



UFFICIO POLIZIA LOCALE

All'Amministrazione Comunale
Sindaco
sede
E Segretaria Comunale
Sede

OGGETTO: Questionario di gradimento sulla Polizia Locale

L'Obiettivo del questionario era di individuare i bisogni e le attese dei cittadini rispetto al servizio reso dalla polizia locale, definire il grado di soddisfazione degli utenti e cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per lo sviluppo di percorsi di miglioramento, concretamente percorribili e verificabili.

Il questionario, su base anonima e volontaria, è stato sottoposto agli utenti che accedevano alla sede comunale. La compilazione avveniva in un banco all'uopo approntato presso la reception del Comune in corrispondenza dell'ingresso principale. Il periodo in cui è stato proposto è stato quello compreso fra metà novembre 2020 e metà dicembre 2020 (un mese).

La risposta, in termini numerici, è stata soddisfacente in quanto all'apertura dell'urna contenente le schede del questionario si contavano 35 schede a fronte dei 22 giorni feriali in cui il questionario era accessibile al pubblico.

Il modello utilizzato si allega alla presente per maggiore comprensione, completo delle percentuali relative a ogni voce.

Dall'analisi dei dati raccolti si evince che l'87% dei partecipanti ha avuto contatti, a qualunque titolo, con la polizia locale nel secondo semestre dell'anno 2020 (il 13% nel semestre precedente). Il 90% esprime un giudizio positivo sulla cortesia degli operatori di polizia locale. Anche la disponibilità e la capacità di ascolto degli stessi operatori raccolgono consensi superiori al 90%. Molto soddisfacente anche il giudizio sulla tempestività e puntualità nel dare risposte e la capacità di mediazione (oltre l'80% di giudizi positivi). Interessante notare che il 19,5% del campione non si ritiene pienamente soddisfatto dal servizio di controllo dei nodi del traffico, a fronte comunque di un 70% che invece se ne dichiara soddisfatto. Ottimi riscontri arrivano anche dalla percepita capacità di trovare soluzioni da parte della Polizia Locale. Otto su dieci si dichiarano soddisfatti dell'operato della Polizia Locale in capo all'emergenza Covid-19. Molto positivi anche i dati sulle domande del questionario che trattavano gli aspetti d'interfaccia con l'utenza quali tempi d'attesa al telefono e agli sportelli o la facilità di prendere contatto con gli operatori di PL (risultati positivi in più dell'80% del campione). Il questionario comprendeva anche uno spazio in cui libere osservazioni e consigli da parte dell'utenza potevano essere indirizzati direttamente all'ufficio scrivente. Da qui sono arrivati inviti a migliorare la segnaletica stradale, a curare maggiormente la pulizia delle griglie e delle pertinenze stradali, a vigilare sul rispetto delle norme anti Covid all'interno del territorio comunale. Non sono mancati auspici che l'ufficio di Polizia Locale possa essere rafforzato e integrato con altri operatori.

Non si registrano critiche particolari o malumori di sorta legati all'attività sanzionatoria. Quest'ultimo aspetto è inteso dagli scriventi come un segno di apprezzamento e comprensione del nostro lavoro da parte della cittadinanza.

Tanto si comunica per dovere d'ufficio.



COMUNE DI MOGORO Settore *POLIZIA LOCALE*

Il servizio di Polizia Locale di Mogoro, per offrire al cittadino un servizio soddisfacente e funzionale, si propone di intervenire sulla propria struttura interna e sul modo di lavorare.

Poiché tutte le attività della Polizia Locale sono pianificate e finalizzate al completo soddisfacimento delle aspettative dei cittadini-utenti, appare necessario rilevare il grado di soddisfazione di questi, sul servizio reso dai propri operatori.

Nell'ottica dell'attenzione al punto di vista dell'utente, gentilmente le chiediamo di redigere i questionari di seguito proposti, per la cui corretta compilazione è necessario che:

1. Con il termine utente intendiamo i cittadini, le associazioni che li rappresentano e le istituzioni coinvolte nel servizio di pubblica utilità.
2. I questionari sono rivolti a coloro che abbiano avuto contatti con il settore della Polizia Locale di Mogoro.
3. Ognuno può inserire le proprie osservazioni e proposte di miglioramento del servizio reso.
4. I questionari sono anonimi e la raccolta avverrà tramite urna.
5. I dati raccolti sono tutelati e trattati nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR 679/2016

Certi di un valido contributo La ringraziamo per la sua disponibilità e l'attenzione accordata.

Il Responsabile del Servizio
Dott.ssa Alessandra Murru

Quando ha avuto l'ultimo contatto con il servizio della Polizia Locale?

1° semestre 2020	13%
2° semestre 2020	87%

QUESTIONARIO N. 1

Come giudica la cortesia degli operatori della Polizia Locale?

Molto soddisfacente	55%
Soddisfacente	35%
Poco soddisfacente	5%
Insoddisfacente	5%

Come giudica la disponibilità degli operatori della Polizia a dare informazioni?

Molto soddisfacente	55%
Soddisfacente	40%
Poco soddisfacente	0%
Insoddisfacente	5%

Come giudica la disponibilità degli operatori ad ascoltare i problemi?

Molto soddisfacente	52,5%
Soddisfacente	40%
Poco soddisfacente	2,5%
Insoddisfacente	5%

Come giudica la tempestività e la puntualità a dare risposte e la capacità di mediazione?

Molto soddisfacente	35%
Soddisfacente	48,5%
Poco soddisfacente	11,5%
Insoddisfacente	5%

Come giudica il servizio di controllo dei nodi del traffico?

Molto soddisfacente	26%
Soddisfacente	48%
Poco soddisfacente	19,5%
Insoddisfacente	11,5%

QUESTIONARIO N. 2

Come giudica la capacità di trovare soluzioni della Polizia Locale?

Molto soddisfacente	40%
Soddisfacente	34%
Poco soddisfacente	11,5%
Insoddisfacente	14,5%



