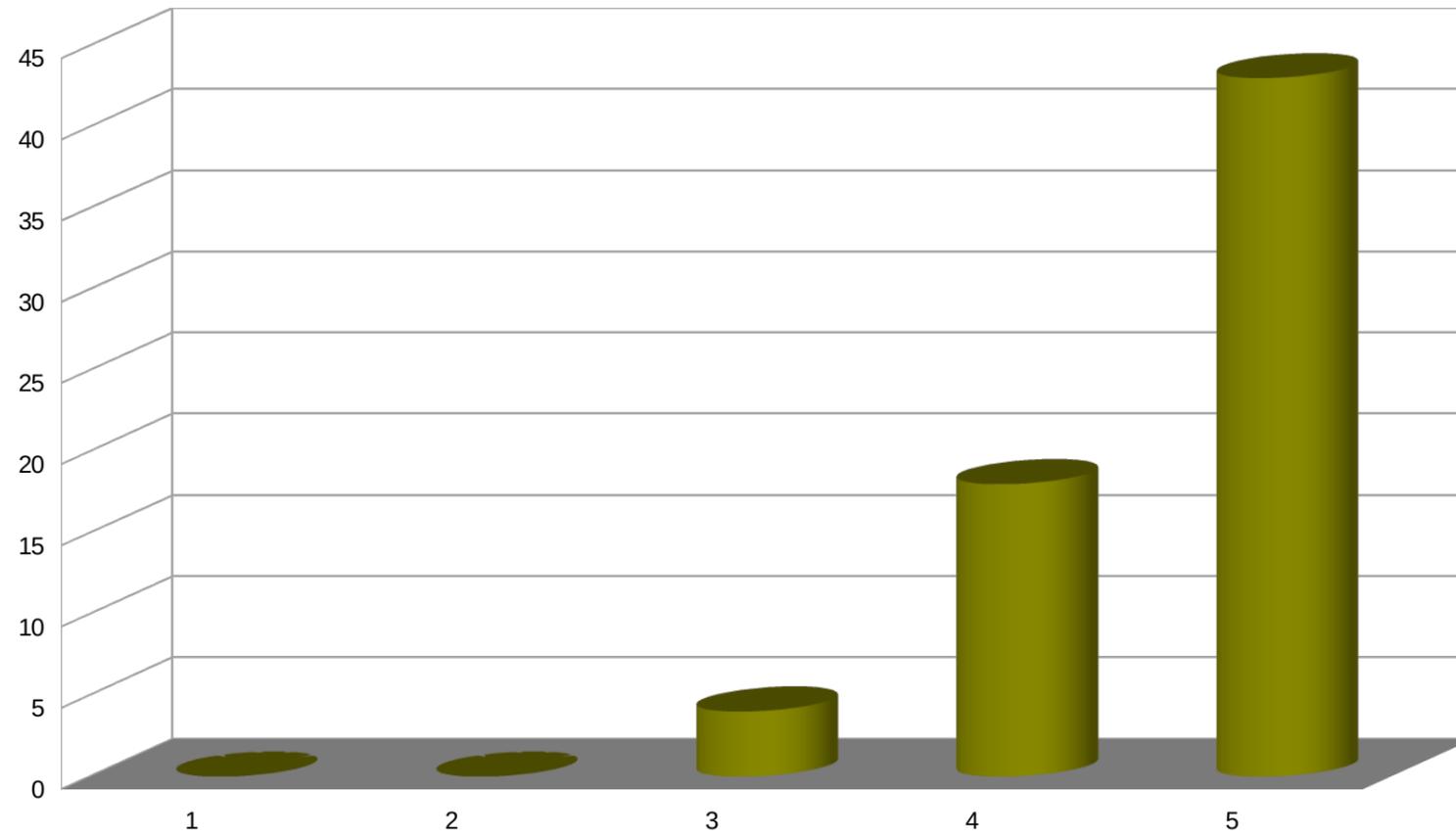
1	2	3	4	5
0	2	10	24	27



Quesito 4

Il personale è cortese ed attento alle richieste

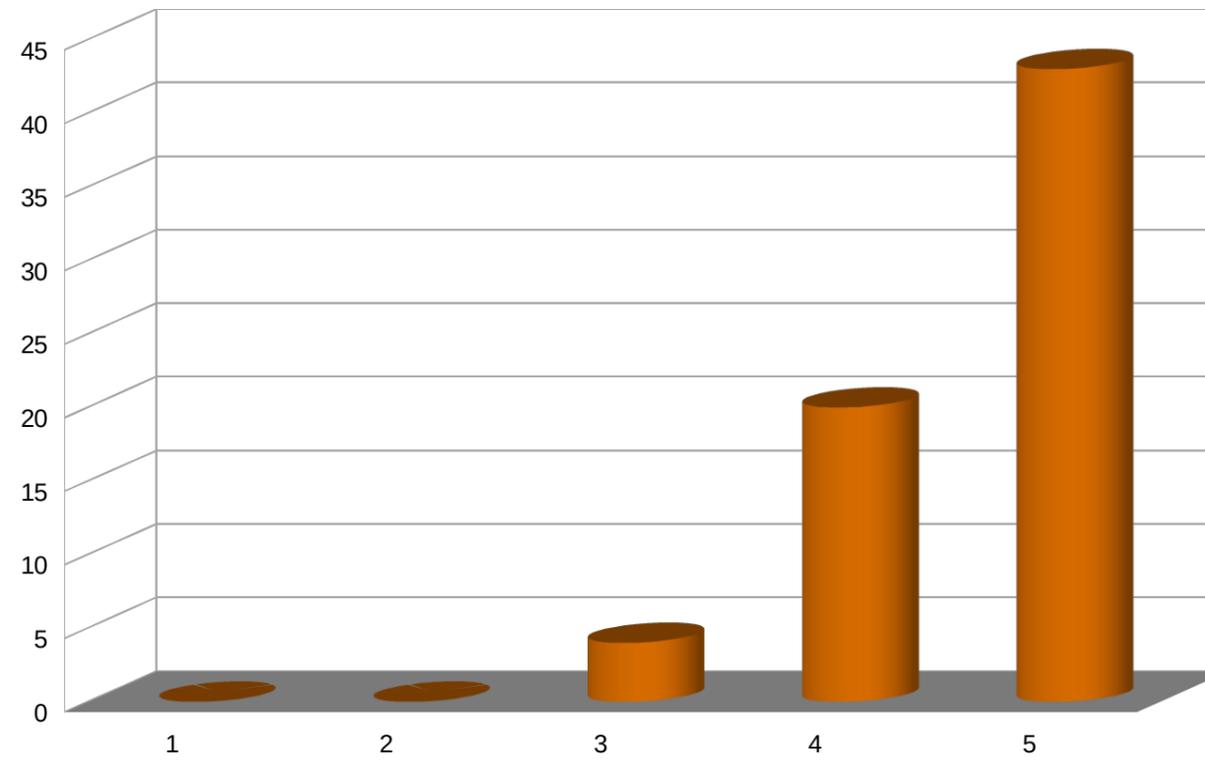
1	2	3	4	5
0	0	4	18	43



Quesito 5

Le informazioni rilasciate dal personale o presenti sul sito sono
chiare, complete ed aggiornate

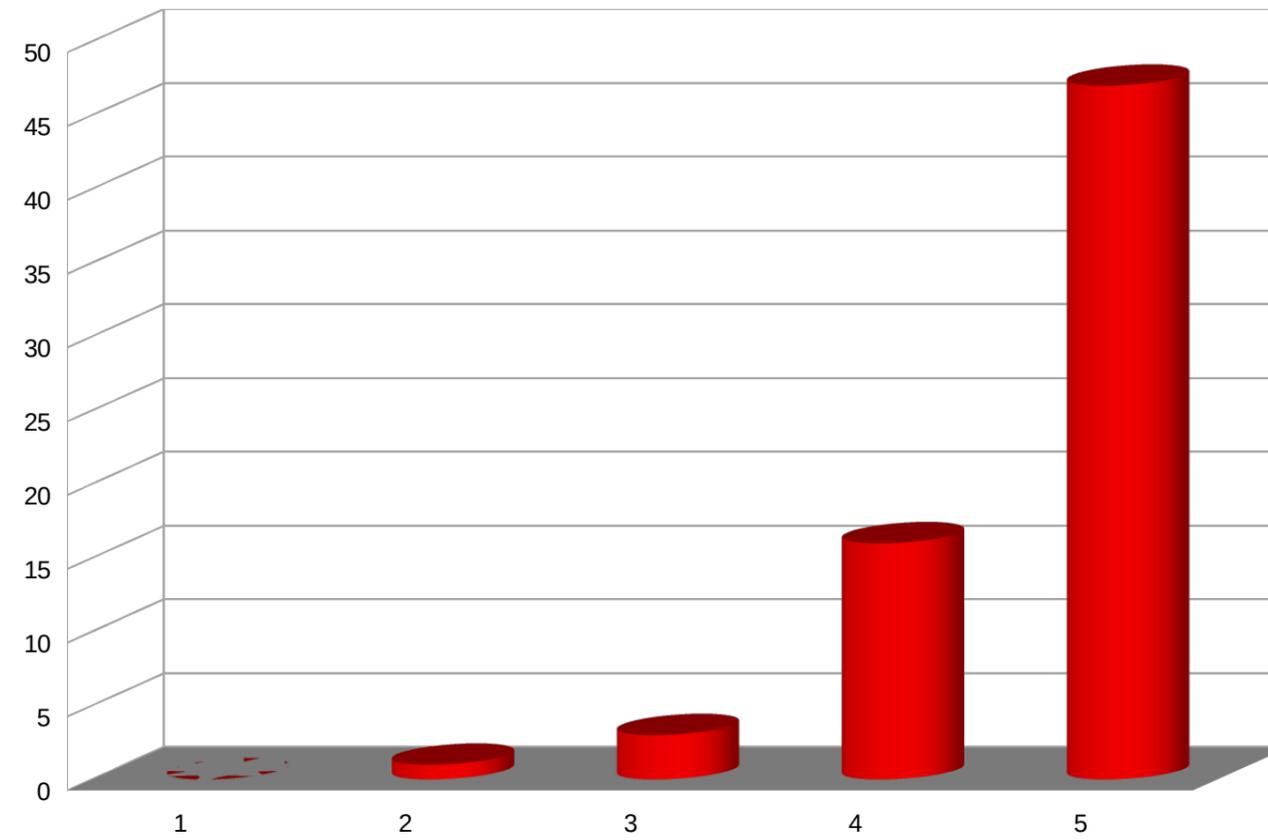
1	2	3	4	5
0	0	4	20	43



Quesito 6

Gli operatori sono competenti e professionali

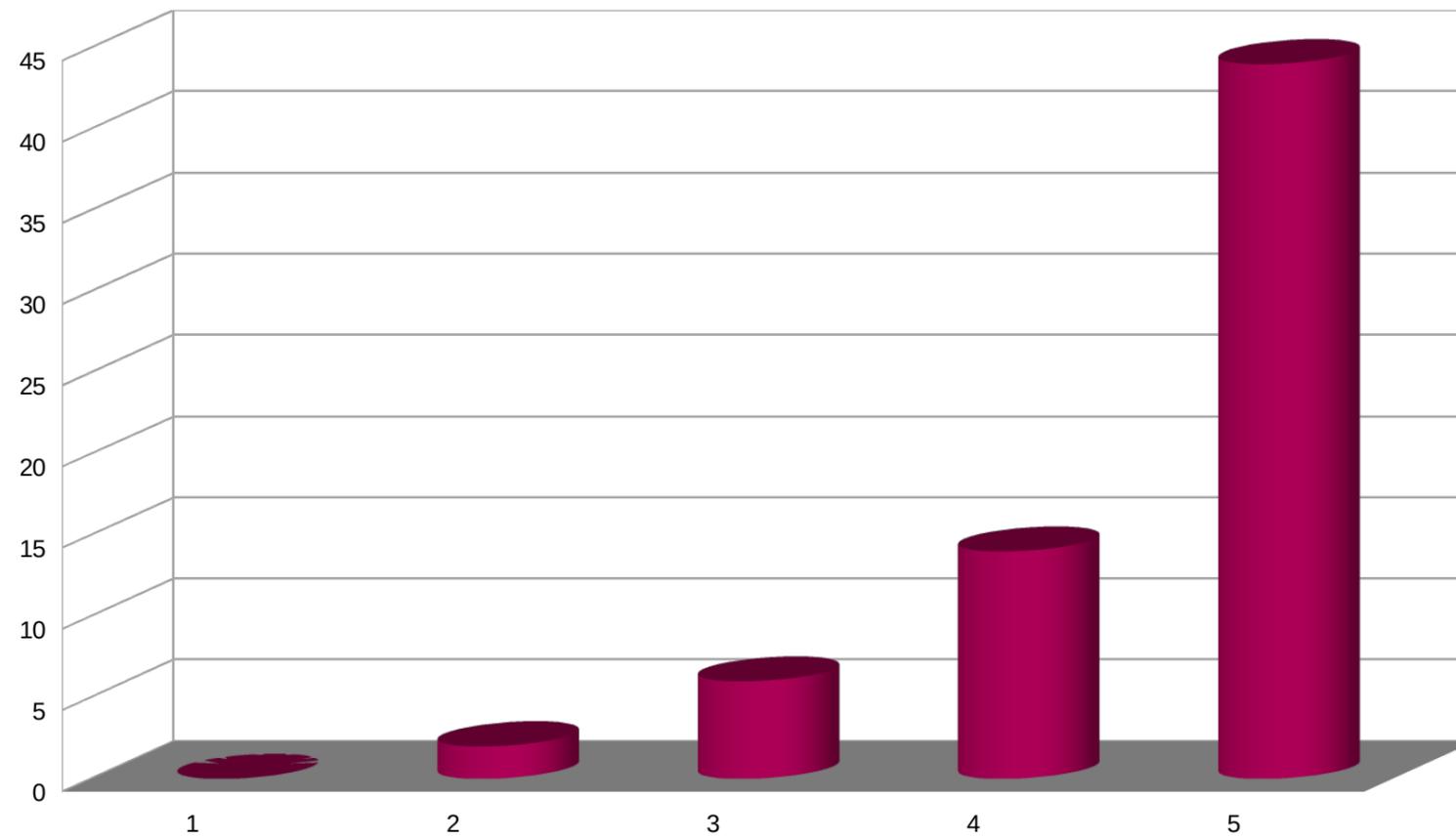
1	2	3	4	5
0	1	3	16	47



Quesito 7

I tempi di rilascio delle pratiche sono adeguati

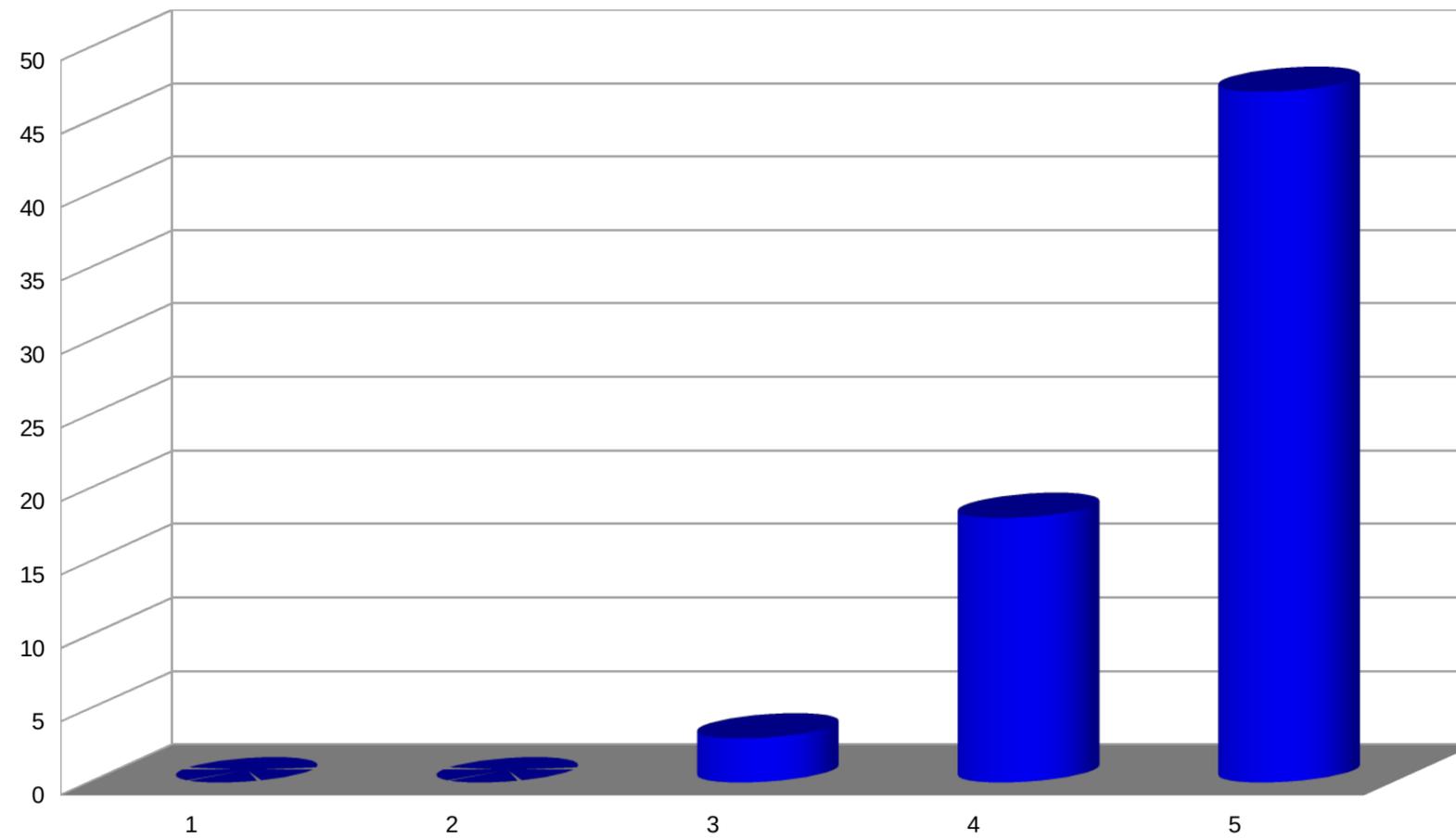
1	2	3	4	5
0	2	6	14	44



Quesito 8

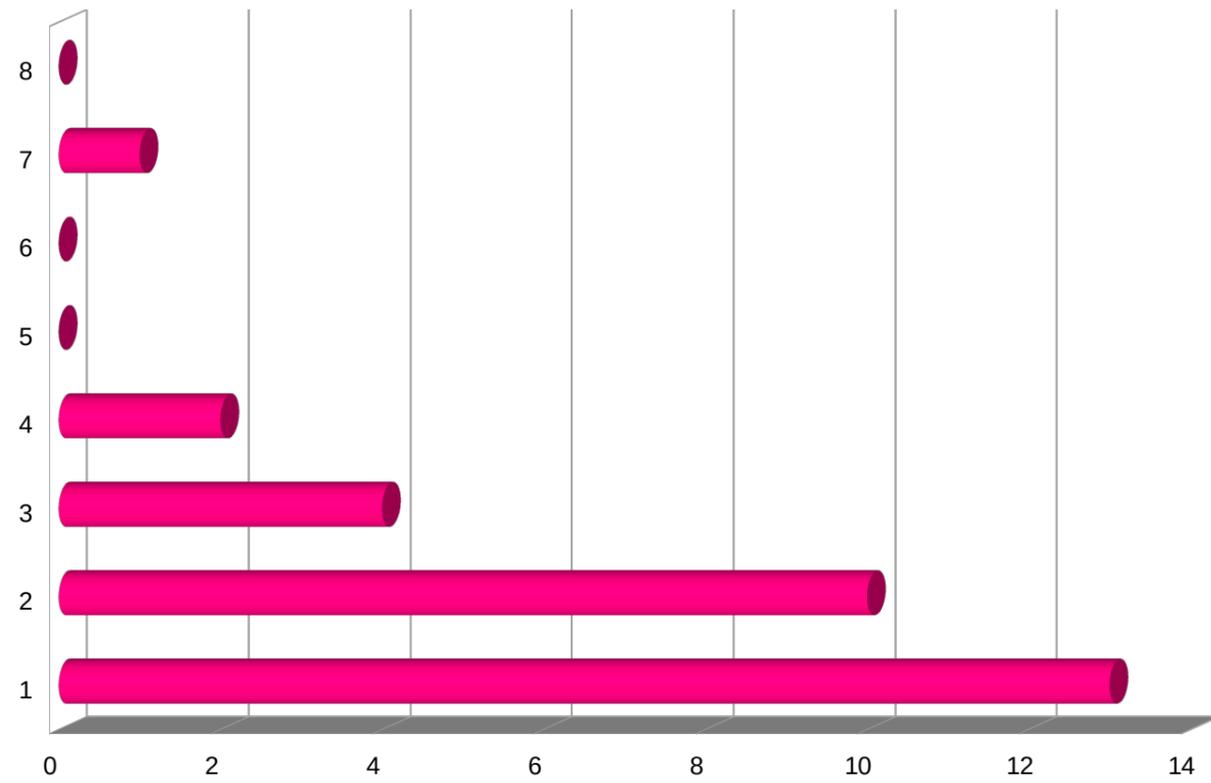
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati ritengo che il servizio
che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente

1	2	3	4	5
0	0	3	18	47



Non risponde al quesito

1	2	3	4	5	6	7	8
13	10	4	2	0	0	1	0



QUESTIONARIO



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DEL SETTORE POLIZIA MUNICIPALE E SICUREZZA

Al fine di migliorare i nostri servizi, fornire risposte sempre più efficienti e tempestive, nonché agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, è stato predisposto un **questionario** di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni e suggerimenti vari e possibilità di esprimere il gradimento dei servizi comunali. Tutti gli utenti che compileranno il questionario saranno parte attiva nella realizzazione dell'iniziativa, che consentirà di rilevare eventuali disfunzioni e di raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi. Confidiamo che l'iniziativa possa incontrare il più ampio apprezzamento da parte di tutti gli interlocutori del Comando di Polizia Municipale e presentare un'immagine orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti.

SEZIONE ANAGRAFICA

1. Sesso _____ M F
2. Et  _____
3. Cittadinanza _____
- Italiana _____
- UE _____
- Extra UE _____
4. Residenza _____
- Nel Comune di Grosseto _____
- In altro Comune _____
5. Occupazione _____
- Autonomo _____
- Dipendente _____
- Studente _____
- Pensionato _____
- Non occupato _____
- Altro _____
6. Titolo di studio _____
- Licenza elementare _____
- Licenza media inferiore _____
- Diploma di scuola superiore _____
- Laurea _____
- altro _____

Per quali motivo si   rivolto ai nostri uffici?

- personale
- lavoro
- altro _____

A quale di questi servizi erogati dal Settore Polizia Municipale e Sicurezza si   rivolto per presentare un'istanza, richiedere una prestazione o semplicemente per avere informazioni?

- Ufficio Rilascio Ordinanze Temporanee
- Ufficio Rilascio Permessi Z.T.L.

Indichi quanto   d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da:

1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo)

SERVIZI	VALUTAZIONE					NON RISPONDO HO USUFRUITO DEL SERVIZIO
	1	2	3	4	5	
L'orario di apertura degli uffici � adeguato	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
I tempi di attesa per accedere al servizio sono adeguati	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Il personale � cortese e attento alle richieste	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Le informazioni rilasciate dal personale o presenti sul sito sono chiare, complete ed aggiornate	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Gli operatori sono competenti e professionali	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
I tempi di rilascio delle pratiche sono adeguati	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi � stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

In generale potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione o insoddisfazione?:

Ha gi  usufruito in passato del servizio cui si   rivolto?: SI NO

Se s , trova che la qualit  del servizio sia:

- Peggiorata Invariata Migliorata

SOLO PER CHI HA USUFRUITO DEL SERVIZIO ONLINE

E' stato necessario contattare l'Ufficio per ulteriori informazioni?: SI NO

Nel ringraziarla per il suo prezioso contributo, la informiamo che il presente questionario verr  utilizzato esclusivamente per la misurazione della qualit  dei servizi offerti al cittadino. I dati da Lei forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima. Non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi ingiuriose.