

Controlli sotto copertura

FRANCIA In un momento in cui la nuova polizia di sicurezza del quotidiano (PSQ), promossa dal ministro dell'interno francese Gérard Collomb, cerca di ricucire i rapporti coi cittadini, particolare è l'attenzione delle forze dell'ordine nel migliorare la qualità del servizio, anche nei commissariati: è stata lanciata, quindi, una vasta operazione di controllo, ma, ovviamente... sotto copertura! Un agente dell'Ispettorato generale della polizia nazionale, si presenta, sotto mentite spoglie, in un commissariato fingendo di dover sporgere denuncia: nell'attesa, prende nota di tutto, disponibilità degli operatori, tempi, riservatezza, qualità dell'ascolto, pulizia dei locali, e solo al momento di esporre il motivo della denuncia svela la propria identità. Compila poi un'apposita scheda di analisi e prima di togliere il disturbo chiede la copia di una decina di ore di registrazione delle chiamate al numero d'emergenza; in un secondo momento, sbobina il nastro, riprende contatto con gli utenti, misura il loro indice di gradimento, s'informa sul seguito dei vari dossier. Già nel 2017, l'Ispettorato aveva valutato in questo modo oltre un centinaio di servizi e il tasso di soddisfazione generale era risultato pari al 79%. Era stata so

...

Consultazione dell'intero articolo riservata agli abbonati

31/05/2018