

Settore: **POLIZIA MUNICIPALE**
Ufficio Verbali – Servizio di Cassa

Referente: **Comm. Sup. NARDINI Sandra**

Gruppo di lavoro: **GUIDOTTI Roberto, FIOZZI Eleonora, SIMEONE Piera**



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

CUSTOMER SATISFACTION 2015

TIPO DI INDAGINE

Il personale dell'ufficio verbali ha somministrato il questionario in auto compilazione da Gennaio a Maggio 2015, al fine di valutare il livello di soddisfazione degli utenti interessati a chiarimenti in merito a accertamenti di violazione/sanzioni amministrative, ingiunzioni fiscali e documenti di guida/circolazione da presentare. La compilazione è avvenuta al termine del ricevimento dell'utente/compileratore ed il suddetto questionario è stato riposto in apposita urna all'interno dell'ufficio verbali.

Elementi analizzati e risultati ottenuti:

Completezza e chiarezza dell'informazioni erogate: **Piuttosto soddisfacente**

Cortesie operatori: **Molto soddisfacente**

Tempestività del servizio: **Piuttosto soddisfacente**

Orario per il pubblico: **Mediamente soddisfacente**

Chiarezza e univocità della modulistica: **Piuttosto soddisfacente**

Logistica dell'ufficio e modalità di contatto con lo stesso: **Molto soddisfacente**

Giudizio del servizio in generale: **Piuttosto soddisfacente**

Considerazioni sugli elementi di forza:

Completezza e chiarezza dell'informazioni erogate: La possibilità di visualizzare tutte le informazioni in tempo reale, grazie alla totale dematerializzazione delle documentazioni relative alle sanzioni amministrative, a partire dal preverbale per passare poi alle copie conformi e sino ad arrivare alle relate di notifica e alle eventuali ricevute di pagamento, costituisce il vero punto di forza per la fornitura diretta di informazioni all'utente. Infatti, colui che fruisce del servizio in esame, ottiene immediate e complete notizie in merito alle sue richieste senza la necessità di differimento della risposta.

Cortesia operatori: l'alto livello di competenza combinato con le dotazioni strumentali avanzate, facilitano l'operato degli addetti al ricevimento pubblico. La semplicità nella fornitura delle risposte rendono soddisfatto l'utente ed efficiente l'operatore

Tempestività del servizio: In virtù dell'alta informatizzazione del servizio Ufficio Verbali/Cassa, le richieste di accesso agli atti vengono evase in tempo reale tramite l'immediata produzione di copie conformi di documentazione, e consegna diretta al richiedente.

Il servizio viene fornito anche telefonicamente e tramite email/PEC, evitando così, sempre nel rispetto della privacy, disagi per i richiedenti e minor afflusso di pubblico, quindi tempi di attesa nettamente inferiori per quanti accedono di persona.

Orario per il pubblico: Il servizio di cassa è garantito al mattino dal lunedì al sabato ed al lunedì pomeriggio per consentire a tutti gli utenti l'accesso al servizio.

L'apertura di ricevimento pubblico avviene tre giorni a settimana in orario mattutino e al lunedì pomeriggio per facilitare la fruizione del servizio anche a coloro che per impegni di lavoro non possono accedere al mattino. Tuttavia, per esigenze o casi particolari, gli uffici sono in grado di ricevere pubblico tutti i giorni sia al mattino che al pomeriggio (ad esempio per utenti non residenti o situazioni complesse)

Chiarezza e univocità della modulistica: La modulistica fornita all'utenza è stata uniformata a standard di semplicità e completezza: l'unico modello che deve compilare l'utente risulta essere la richiesta di accesso agli atti, operazione questa, spesso facilitata dall'intervento degli operatori

Logistica dell'ufficio e modalità di contatto con lo stesso: I locali sono stati recentemente ricollocati al piano terra della struttura, evitando quindi ogni sorta di barriera architettonica, ed è stata creata una saletta di attesa attrezzata

Giudizio del servizio in generale: I risultati derivanti dai giudizi espressi dagli utenti interrogati, denotano una chiara soddisfazione da parte del cittadino, ancorché il contatto con gli uffici in esame sia riguardante a sanzioni

amministrative e quindi relativo a temi poco gradevoli per l'utente.

4. Quanto è soddisfatto del servizio? per:



Considerazioni sugli elementi di debolezza: Gli elementi di debolezza, come emerge dagli indici risultanti dalla consultazione, sono riconducibili ai limitati giorni e orari di apertura al pubblico. Il fenomeno può essere senz'altro rapportato, fondamentalmente, alla carenza di personale addetto; la riduzione degli operatori, avvenuta negli anni, ha infatti determinato l'impossibilità di mantenere accessibili i servizi dell'ufficio tutta la settimana con più aperture pomeridiane.

Elementi sui quali si procederà ad un miglioramento: Considerato che per gli anni a venire non si potrà di certo fare conto su un potenziamento delle risorse umane destinate al servizio in argomento e che nello stesso tempo il reparto interessato dovrà farsi carico di un incremento delle lavorazioni dovuto all'attivazione della ZTL, si sta puntando sull'adozione di procedure e sistemi incentrati sulla tecnologia.

E' infatti in fase di realizzazione e perfezionamento il sistema di pagamento delle sanzioni che prevede l'imminente installazione di totem multimediali presso l'atrio del Comando di P.M. e l'atrio del Palazzo Civico oltre a quello già in funzione presso il concessionario Spezia Risorse.

E' in fase di studio l'attivazione del portale per il pagamento online delle sanzioni.

E' in fase di realizzazione il portale per la consultazione online delle immagini relative ad accertamenti di violazione per transito in ZTL.

Indirizzo mail del referente di customer satisfaction: sandra.nardini@comune.sp.it