

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2109

Per valutare il livello di gradimento dei cittadini nei confronti dell'attività degli appartenenti alla polizia locale di Francavilla al Mare si è provveduto a far compilare dei questionari agli utenti che si recavano presso il nostro ufficio in un periodo che va da fine ottobre a fine dicembre. (cfr. verbale di apertura urne) In via preliminare gli utenti delineavano il proprio profilo (sesso ed età). Successivamente indicavano in quale occasione erano entrati in contatto con la polizia locale: presenza avanti alle scuole – richiesta informazioni- per ricorso a sanzioni – abbonamenti parcheggi – posti di blocco e controllo – incidente – sanzione- presentazione – denuncia – richiesta intervento - segnalazione ad un agente sul territorio o telefonicamente. (per le risultanze cfr. grafico 1)

Effettuata questa descrizione preliminare si entrava in merito al grado di soddisfazione dell'attività della polizia locale sotto 4 diversi aspetti: relazioni con il pubblico – viabilità – rilascio autorizzazioni e permessi – ed infine l'accessibilità. Il questionario si concludeva con un giudizio complessivo ed una comparazione con altre realtà.

Per quanto concerne le RELAZIONI agli utenti veniva richiesto di valutare la cortesia e la disponibilità all'ascolto, la capacità a dare informazioni ed a motivare le sanzioni elevate ad alla fine in generale se si era soddisfatti del rapporto con la polizia locale. Proprio le risposte a quest'ultima domanda hanno evidenziato che gli utenti per la stragrande maggioranza (22 su 28) sono molto (6) o abbastanza (16) soddisfatti (Cfr risultanze grafico 2)

Anche il grado di soddisfazione relativamente al servizio di VIABILITA' è risultato molto o abbastanza gradito (22 su 28) (cfr grafico 4) ed in cittadini hanno anche gradito l'ACCESSIBILITA' (cfr grafico 3) soprattutto per la facilità a prendere contatto con un addetto della polizia locale, il che presuppone buona presenza sul territorio, e contattare

telefonicamente gli uffici. Qualche problema si riscontra invece sia nell'efficacia del canale E-mail e stranamente nell'accessibilità agli uffici considerato che gli stessi sono sempre aperti durante la settimana tranne la domenica in cui però si può accedere per le urgenze suonando al campanello.

Infine il giudizio complessivo per la maggioranza degli utenti è risultato abbastanza soddisfacente (cfr. grafico 5) e la comparazione con altre realtà ha confermato la buona considerazione del cittadino nei confronti dell'operato della polizia locale di Francavilla al Mare. (cfr grafico6)



Comandante della P.L.

Magg. Fabio Torrese