



# COMANDO POLIZIA MUNICIPALE

## UFFICIO COMANDANTE

Via Taormina, 1 – 95037 S. Giovanni La Punta

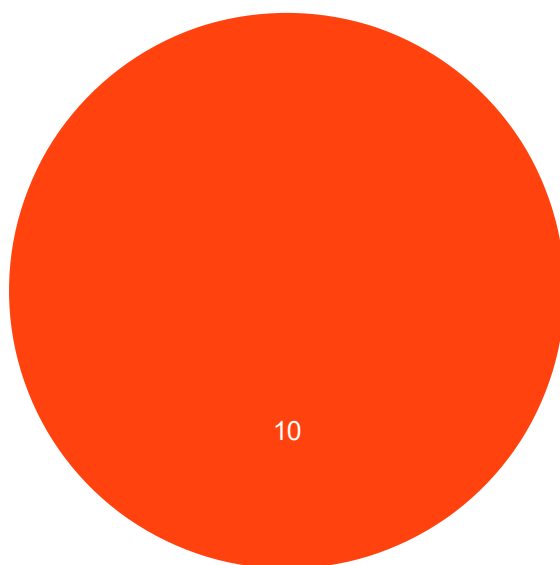
email: poliziamunicipale@sglapunta.it – pec: poliziamunicipale@pec.sglapunta.it

### INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DEL SETTORE P.M. ANNO 2017

1. L'indice di qualità dei servizi erogati (*art.147 c.2 lett. e) del TUEL*) è stato rilevato attraverso la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni ed interno dell'Ente: in tal senso è stata adottata la “*Carta dei Servizi del Comando di Polizia Municipale*” approvata con delibera di Giunta Comunale n. 150 del 29/12/2017 e, contestualmente, è stato attivato un sistema di *customer satisfaction* attraverso indagine telematica, con promulgazione di apposita scheda compilabile sia online, sia attraverso moduli cartacei raccolti in appositi raccoglitori al Comando e presso l'Ufficio Verbali che funge da presidio della Casa Municipale; i dati complessivi, sebbene numericamente esigui in quanto l'indagine è stata avviata nel mese di dicembre 2017, hanno evidenziato un sostanziale gradimento e soddisfazione dell'utenza nell'operato di questo Comando, sebbene misurare il gradimento dei servizi di una polizia municipale sia un approccio recente e di non semplice attuazione per non incorrere in valutazioni dettate da nervosismo legato ad una possibile attività sanzionatoria, ma lo scrivente, da anni, ritiene fondamentale il monitoraggio costante del grado di apprezzamento della cittadinanza, per fornire un servizio sempre più attento alle mutate esigenze sociali ed in linea con una nuova immagine, sempre più moderna e professionale, della P.M.

I *reports* relativi a tale indagine possono essere riassunti secondo i seguenti grafici, estrapolati dalla verifica delle valutazioni espresse in maniera completamente anonima attraverso la partecipazione *on-line* e compilazione delle schede cartacee.

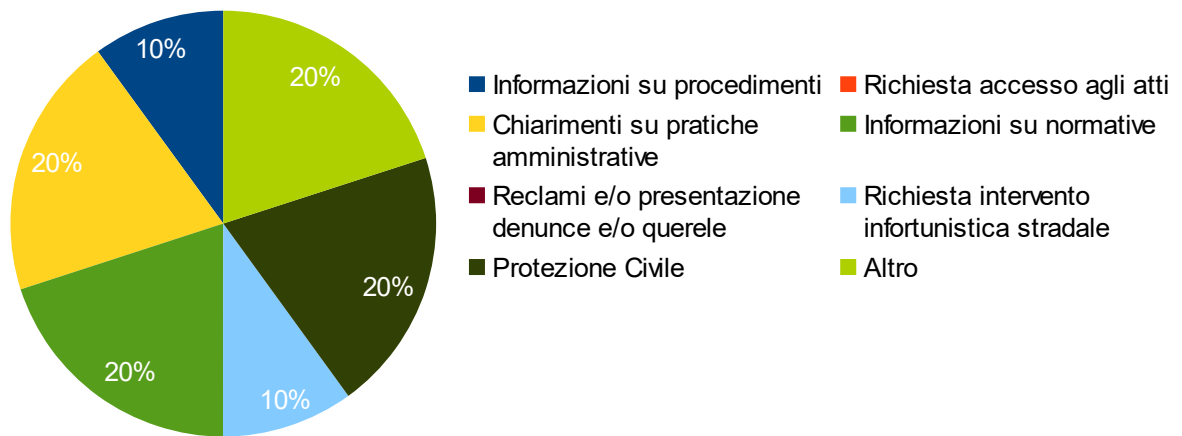
#### ULTIMO CONTATTO CON LA P.M.



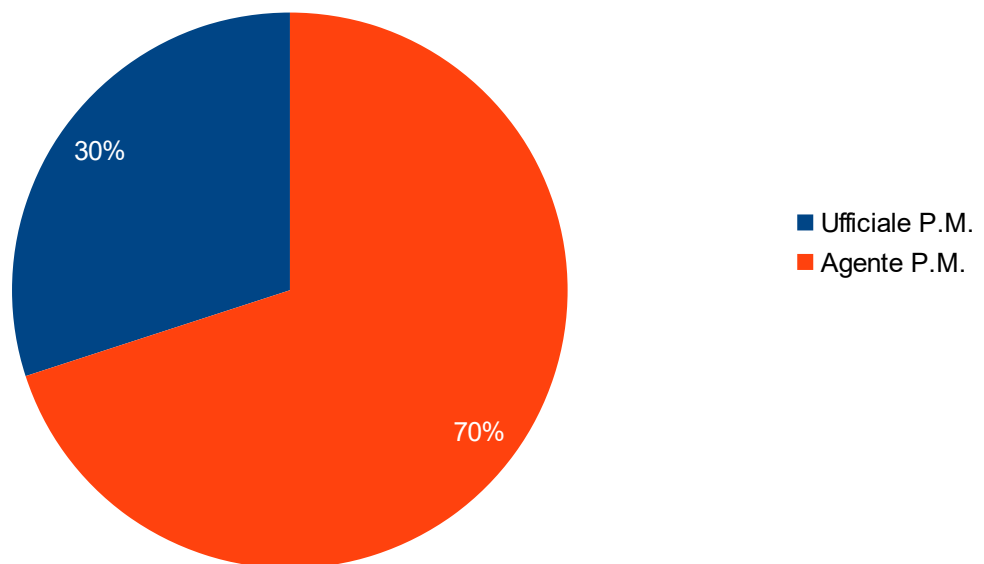
■ 1° sem 2017  
■ 2° sem 2017



## MOTIVAZIONE DEL CONTATTO

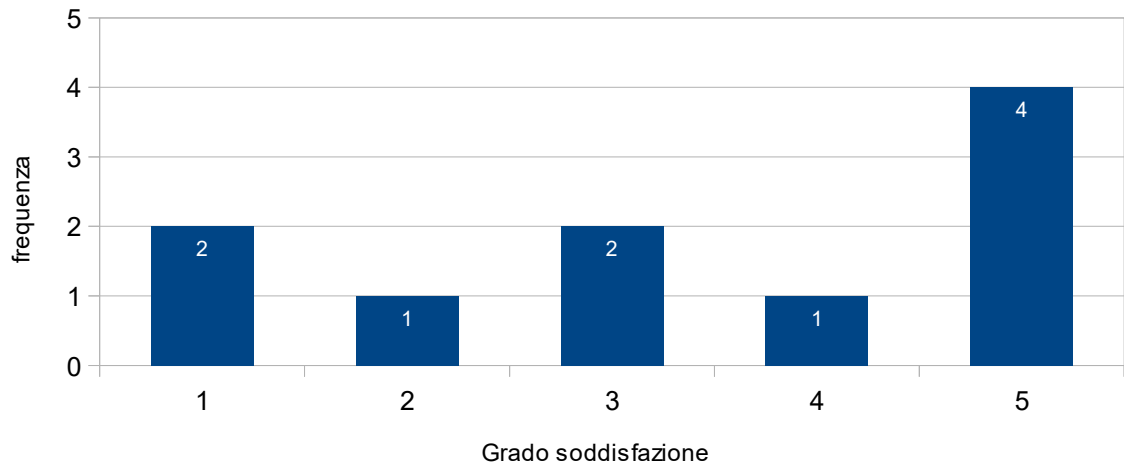


## CONTATTI



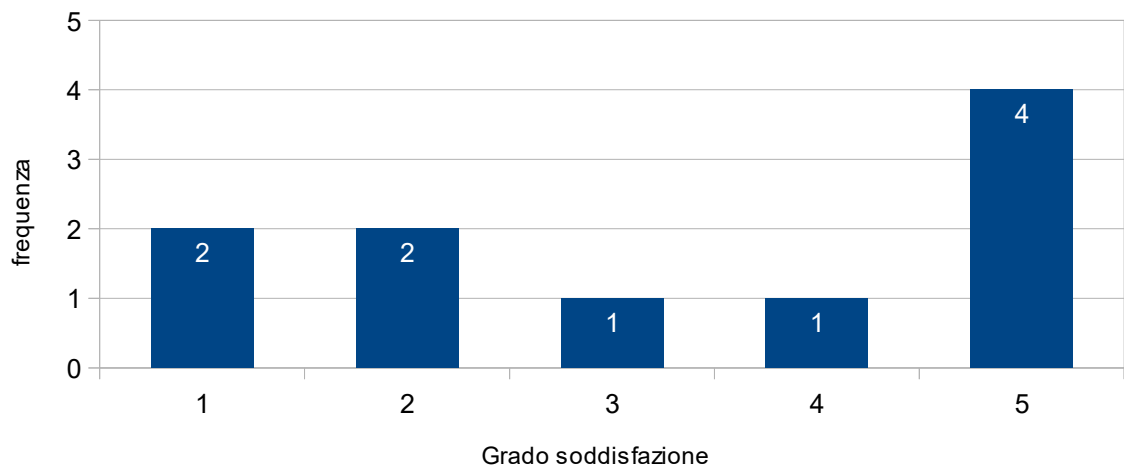
## CONTROLLO DELLA VIABILITA'

(1: scarso - 5: ottimo)



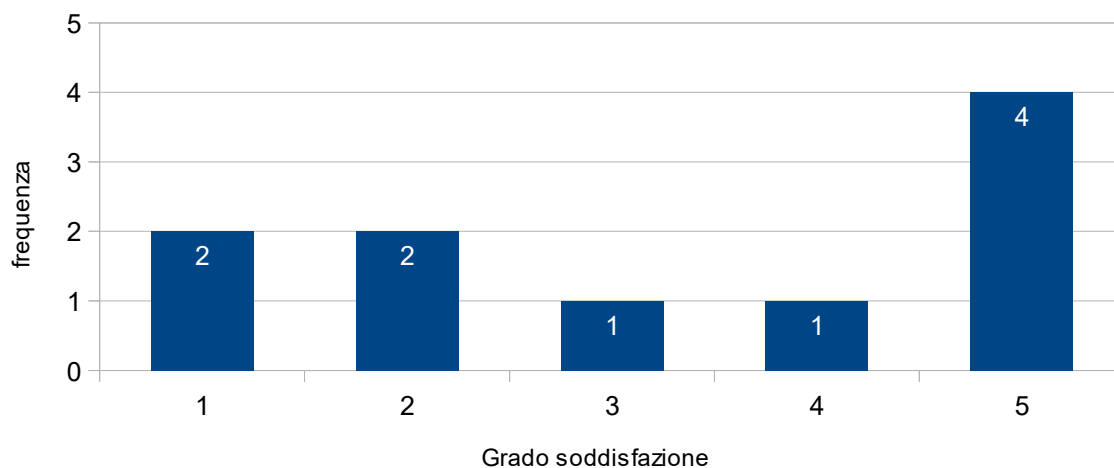
## COMUNICAZIONE

(1: scarso - 5: ottimo)



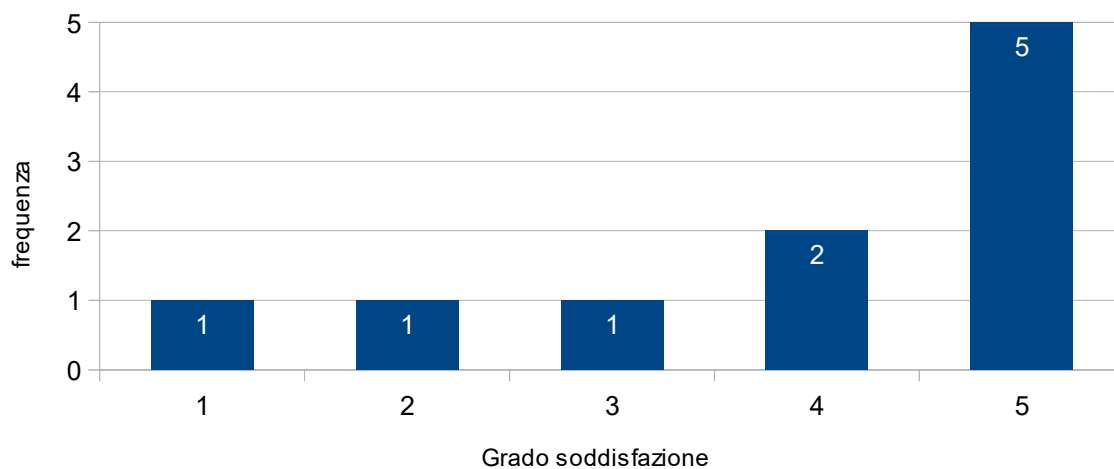
## ATTIVITA' PER LA LEGALITA' E LA SICUREZZA

(1: scarso - 5: ottimo)



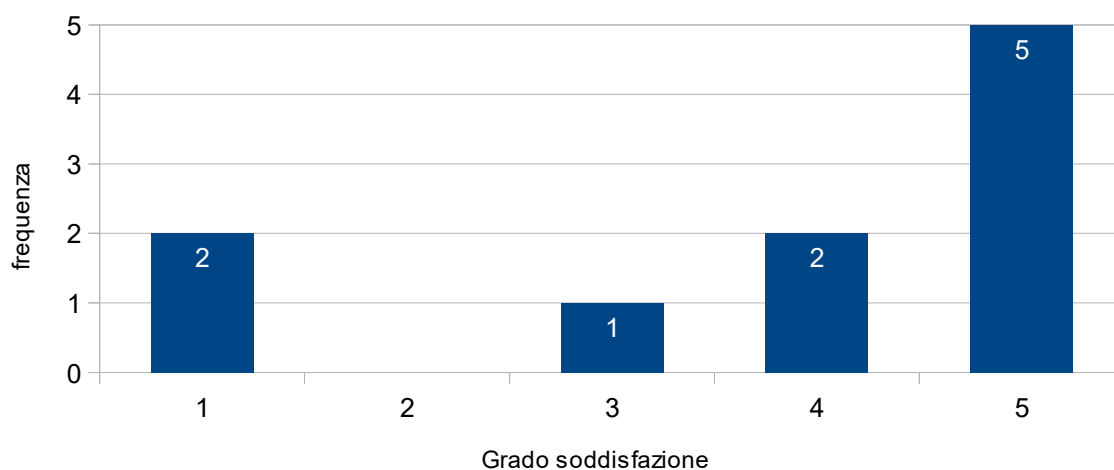
## SICUREZZA URBANA

(1: scarso - 5: ottimo)



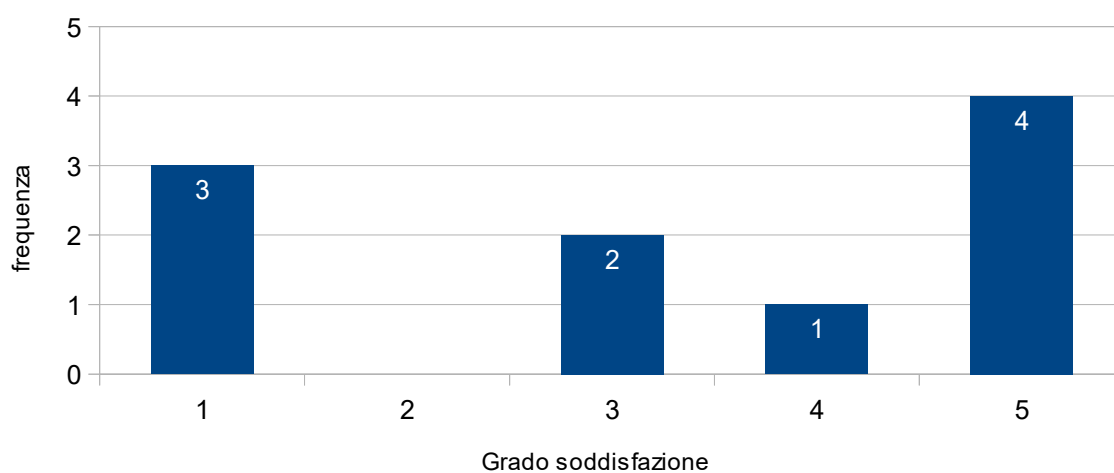
## CORTESIA DEGLI OPERATORI

(1: scarso - 5: ottimo)



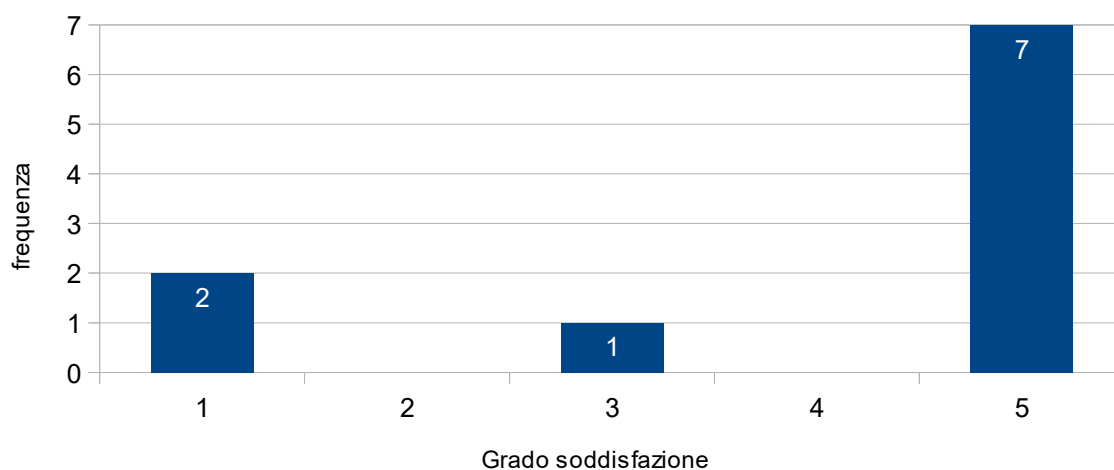
## CAPACITA' MOTIVAZIONE SANZIONI

(1: scarso - 5: ottimo)



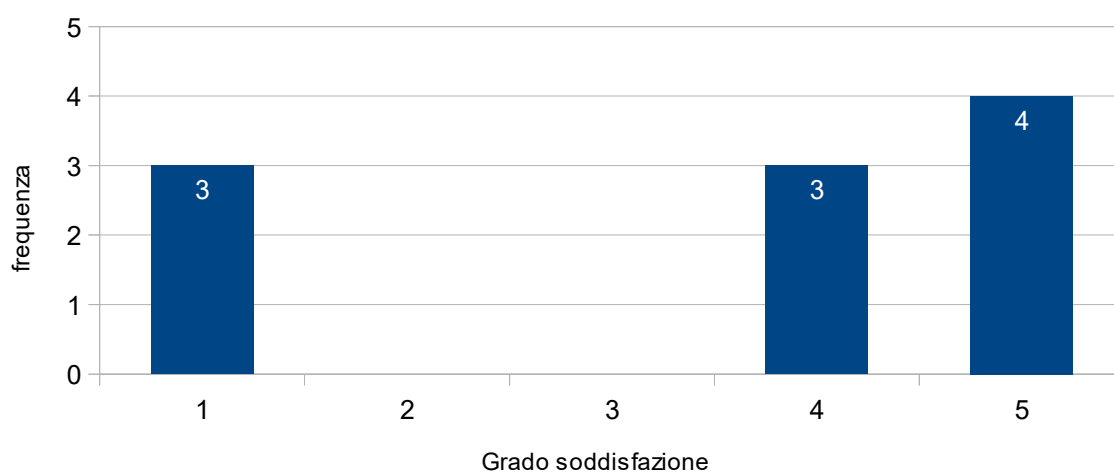
## DISPONIBILITA' PER INFORMAZIONI

(1: scarso - 5: ottimo)



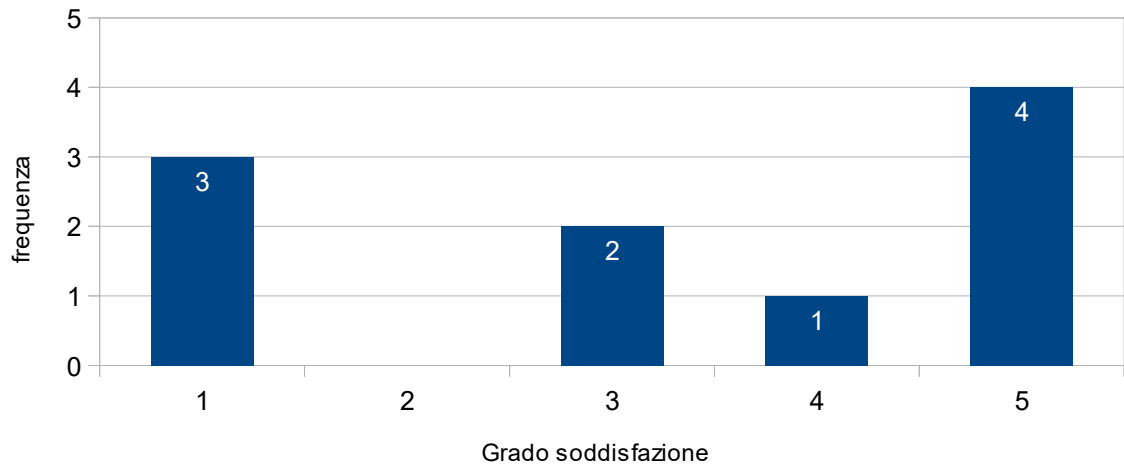
## ASCOLTO DEI PROBLEMI

(1: scarso - 5: ottimo)



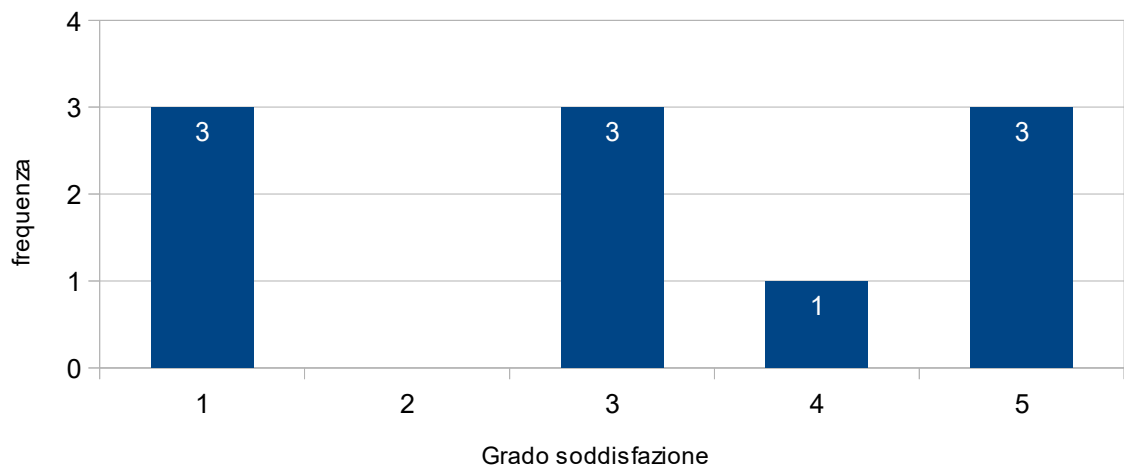
## TEMPESTIVITA', PUNTUALITA', CAPACITA' MEDIAZIONE

(1: scarso - 5: ottimo)



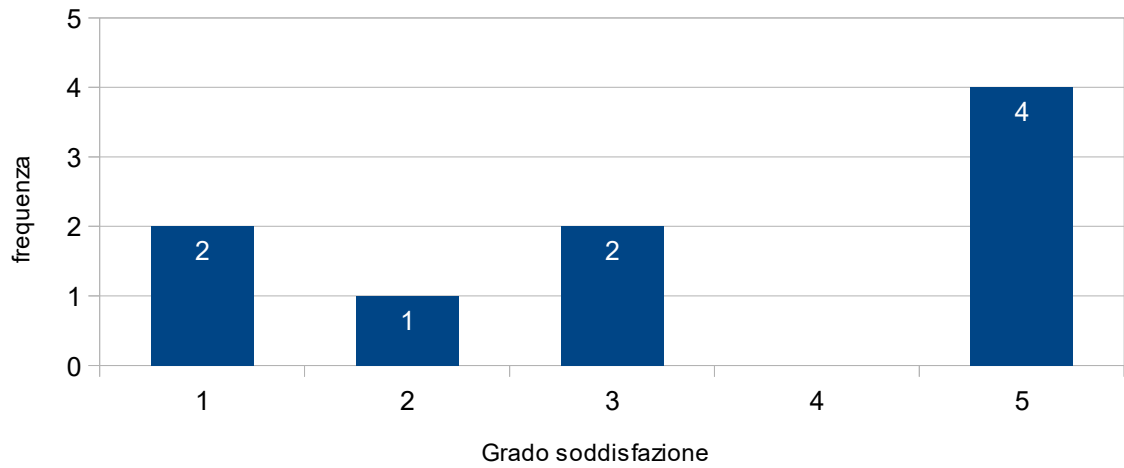
## CONTROLLO NODI DEL TRAFFICO

(1: scarso - 5: ottimo)



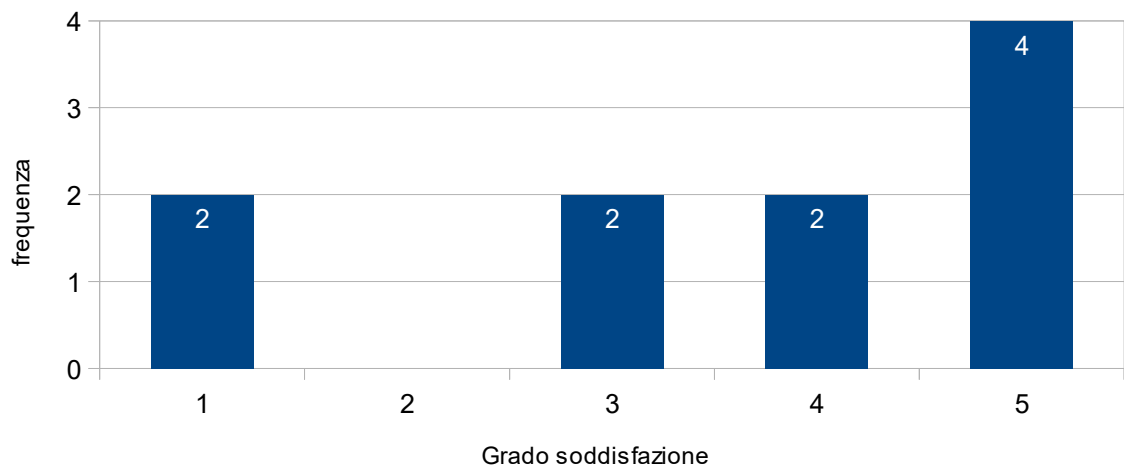
## CAPACITA' A TROVARE SOLUZIONI

(1: scarso - 5: ottimo)



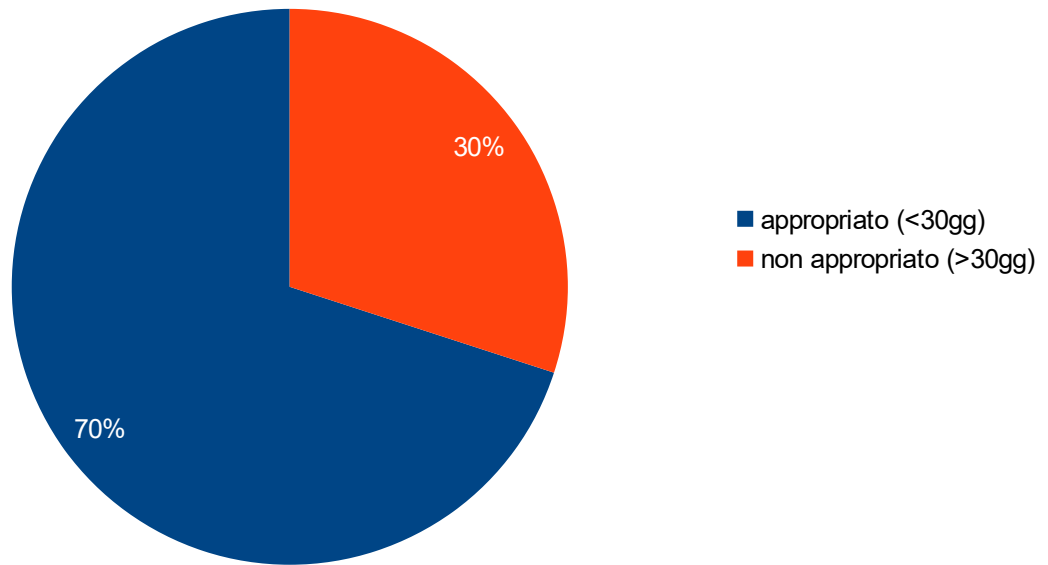
## RIGORE NEL FAR RISPETTARE LE LEGGI

(1: scarso - 5: ottimo)

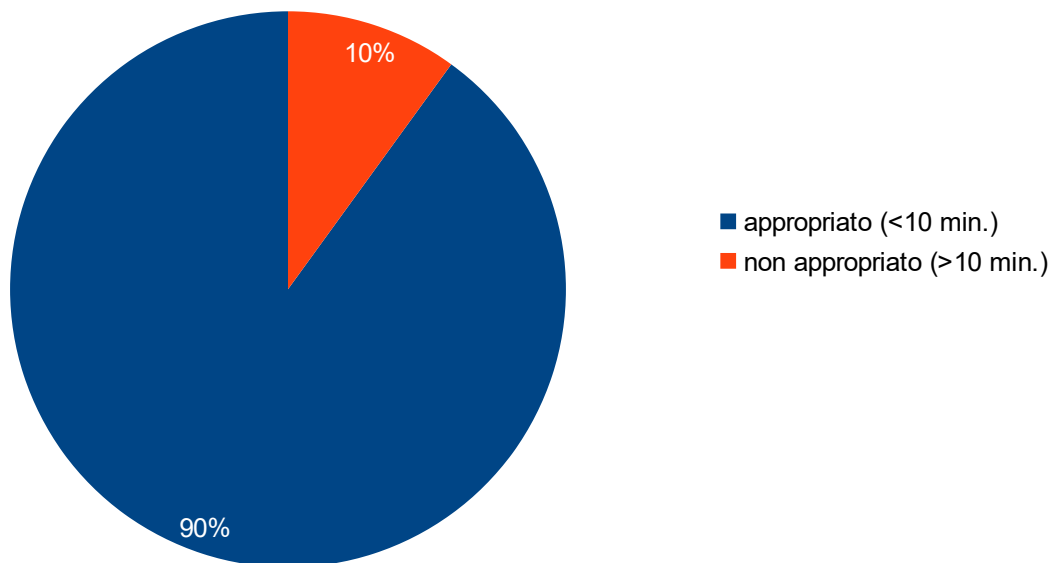




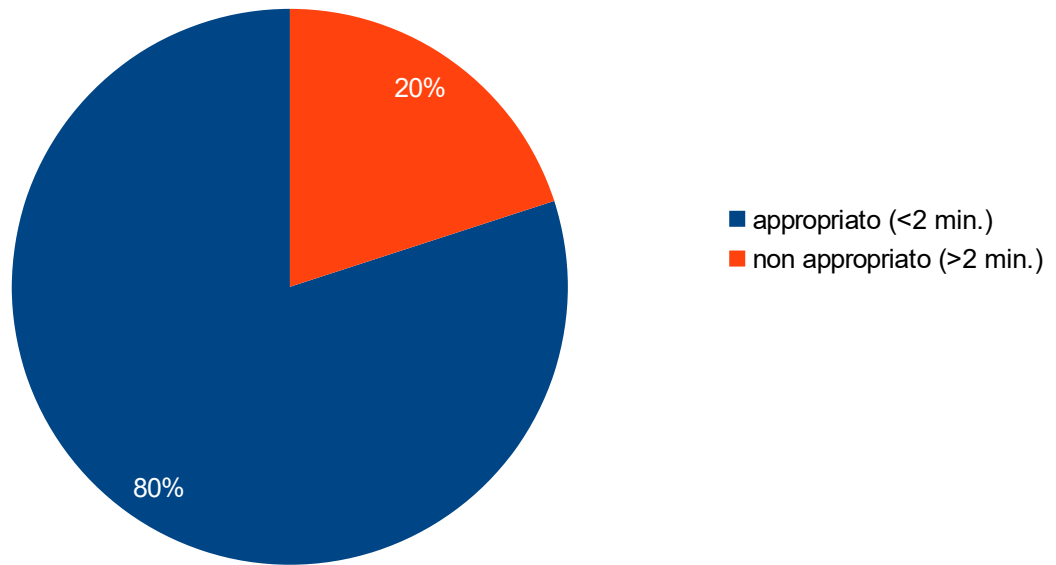
## TEMPO DISBRIGO PRATICHE



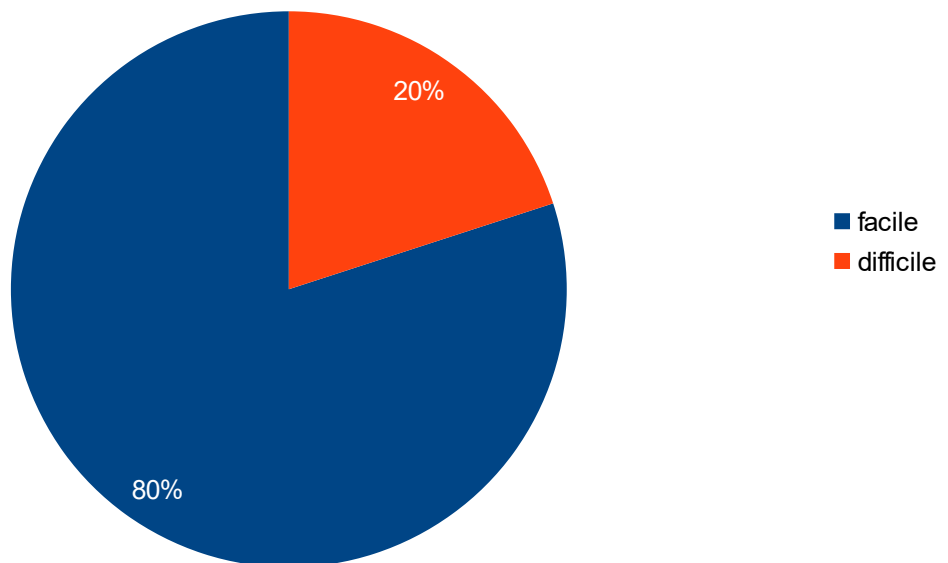
## TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI



## TEMPO DI ATTESA AL TELEFONO

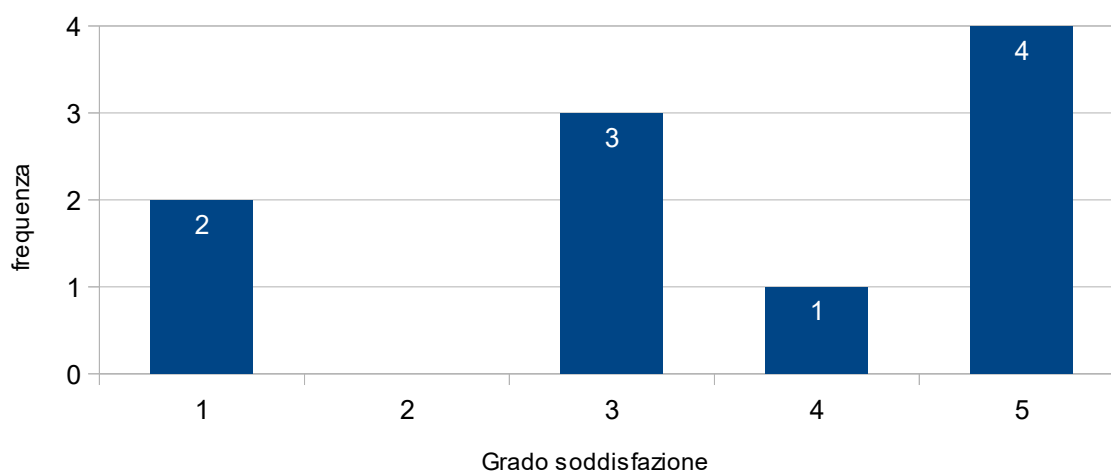


## MODALITA' DI CONTATTO



## CAPACITA' COMUNICATIVA

(1: scarso - 5: ottimo)



Infine, fra le osservazioni e le proposte per migliorare il servizio, è emersa la richiesta di una maggiore conoscenza degli atti amministrativi adottati dagli organi politici dell'Ente da parte degli operatori nonché la possibilità di indizione di concorsi per l'assunzione di nuovo personale.



Il Comandante  
(Comm. Roberto Cona)

Firma autografa sostituita a mezzo stampa  
ex art. 3 comma 2 D. Lgs. 39/1993