



**COMUNE DI S. GIOVANNI LA PUNTA**  
**CITTÀ METROPOLITANA DI CATANIA**  
**1° SETTORE POLIZIA LOCALE – AA.GG.II.**  
**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)

## AVVISO

### MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

### CUSTOMER SATISFACTION 2024

Il 1° Settore Polizia Locale – AA.GG.II. del Comune di San Giovanni La Punta desidera manifestare l'impostazione della propria azione sulla base di un piano concreto globale e comune secondo i seguenti intenti:

- essere sempre più vicini al cittadino con cortesia e professionalità
- promuovere la vivibilità e la sicurezza in ambito urbano
- ascoltare la voce dell'utente e migliorare continuamente il servizio

A tal fine, per fornire alla cittadinanza il servizio più funzionale e soddisfacente possibile, anche in relazione alle risorse umane assegnate, si propone di intervenire sulla propria struttura interna ed organizzazione, ciò anche nella considerazione che le attività della Polizia Municipale sono pianificate e finalizzate al completo soddisfacimento delle aspettative dei cittadini/utenti nel rispetto delle normative e delle proprie attribuzioni mentre gli uffici amministrativi degli Affari Generali concernono, nello specifico, attività di supporto agli Organi Istituzionali e la gestione del personale dipendente.

Per questi motivi, si ritiene necessario rilevare il grado di soddisfazione sul servizio reso dai propri operatori e, nell'ottica della massima attenzione al punto di vista dell'utente, chiediamo di voler redigere i questionari proposti di seguito, per la cui compilazione è necessario conoscere che:

- i questionari sono rivolti a coloro che abbiano avuto contatti con il Comando di Polizia Municipale o con gli Uffici amministrativi del Settore AA.GG.II. di San Giovanni La Punta nel corso del 2024;
- l'attribuzione del giudizio presuppone una scala di valori da 1 (scarso) a 5 (ottimo) mentre per gli Uffici degli Affari Generali la valutazione è demandata a possibili facoltà di scelta su domande a risposta multipla;
- qualità attesa: ognuno può inserire le proprie osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio reso dalla Polizia Municipale e dagli Uffici degli AA.GG.II.;
- anonimato: **i questionari sono anonimi** e la raccolta avverrà tramite urna presso questo Comando di Polizia Municipale di Via Taormina 1 e presso la Casa Comunale di Piazza Europa, ovvero all'indirizzo di posta elettronica [poliziamunicipale@sglapunta.it](mailto:poliziamunicipale@sglapunta.it); i questionari sono anche presenti sul sito web dell'Ente all'indirizzo [www.comune.sangiovannilapunta.ct.it](http://www.comune.sangiovannilapunta.ct.it) e potranno essere compilati on-line in forma anonima agli indirizzi:
  - ✓ Polizia Municipale: <https://shorturl.at/cotZ5>
  - ✓ Affari Generali: <https://shorturl.at/nrFY5>



- durata approssimativa della compilazione: 5 minuti;
- i dati raccolti sono tutelati e trattati nel rispetto delle disposizioni di cui al DLgs 30 giugno 2003, n.196 (Codice della privacy) e ss.mm.ii.

Sono certo che le osservazioni che perverranno costituiranno un valido contributo per il perseguimento del nostro obiettivo di qualità.

Si ringrazia per la disponibilità accordata.



L'Incaricato di Funzioni Dirigenziali  
1° Settore Polizia Locale – AA.GG.II.  
*Dott. Massimo Palesi*

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.

