



Città di Alessandria

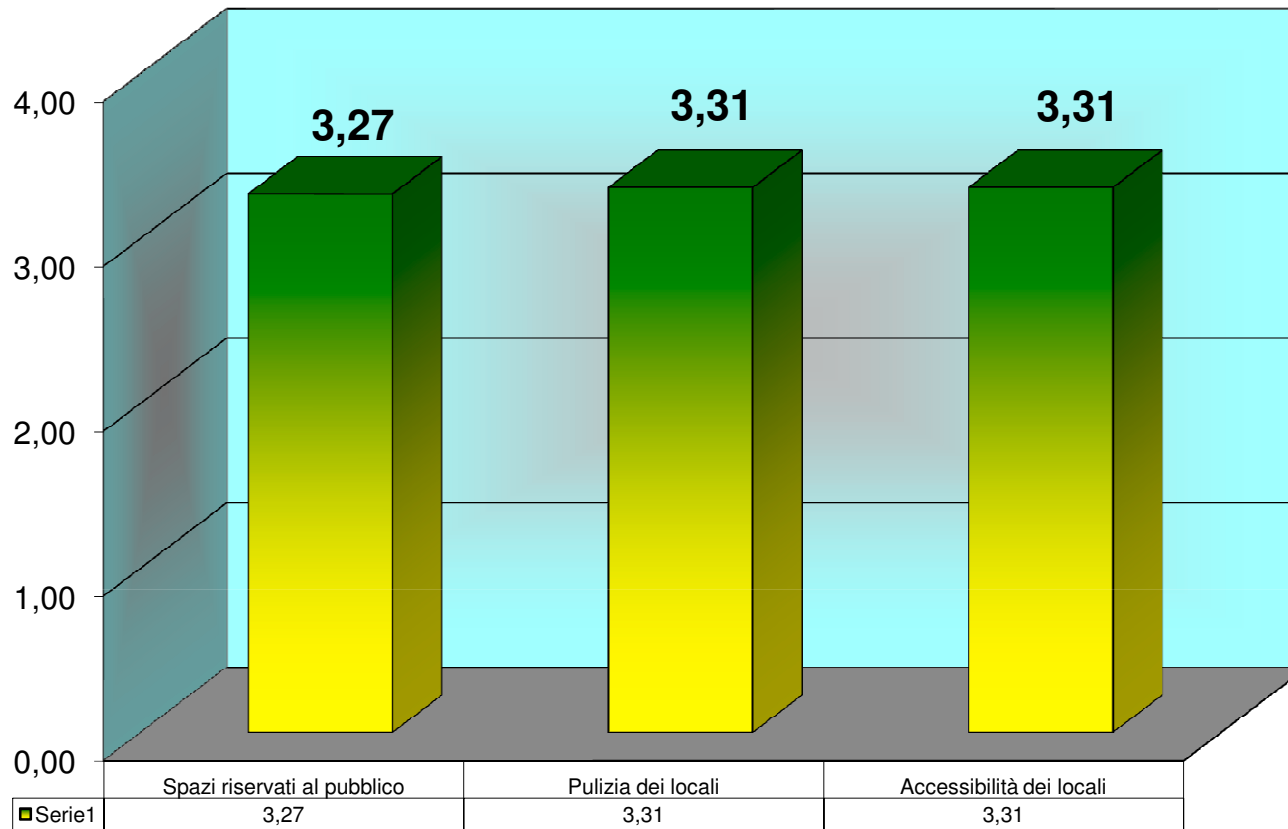
Controllo di Gestione

Servizio Autonomo Polizia Locale
Ufficio Traffico
Customer Satisfaction

Settembre 2021

CENTRO STAMPA COMUNALE

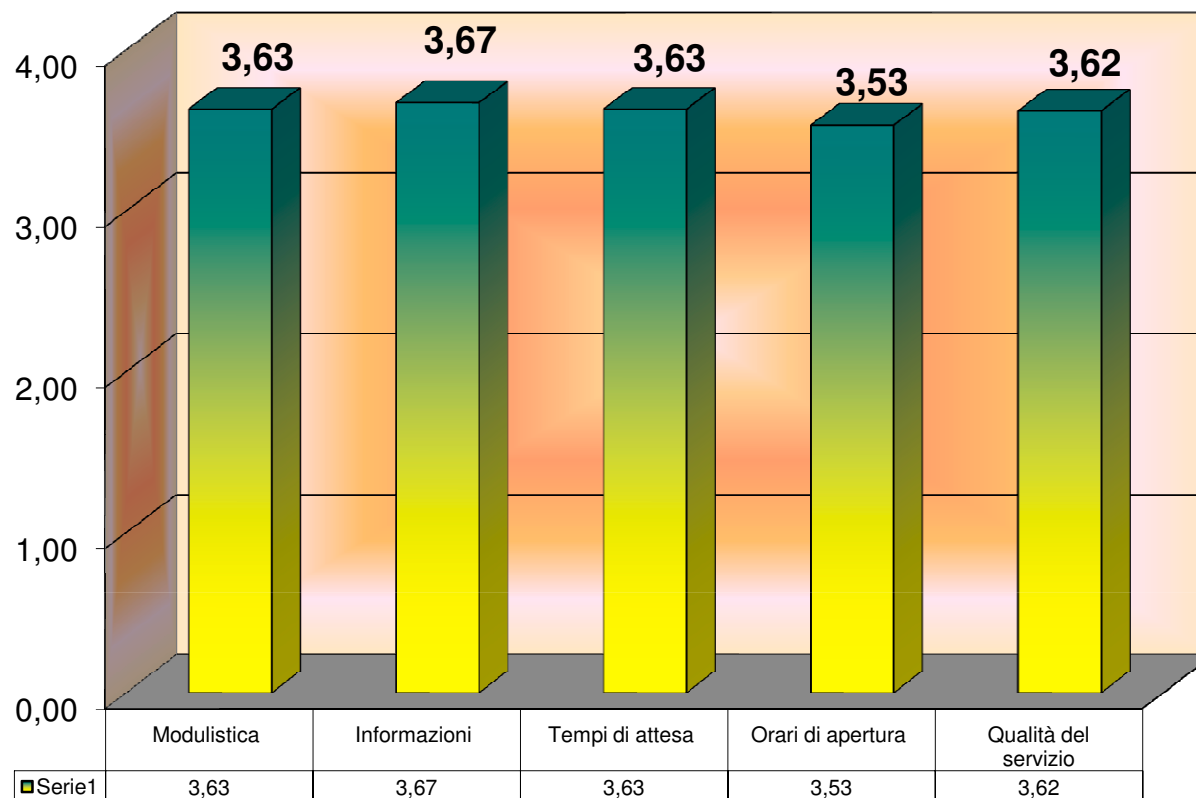
Giudizio sulla struttura



I giudizi espressi dai rispondenti riguardo alla struttura, nel complesso, sono soddisfacenti, anche se in alcuni questionari sono state evidenziate criticità inerenti, in particolare, agli spazi riservati al pubblico e all'accessibilità dei locali.

Legenda:
da 1 (insoddisfatto)
a 4 (completamente soddisfatto)

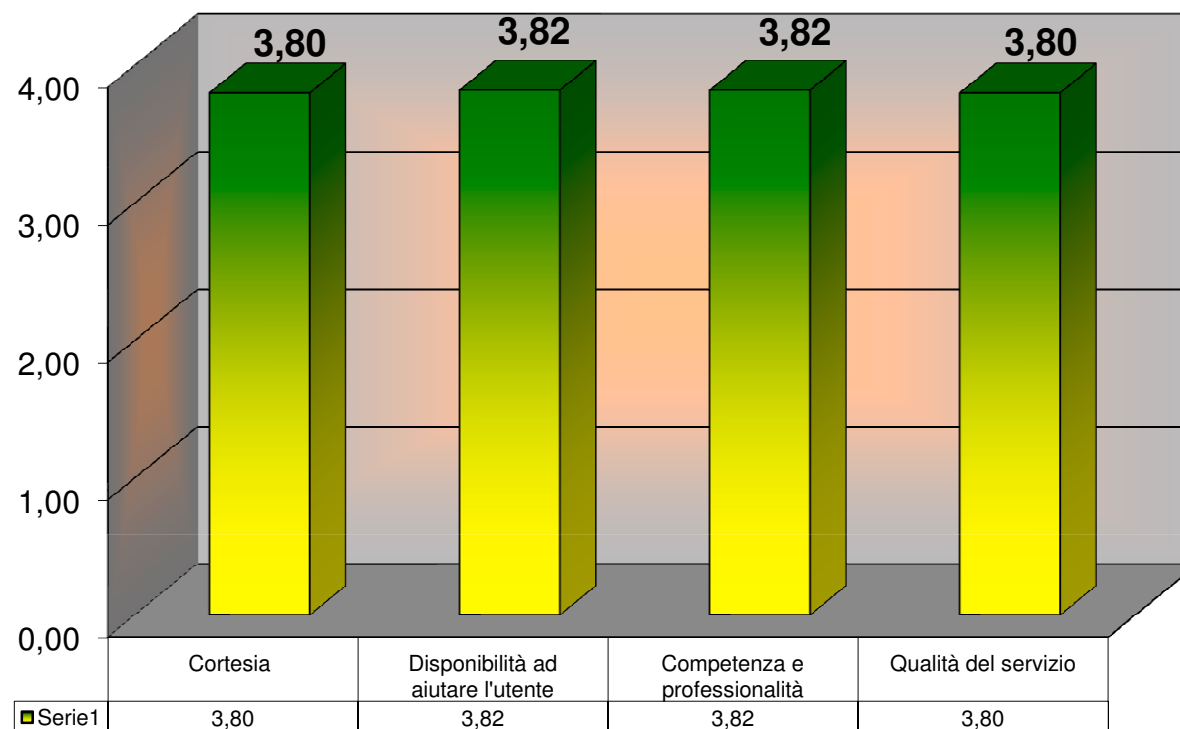
Giudizio sulla qualità dei servizi erogati



Gli utenti dell'Ufficio Traffico, costituenti il campione, hanno espresso giudizi molto positivi sulla qualità dei servizi erogati, con qualche eccezione riguardo agli orari di apertura che comunque, nel complesso, sono risultati adeguati.

Legenda:
da 1 (insoddisfatto)
a 4 (completamente soddisfatto)

Giudizio sul Personale



Eccellenti i giudizi espressi dai rispondenti con riferimento a competenza, professionalità, disponibilità e cortesia del personale, confermati dalla percezione della qualità del servizio.

Legenda:
da 1 (insoddisfatto)
a 4 (completamente soddisfatto)

GLI EMOTICON



98%



2%

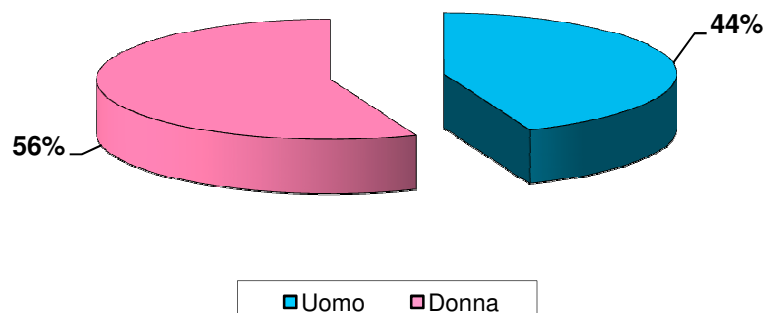


0%

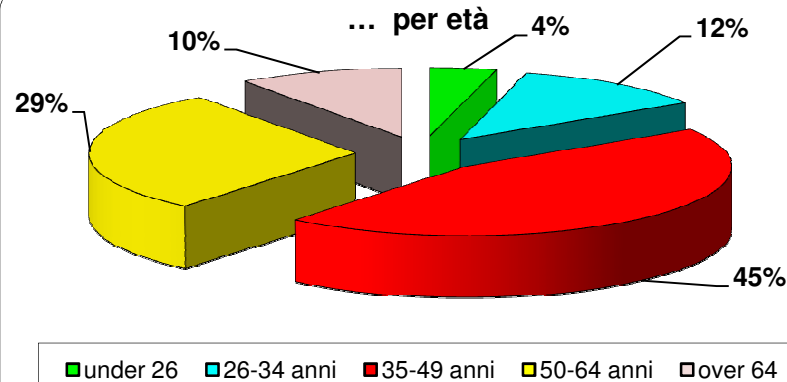
Il giudizio finale sull'Ufficio Traffico del Servizio Autonomo Polizia Locale è rappresentato con l'utilizzo delle faccine degli "Emoticon".

Il **giudizio complessivo, espresso dal campione degli utenti dell'Ufficio monitorato, è molto positivo**, come si può evincere dall'elevata percentuale di faccine verdi (**98% di utenti dichiaratisi completamente soddisfatti e soddisfatti**) e dall'assenza di quelle rosse, a conferma dei giudizi espressi, in maniera dettagliata, riguardo all'organizzazione dell'Ufficio e al personale ad esso assegnato. E' pur vero che alcuni rispondenti hanno evidenziato qualche criticità riguardo agli ambienti (spazi riservati al pubblico, accessibilità dei locali), ma, evidentemente, l'aspetto e l'accoglienza degli ambienti non sono stati ritenuti fattori di rilevante importanza ai fini dell'espressione del giudizio complessivo sul Servizio monitorato.

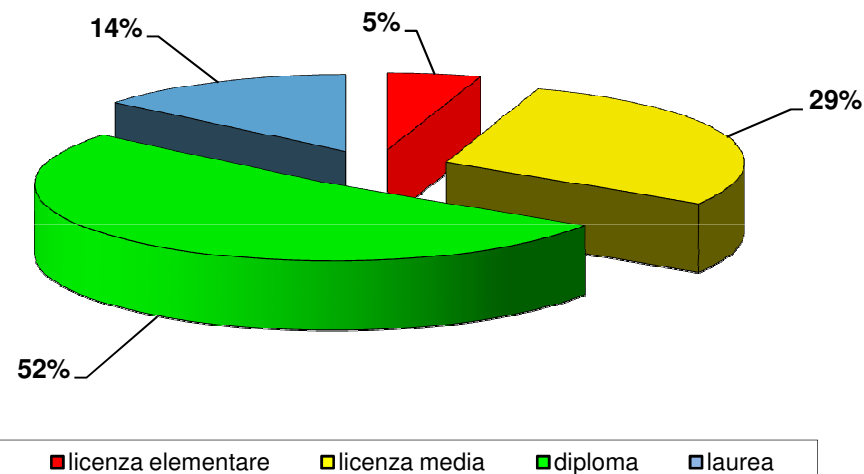
Distribuzione del campione per genere



... per età

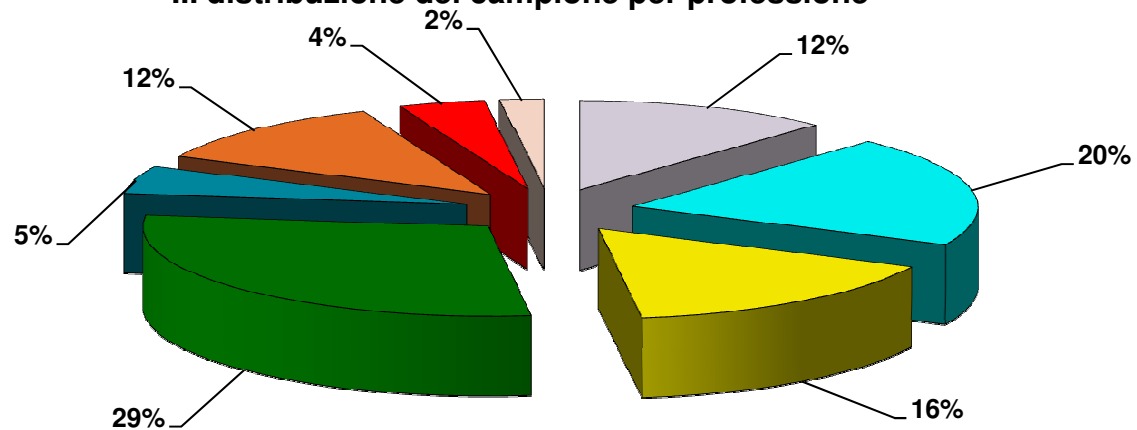


... per titolo di studio



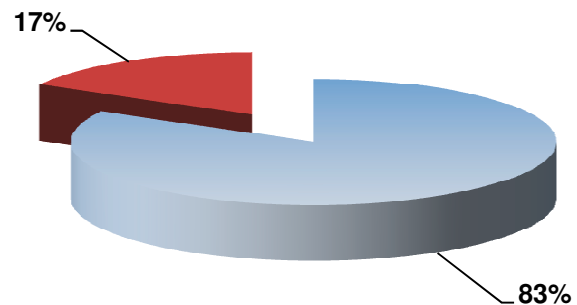
Dai dati anagrafici, esposti in questa pagina e nella seguente, emerge innanzitutto come il campione si possa considerare rappresentativo dell'utenza dell'Ufficio. Nello specifico, riguardo ai titoli di studio dichiarati dai rispondenti, prevale il diploma di scuola media superiore (52%); tutte le fasce d'età sono presenti, con la netta prevalenza di quella tra i 35 e i 49 anni (45%). La maggior parte dei rispondenti (83%) è di nazionalità italiana e, quanto alla residenza, il 53% è residente in città ed il 45% nei sobborghi. Riguardo, infine, alla distribuzione del campione per professione, tra i rispondenti prevalgono gli operai (29%) e gli autonomi, commercianti e artigiani (20%).

... distribuzione del campione per professione



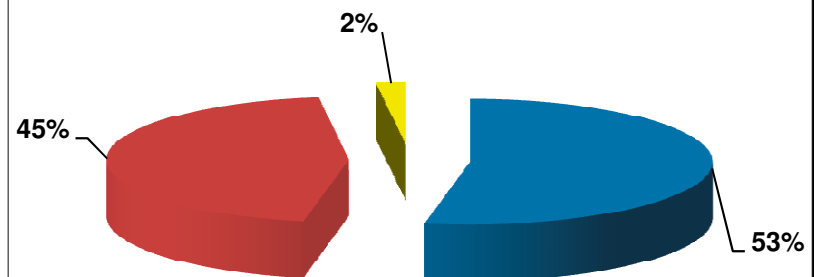
□ professionista/dirigente/imprenditore	■ commerciante/artigiano/autonomo	■ insegnante/impiegato
■ operario/a	■ casalinga	■ pensionato/a
■ studente	■ disoccupato/a	

... per nazionalità



■ italiana	■ straniera
------------	-------------

... e per residenza



■ Alessandria città	■ Sobborghi	■ altro
---------------------	-------------	---------

Su proposta n. 428 del 07/10/2021

OGGETTO: SERVIZIO AUTONOMO POLIZIA LOCALE DI ALESSANDRIA - RISULTANZE INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DELL'UFFICIO TRAFFICO (NUCLEO OPERATIVO VIABILITA', NUCLEO OPERATIVO AUTORIZZAZIONI, NUCLEO OPERATIVO ZTL)

Il Responsabile del Servizio Autonomo Polizia Locale propone il seguente testo:

LA GIUNTA COMUNALE

Visto quanto previsto all'articolo 24 del vigente Regolamento sui Controlli Interni e nel contesto dell'obiettivo assegnato al Servizio Autonomo Programmazione e Controllo, avente ad oggetto "Attuazione del sistema di pianificazione del controllo della qualità dei servizi erogati dal Comune", inserito nel Piano della Performance 2021-2023 (delibera di G.C. n. 123 del 18/05/2021), il Responsabile del Servizio Autonomo Polizia Locale ha attuato la rilevazione della Customer Satisfaction esterna, afferente le attività svolte nell'ambito dell'Ufficio Traffico.

Con l'apporto collaborativo del Servizio Autonomo Programmazione e Controllo è stato predisposto apposito questionario, somministrato agli utenti dei tre nuclei facenti parte dell'Ufficio Traffico, nel periodo tra il 23/08/2021 e il 17/09/2021. Dalle risultanze dei questionari compilati dagli utenti (n.60), costituenti un campione significativo, si evince un giudizio complessivo molto positivo (98% di utenti dichiaratisi completamente soddisfatti e soddisfatti), a conferma dei giudizi espressi, in maniera dettagliata, riguardo all'organizzazione dell'Ufficio e al personale ad esso assegnato.

Nel report allegato, elaborato dal responsabile del Servizio Autonomo Programmazione e Controllo, che si presenta a codesta On. Giunta Comunale per opportuna conoscenza, sono rappresentate nel dettaglio le ottime risultanze dell'indagine suddetta, già oggetto di confronto tra il Responsabile in P.O. del Servizio Autonomo e l'Assessore preposto.

**L'ASSESSORE ALLA VALORIZZAZIONE
E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE
DELLA POLIZIA LOCALE**
Avv. Monica Formaiano

**IL COMANDANTE VICARIO
DELLA POLIZIA LOCALE**
Alberto Fabrizio BASSANI

(La presente viene sottoscritta digitalmente ai sensi dell'articolo 24 del Decreto Legislativo n. 82/2005 e s.m.i.)