



# COMUNE DI SAN GIOVANNI LA PUNTA

CITTÀ METROPOLITANA DI CATANIA  
7° SETTORE – POLIZIA LOCALE  
UFFICIO COMANDANTE

Via Taormina, 1 – 95037 S. Giovanni La Punta  
email: [poliziamunicipale@sglapunta.it](mailto:poliziamunicipale@sglapunta.it) – pec: [poliziamunicipale@pec.sglapunta.it](mailto:poliziamunicipale@pec.sglapunta.it)



## CUSTOMER SATISFACTION 2018

SCHEDA RIEPILOGATIVA

7° SETTORE

POLIZIA LOCALE

PROTEZIONE CIVILE

UFFICIO DIRITTI ANIMALI

UFFICIO PROCEDIMENTI DISCIPLINARI



Tel 095 7411555 – Fax 095 7415850 – Sito web istituzionale: [www.sangiovannilapunta.gov.it](http://www.sangiovannilapunta.gov.it)  
codice fiscale: 00453970873 – Codice Univoco Comando: 0E0MQ0



## CUSTOMER SATISFACTION – ANNO 2018

Questo Settore, sin dal 2017, in aderenza agli adempimenti di legge previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 e della successiva L.273/2017, ha predisposto la Carta dei servizi sia del Comando P.M. sia dell'Ufficio di Protezione Civile sia dell'Ufficio Diritti Animali, dandone massima diffusione sul territorio in modalità cartacea e in formato digitale attraverso il sito istituzionale dell'Ente, al fine di migliorare la qualità dei propri servizi grazie anche alla partecipazione attiva del cittadino, impegnandosi a fornire ai propri *stakeholder* informazioni per consentire l'effettiva conoscenza dei servizi ed i relativi standard qualitativi erogati.

Ciò in quanto le PP.AA., sin dai primi anni novanta, sono state interessate da un continuo processo di trasformazione e di modernizzazione volto, in particolare, al miglioramento della soddisfazione del cittadino in ordine ai servizi offerti, ed alla rispondenza fra questi ultimi ed i bisogni reali.

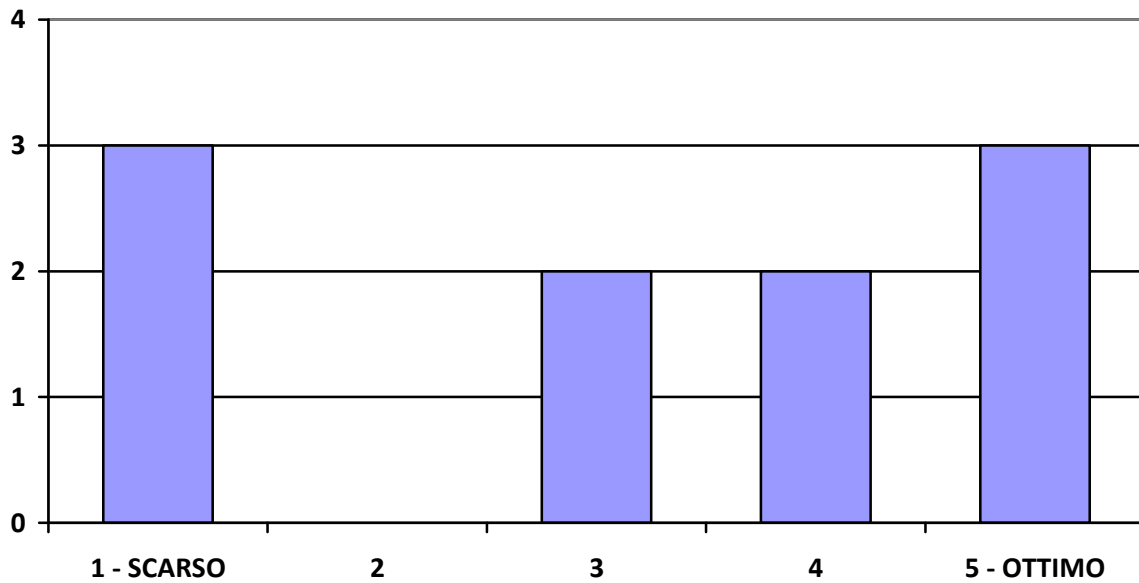
Al fine, pertanto, di definire nuove modalità di erogazione dei servizi, di migliorare quelle esistenti, di favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente per rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino e, nel caso, rimodulare la propria organizzazione interna, si è proceduto alla misurazione del grado di soddisfazione attraverso indagini conoscitive di *customer satisfaction*.

Per il periodo di riferimento, ha quindi predisposto apposito questionario, composto da n.20 quesiti oltre alla richiesta di osservazioni e proposte per migliorare il servizio, rivolto alla cittadinanza con la possibilità di compilazione sia in modalità cartacea utilizzando le urne dislocate nelle sedi di Via Taormina e di Piazza Europa, sia online in forma anonima.

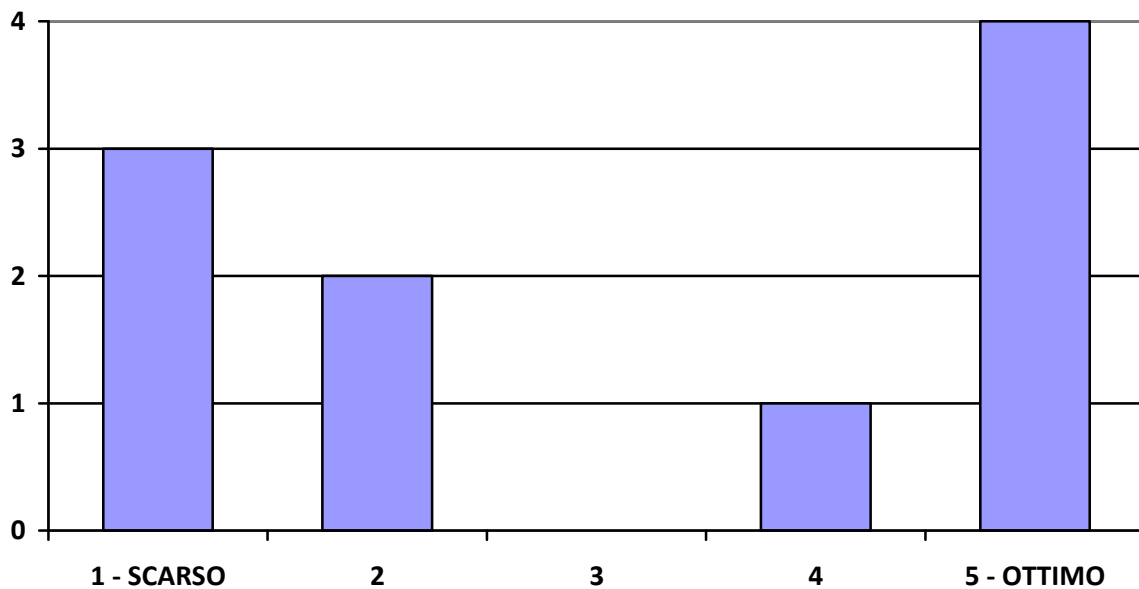
È da evidenziare che per questo Settore, i dati raccolti non sempre rispecchiano in modo oggettivo quanto effettivamente svolto dal personale addetto, in quanto è da considerare anche l'aspetto emozionale dell'utente, atteso che l'attività sanzionatoria demandata al Comando potrebbe, in alcuni casi, ripercuotersi negativamente in fase di rilascio del feedback.

La partecipazione dell'utenza si è estrinsecata nella compilazione di complessive n.10 risposte, delle quali n.03 online e n.07 su cartaceo i cui risultati dell'attività di valutazione ex-post vengono riportati in modalità grafica nelle seguenti pagine.

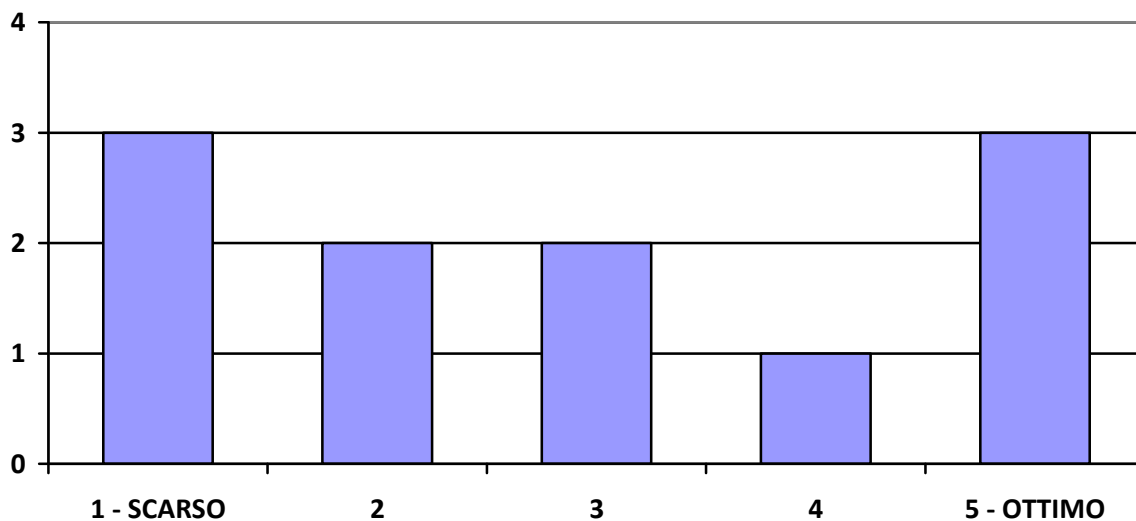
## CONTROLLO DELLA VIABILITA



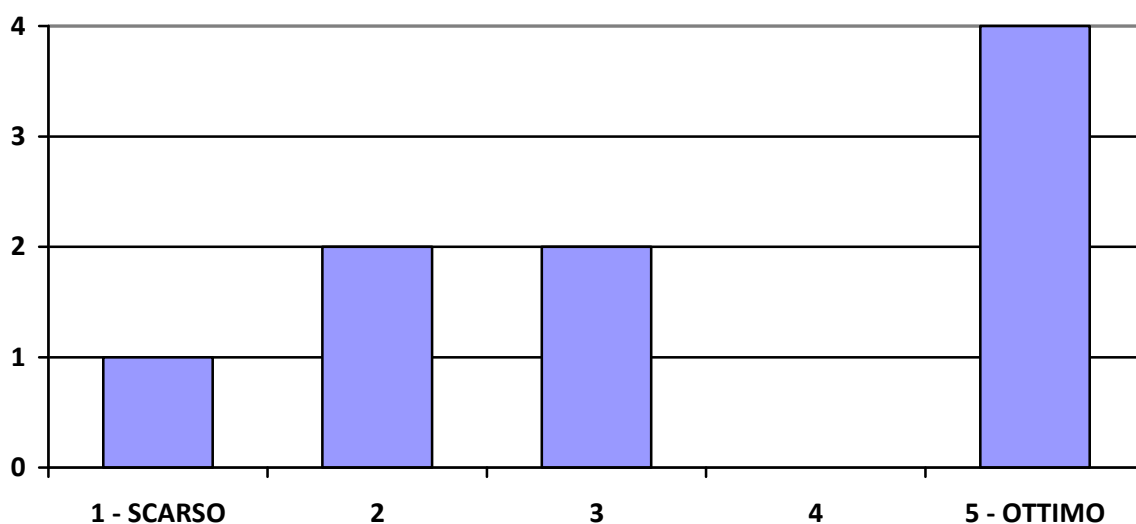
## COMUNICAZIONE



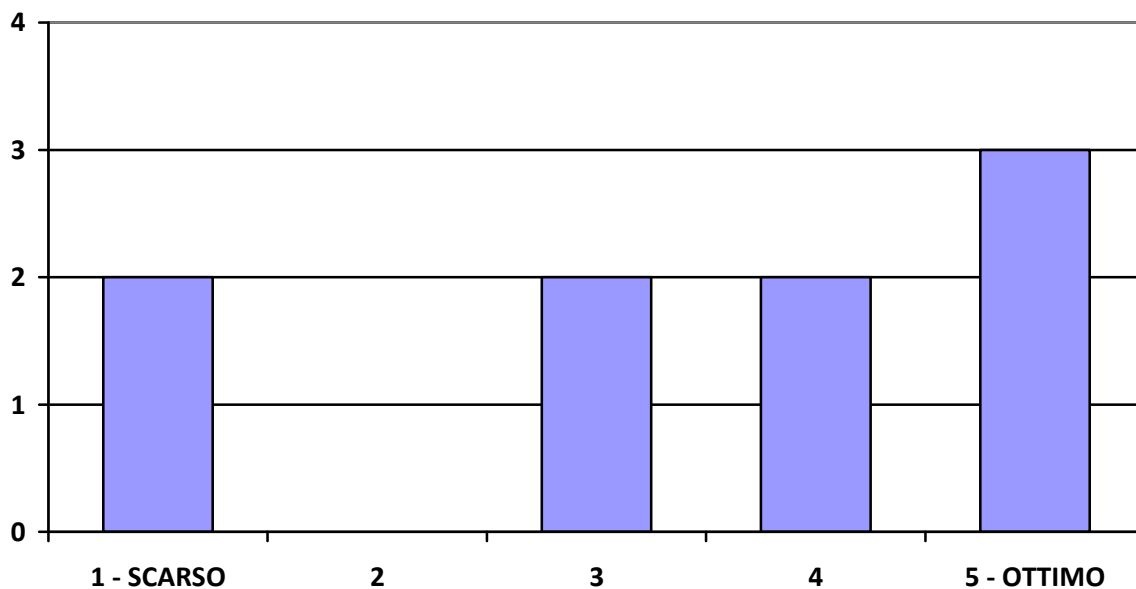
## ATTIVITA' PER LA LEGALITA E LA SICUREZZA



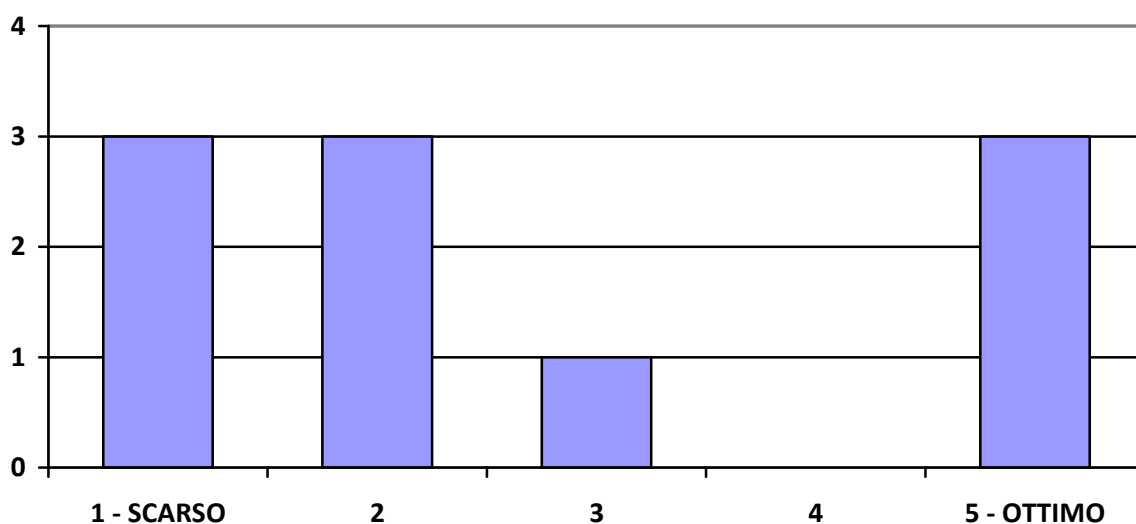
## ATTIVITA' PER LA TUTELA E SUPPORTO IN TEMA DI SICUREZZA URBANA



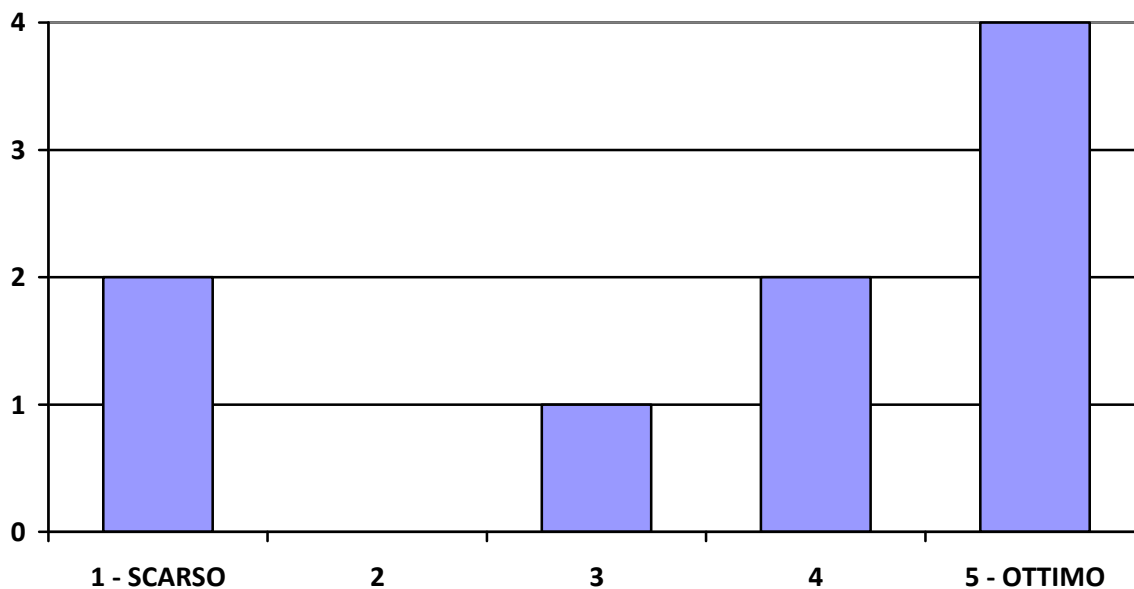
## CORTESIA DEGLI OPERATORI DI P.M.



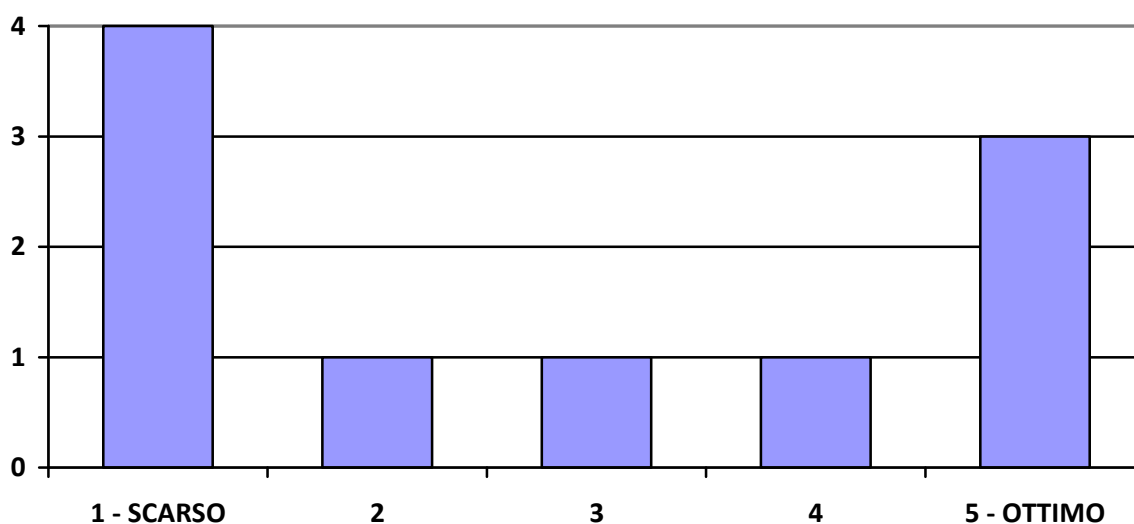
## CAPACITA' DI MOTIVAZIONE DELLE SANZIONI



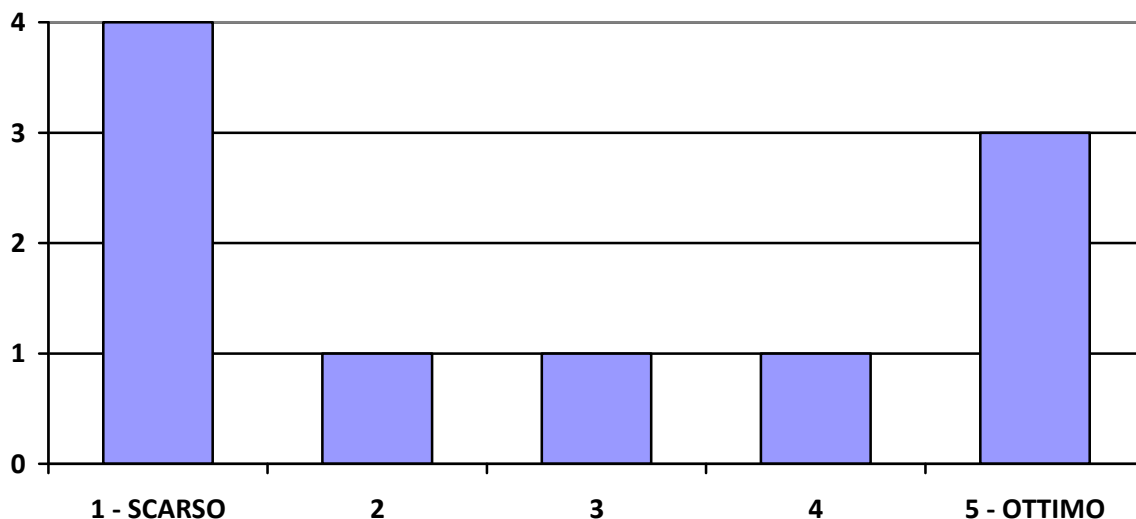
## DISPONIBILITA' A DARE INFORMAZIONI



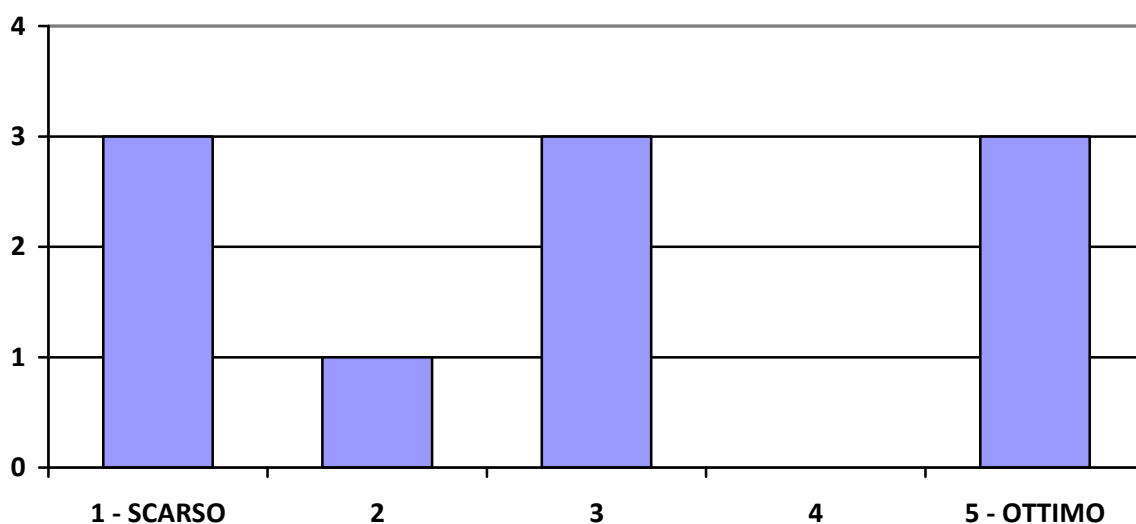
## DISPONIBILITA' AD ASCOLTARE I PROBLEMI



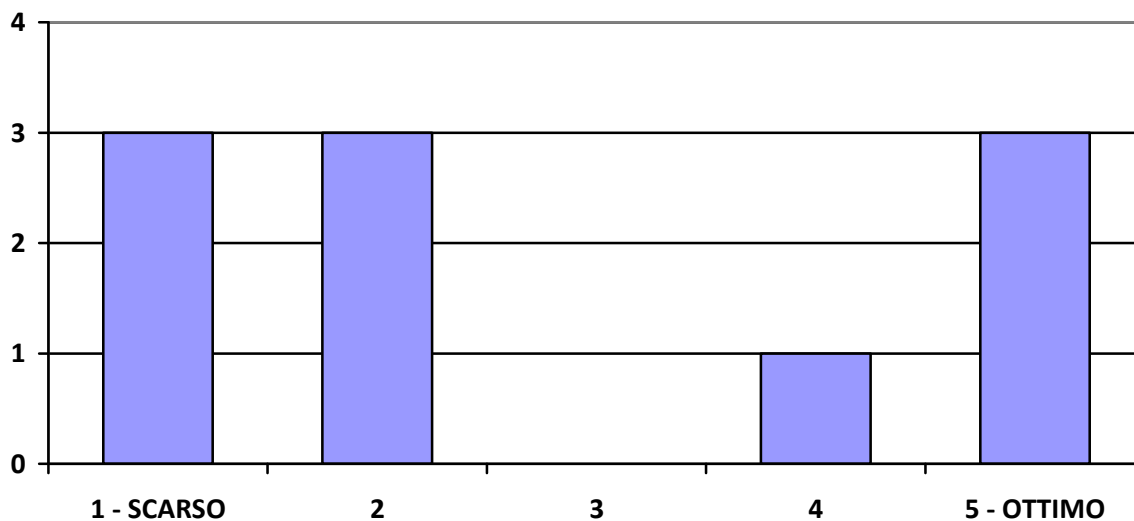
## TEMPESTIVITA', PUNTUALITA' NEL DARE RISPOSTE E CAPACITA' DI MEDIAZIONE



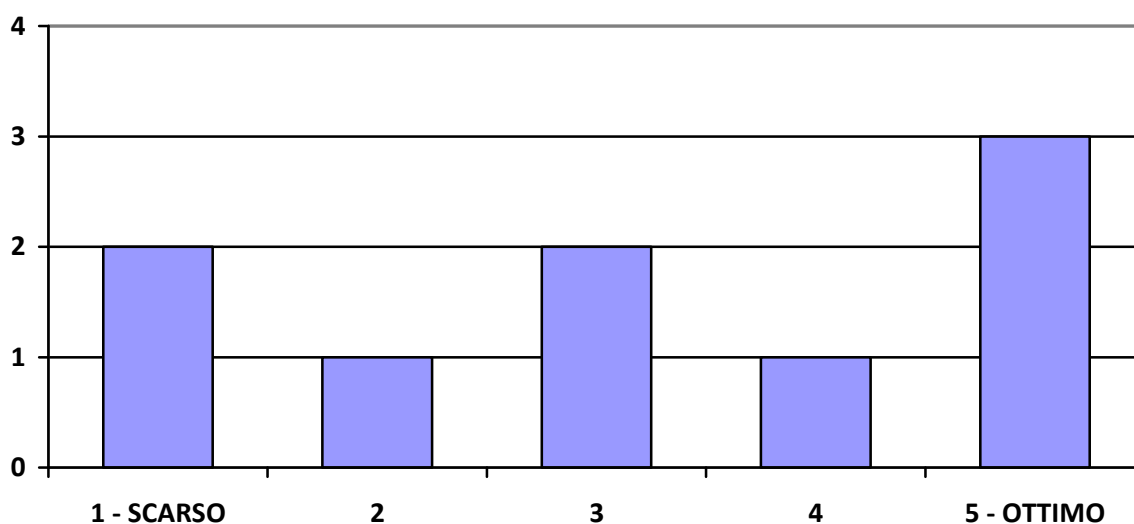
## SERVIZIO DI CONTROLLO NODI DEL TRAFFICO



## CAPACITA' DELLA P.M. A TROVARE SOLUZIONI

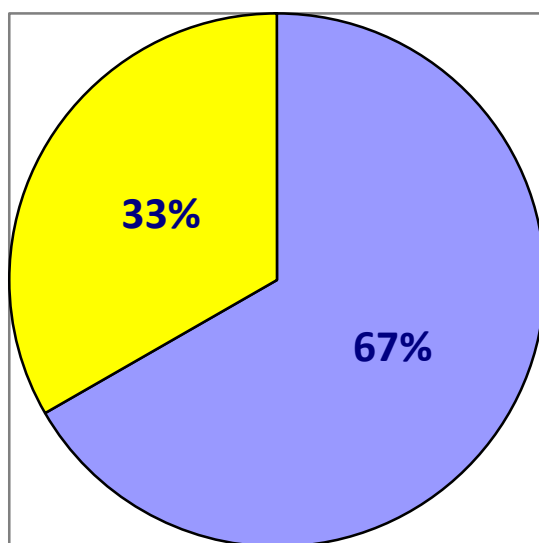


## RIGORE DELLA P.M. NEL FAR RISPETTARE LE LEGGI

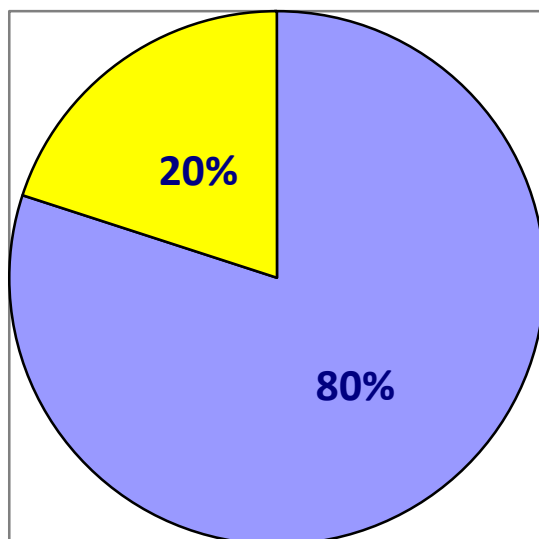




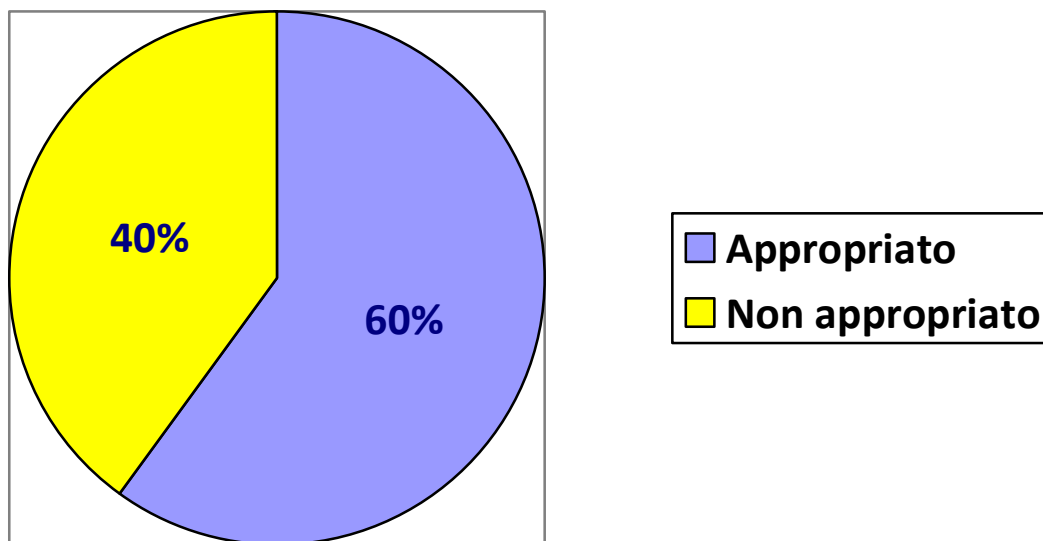
## TEMPO DISBRIGO PRATICHE



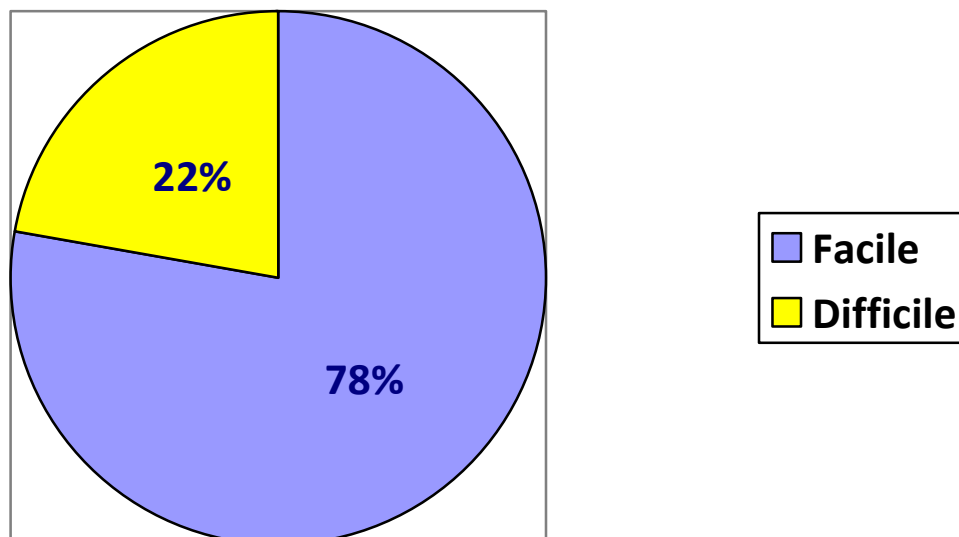
## tempo di attesa agli sportelli



## TEMPO DI ATTESA TELEFONICA



## FACILITA' A CONTATTARE LA P.M.



## CAPACITA' DELLA P.M. A COMUNICARE I PROPRI COMPITI E LE LEGGI

