Amministrazione Comunale di Grosseto

Protocollo num. 201154

del: 24/12/2019

Classificazione: 01 / 01 / --

Comune di Grosseto
POLIZIA MUNICIPALE

Il Comune, al fine di migliorare la relazione tra utenti e amministrazione, permettendo una più efficace azione di governo, un maggiore orientamento condiviso all'interno delle unità rispetto ai risultati e, conseguentemente, una maggiore responsabilizzazione delle strutture, evitando frammentazioni, costi di coordinamento, sovrapposizioni o interferenze di competenze fra aree; migliorare il rapporto con i cittadini; assicurare una maggiore accessibilità delle informazioni anche attraverso la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti amministrativi, ha confermato, tra i vari obiettivi del Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) 2019, quello, già presente negli anni 2017 e 2018, relativo all'effettuazione di un'indagine di soddisfazione dell'utenza sulla qualità dei servizi erogati presso i vari Settori.

Per quanto sopra, a cura del personale del Servizio Comando di questo Settore, è stato nuovamente attivato il questionario di "*customer satisfaction"* già utilizzato in precedenza (anche per poter effettuare una comparazione diretta delle varie risposte), costituito complessivamente da n.22 domande, di cui n.10 orientate alla valutazione delle attività di primo contatto tra utente e struttura, dedicando invece le n.11 ulteriori domande alla valutazione del servizio "*operativo/territoriale*" svolto nei vari ambiti di competenza; inoltre una specifica domanda riguardava la valutazione complessiva delle attività riconducibili all'intero Settore (Comando). Le domande, per la quasi totalità, offrivano la possibilità di scegliere tra n.3 possibili valutazioni: una positiva, una neutra ed una negativa; inoltre gli utenti avevano la possibilità di esprimere una risposta testuale libera (*suggerimenti*). La parte conclusiva del questionario era invece dedicata ad informazioni relative al compilatore, così da poter disporre di indicatori anche relativamente ai soggetti, comunque anonimi, partecipanti al sondaggio.

Anche per l'anno 2019 la somministrazione del questionario è stata effettuata tramite il canale Web, utilizzando l'apposita applicazione di Google "*moduli*", che consente un'immediata elaborazione, anche in formato grafico, delle risposte fornite dagli utenti; il questionario per la valutazione della qualità è rimasto in pubblicazione per un periodo di circa due mesi (ottobre e novembre), con l'auspicio di poter ottenere una maggiore partecipazione e risposte da parte degli utenti rispetto alle precedenti edizioni. La pubblicità sul sondaggio è stata effettuata utilizzando la *home page* del sito Web comunale, oltre alle pagine Facebook e Twitter di questo Comando.

Al termine del periodo previsto per la somministrazione del sondaggio (il mese di novembre) sono risultati partecipanti n.71 soggetti, dato inferiore alle attese, ma comunque non molto diverso dai dati degli anni precedenti.

L'analisi delle risposte fornite, anche con diretto raffronto ai risultati dei sondaggi 2017 e 2018, così come evidenziato nella seguente tabella comparativa, rivela una lieve riduzione dei giudizi negativi (n.6 rispetto ai n.8 del 2018), un aumento delle risposte "neutre" (n.10 rispetto alle n.8 del 2018), con n.2 valutazioni positive rispetto all'unica dell'anno precedente.

Il sondaggio quindi, pur nella ridotta partecipazione, ha comunque fornito interessanti spunti di riflessione ed approfondimento per questo Comando e per gli Amministratori di riferimento evidenziando una particolare insoddisfazione degli utenti, in particolare, rispetto all'erogazione dei servizi *operativi/territoriali,* verso i quali sarà quindi effettuata un'attenta valutazione e verifica per tentare di elevarne ulteriormente il livello.

Anche tutte le indicazioni fornite alla richiesta (n. 3.2) "suggerimenti" saranno opportunamente considerate, unitamente a tutte le altre risposte, al fine di elevare la qualità del servizio erogato e conformarlo al meglio verso le aspettative degli utenti, con l'auspicio di invertire, nelle prossime edizioni del sondaggio, il livello percentuale di valutazioni negative.

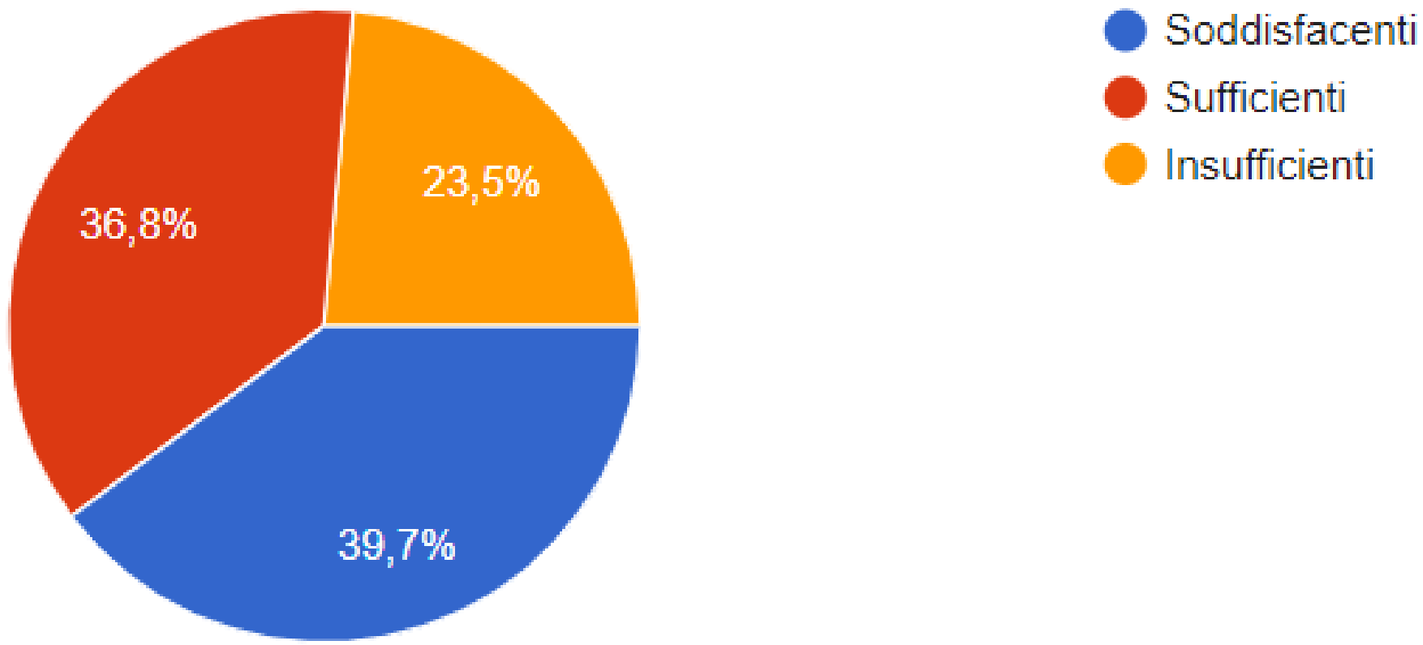
Il Dirigente
Dr.Paolo Negrini

	Domanda n.	Anno 2017			Anno 2018			Anno 2019		
		% risposte positive	% risposte neutre	% risposte negative	% risposte positive	% risposte neutre	% risposte negative	% risposte positive	% risposte neutre	% risposte negative
Servizio interno	1.1	**43,8**	40,4	15,8	**43,2**	22,2	34,6	**39,7**	36,8	23,5
	1.2	39,7	**43,8**	16,4	29,3	**47,6**	23,2	28,4	**47,8**	23,9
	1.3	**41,8**	26,2	31,9	28,7	30,0	**41,3**	23,5	33,8	**42,6**
	1.4	**44,1**	39,3	16,6	28,0	**42,7**	29,3	29,4	**44,1**	26,5
	1.5	31,9	**41,1**	27	25,0	**42,5**	32,5	26,5	**42,6**	26,5
	1.6	27,7	**44,5**	27,7	17,9	**43,6**	38,5	17,6	**51,5**	30,9
	1.7	35,1	**42**	22,9	17,9	**51,3**	30,8	19,4	**52,2**	28,4
	1.8	39,6	**41**	19,4	26,3	**47,5**	26,2	19,4	**50,7**	29,9
	1.9 - 1.10	19,1	**59,6**	21,3	21,4	**45,2**	33,3	21,6	**54,1**	24,3
Servizio esterno	2.1	32,4	**51**	16,6	32,1	**43,2**	24,7	26,5	**39,7**	33,8
	2.2	20,5	26	**53,4**	13,3	14,5	**72,3**	21,4	18,6	**60,0**
	2.3	17,9	31	**51**	18,5	16,0	**65,4**	12,9	20,0	**67,1**
	2.4	18,6	31	**50,3**	11,3	18,8	**70,0**	22,9	21,4	**55,7**
	2.5	22,2	**40,3**	37,5	11,0	29,3	**59,8**	12,9	37,1	**50,0**
	2.8	**39,6**	38,9	21,5	27,7	37,3	**34,9**	**35,7**	**35,7**	28,6
	2.9	30,8	**42,5**	26,7	33,7	26,5	**39,8**	37,7	**40,6**	21,7
Giudizio globale	3.1	19,7	**44,2**	36,1	18,1	35,5	**49,4**	17,6	33,8	**48,5**

71 risposte

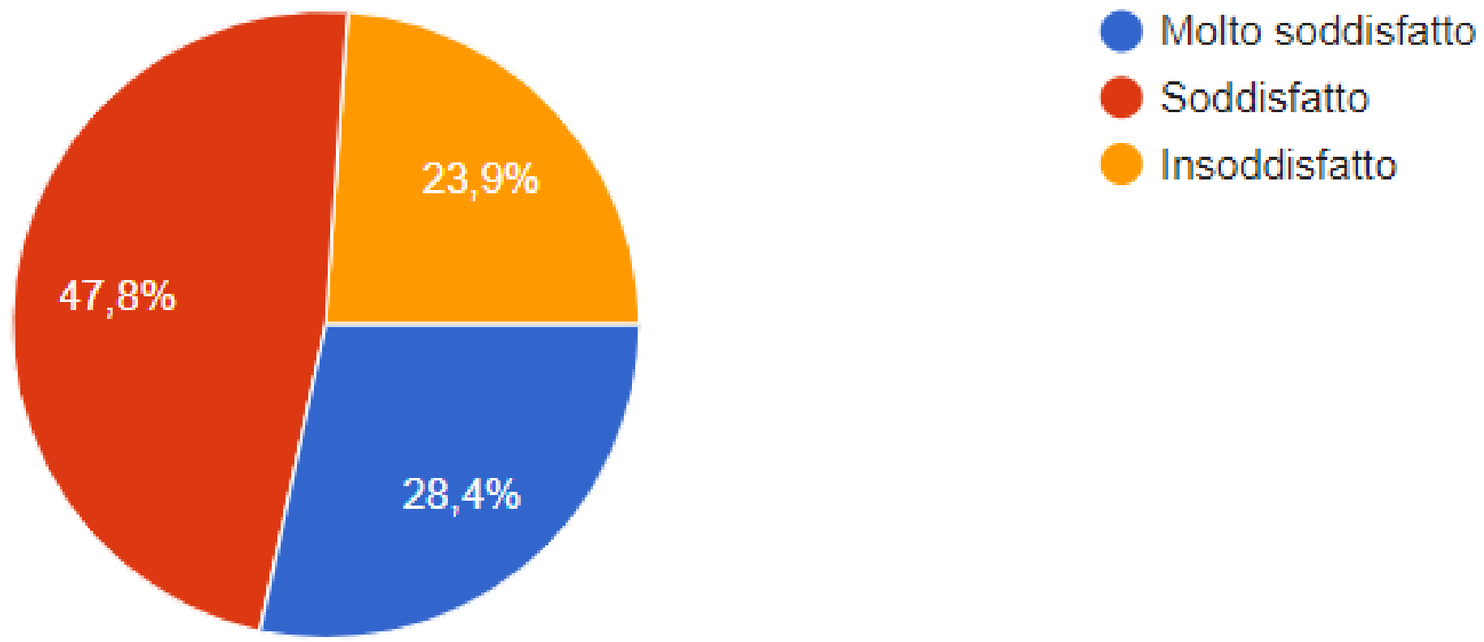
1.1 Come ritiene i tempi di attesa telefonica?

68 risposte



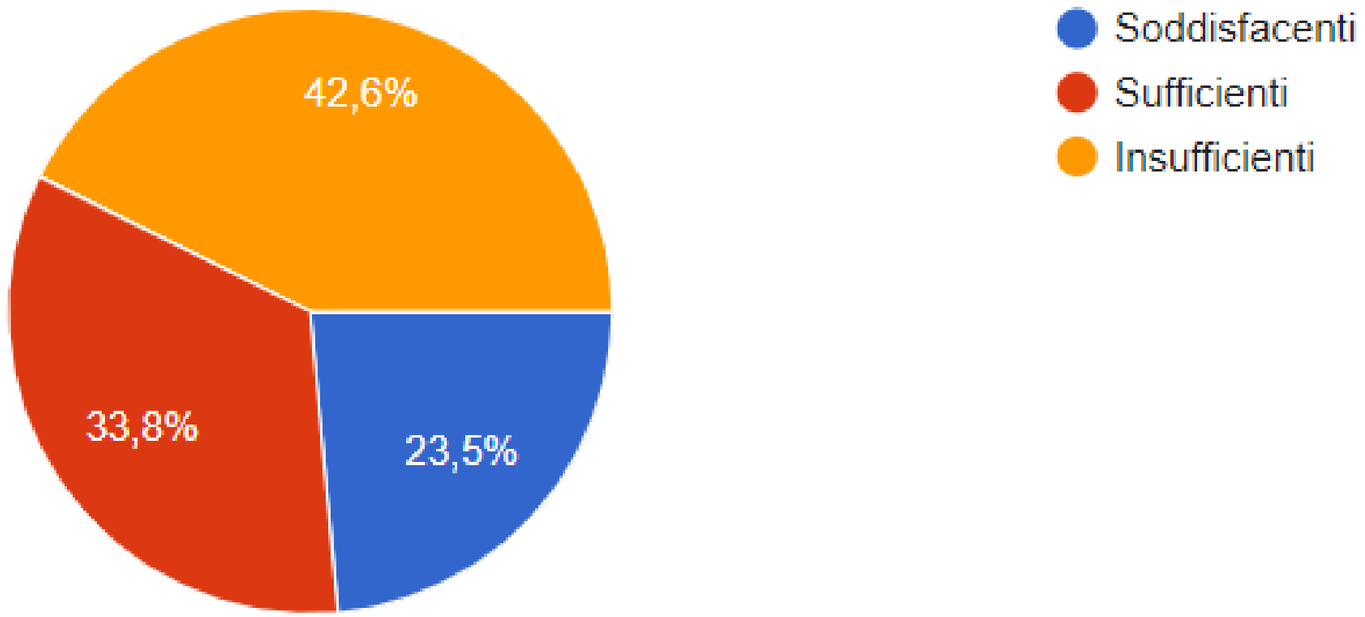
1.2 Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia e disponibilità riscontrata?

67 risposte



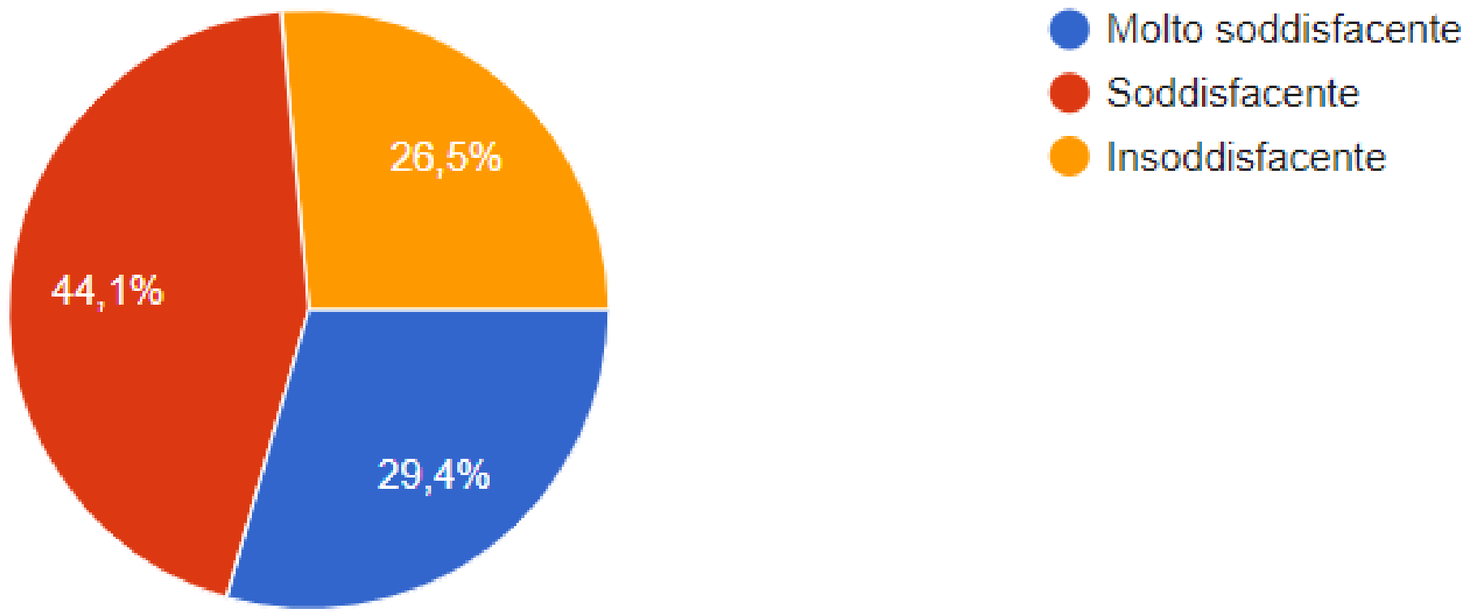
1.3 Come ritiene i tempi di intervento a seguito di chiamata?

68 risposte



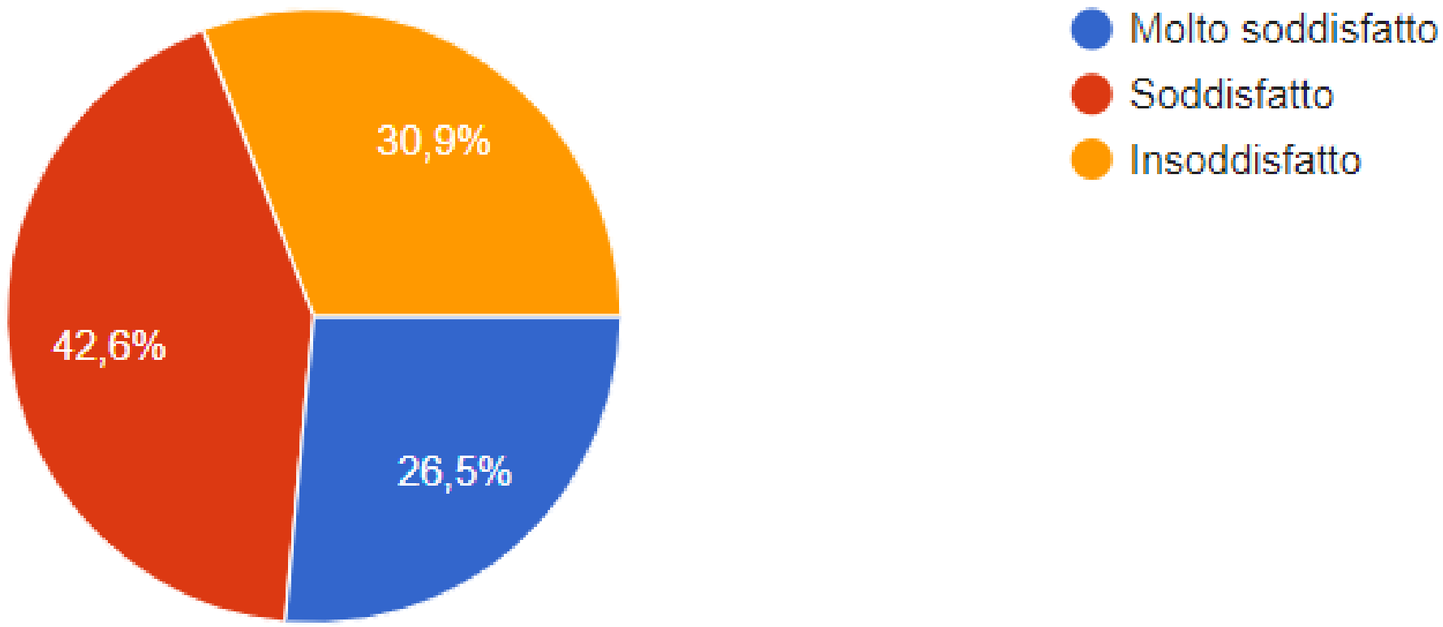
1.4 Come trova la capacità degli operatori P.M. di fornire informazioni chiare ed esaurienti

68 risposte



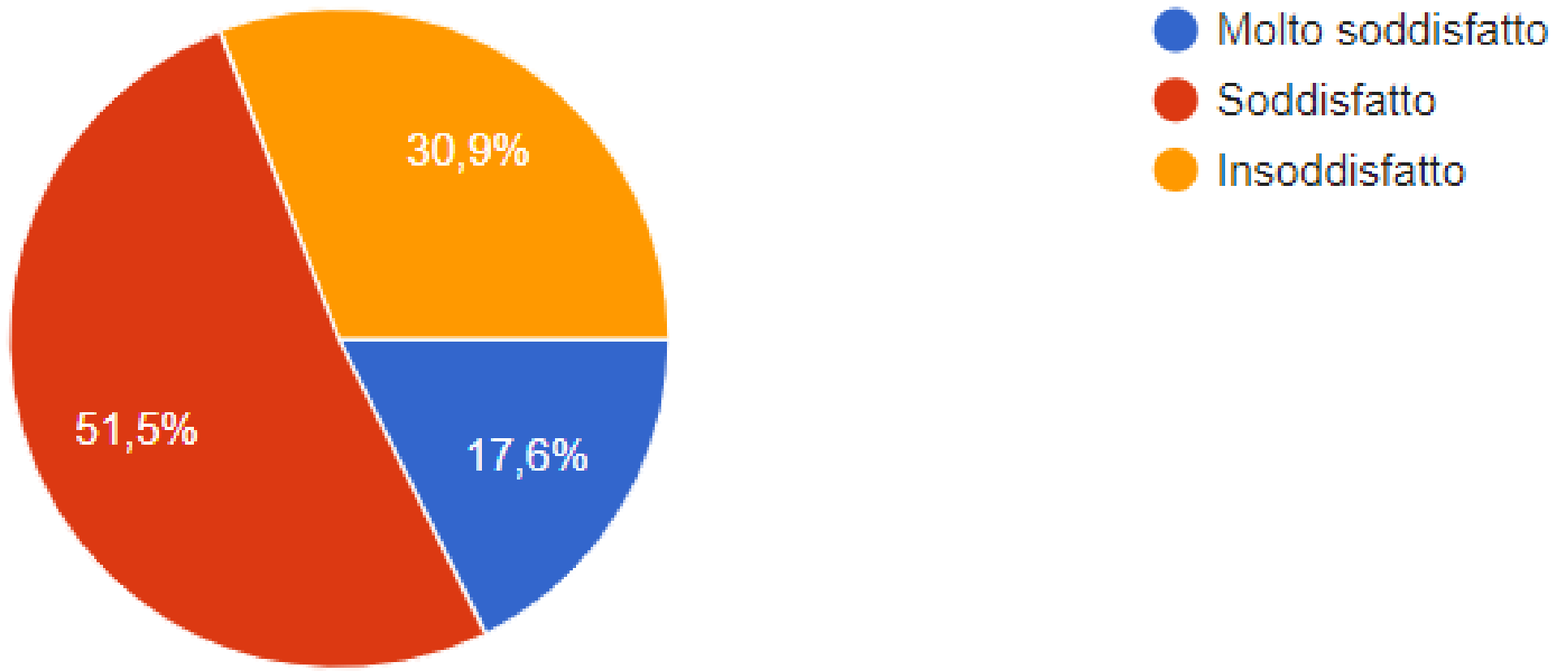
1.5 Quale è il suo grado di soddisfazione sulla facilità di accesso agli uffici?

68 risposte



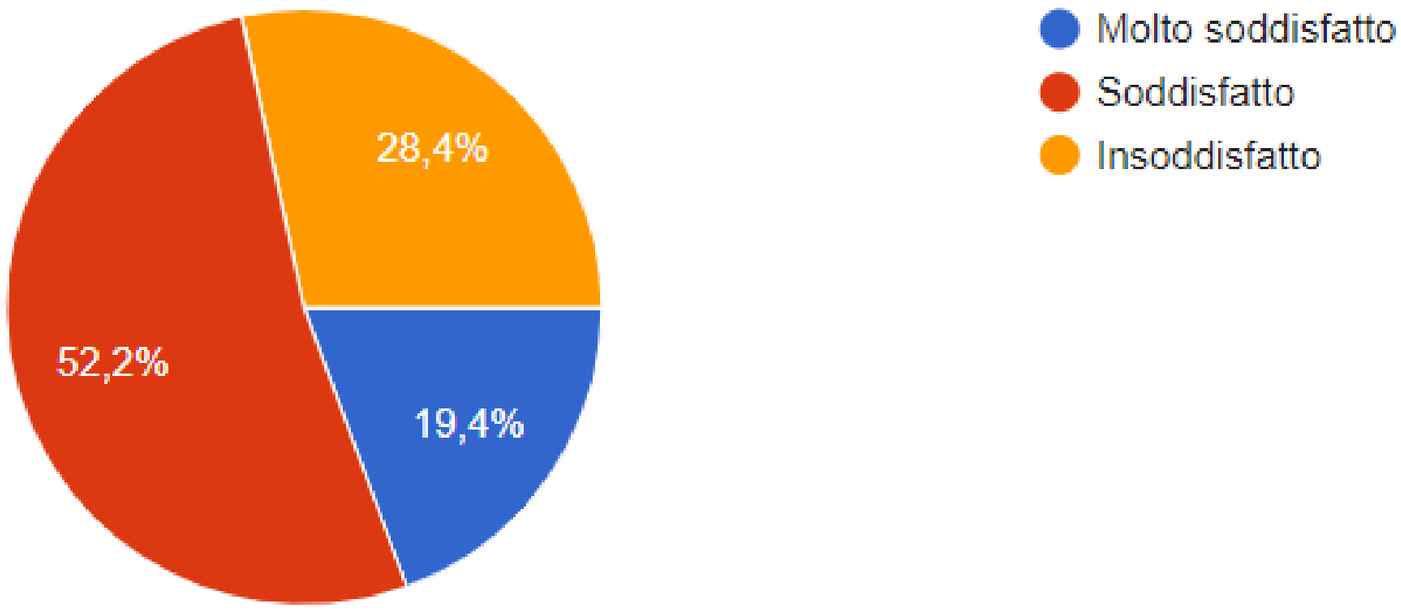
1.6 Quale è il suo grado di soddisfazione sugli orari di ricevimento al pubblico?

68 risposte



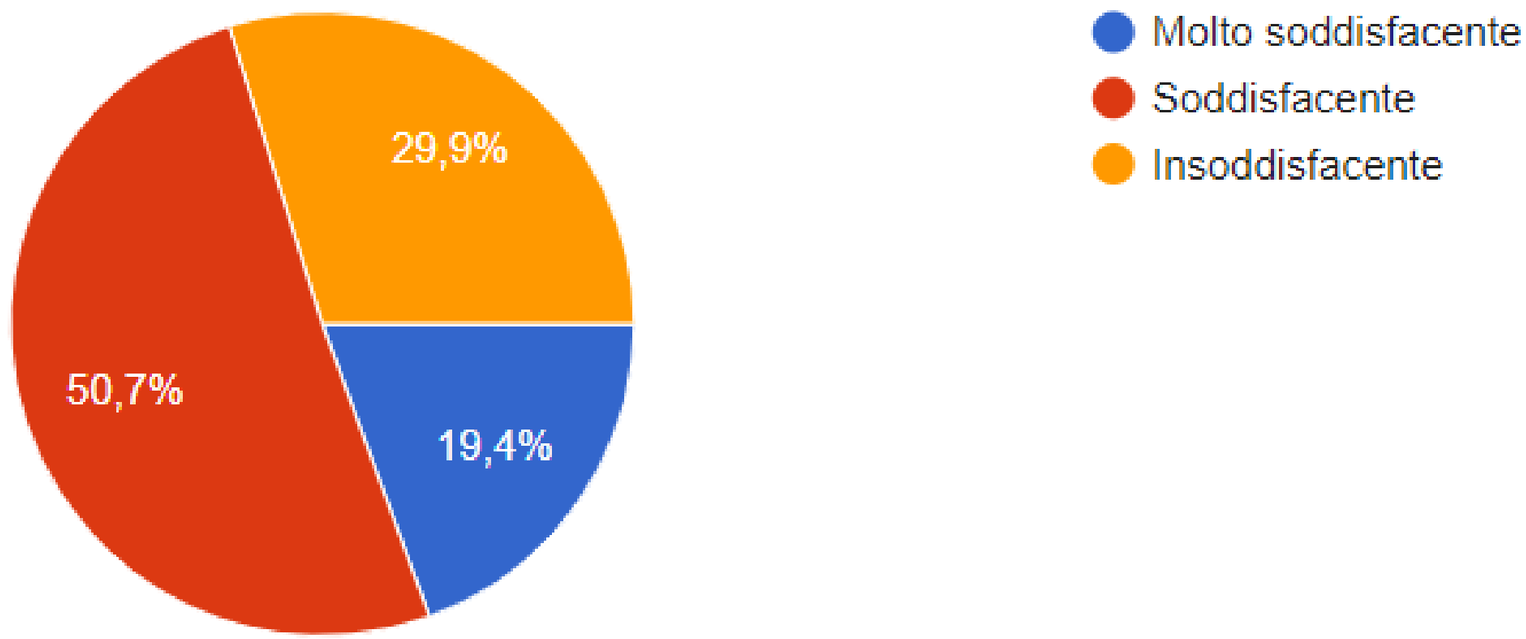
1.7 Quale è il suo grado di soddisfazione sui tempi di attesa della documentazione richiesta?

67 risposte



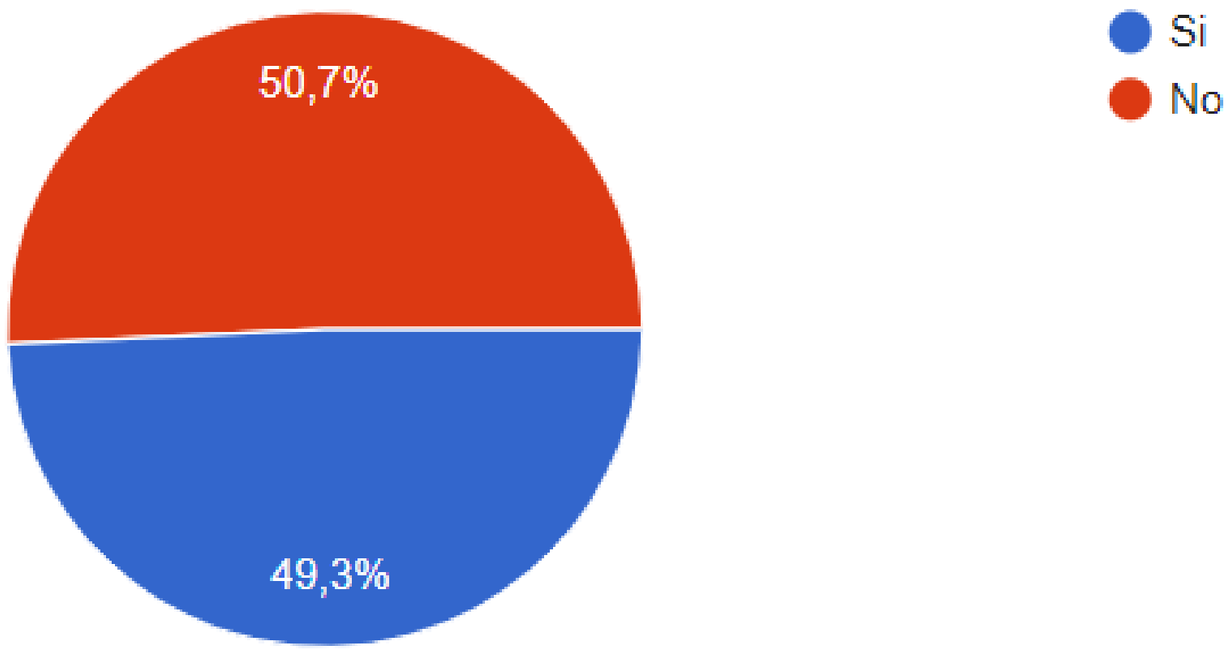
1.8 Come ritiene la capacità dell'operatore a risolvere il quesito richiesto?

67 risposte



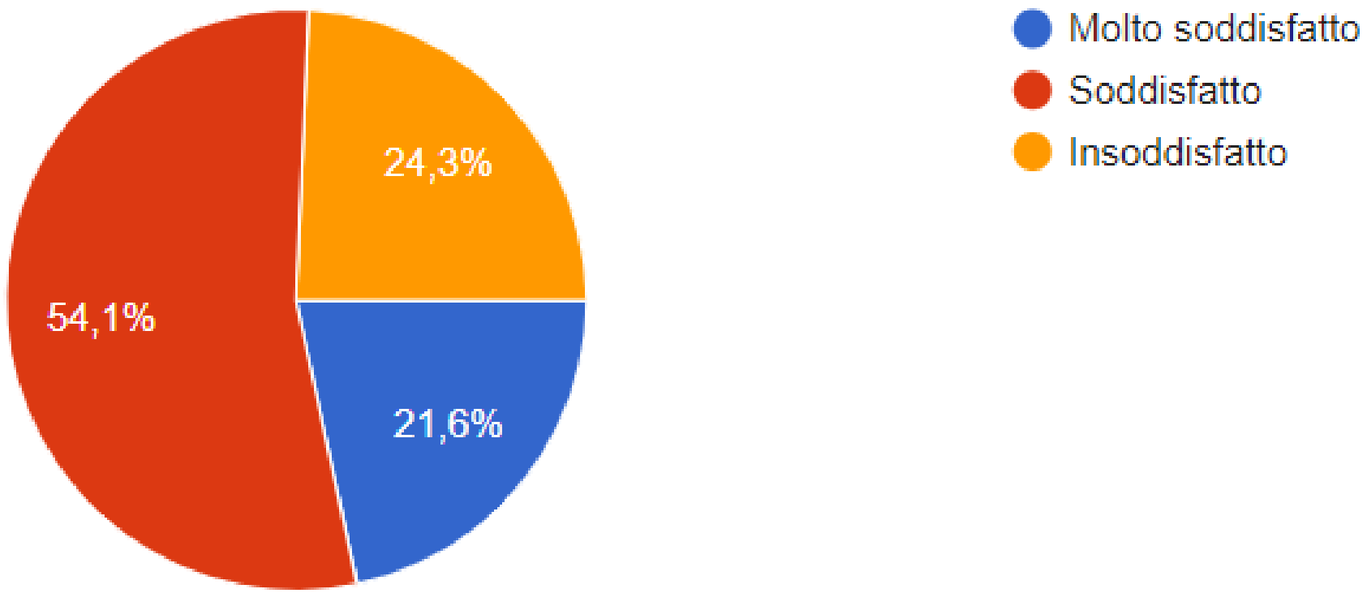
1.9 Ha mai utilizzato il sito internet per scaricare moduli o accedere a informazioni relativamente ai servizi?

67 risposte



1.10 Se ha risposto si alla domanda precedente, quale è il suo grado di soddisfazione riguardo a questo genere di servizio?

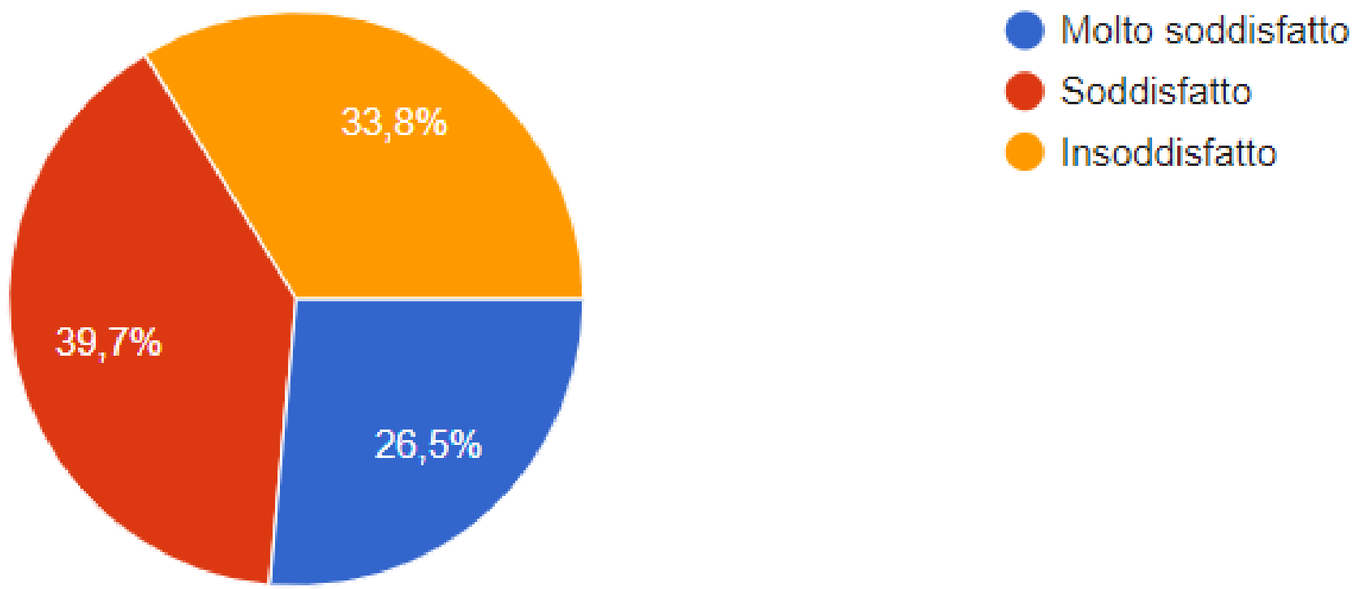
37 risposte



2. servizio esterno

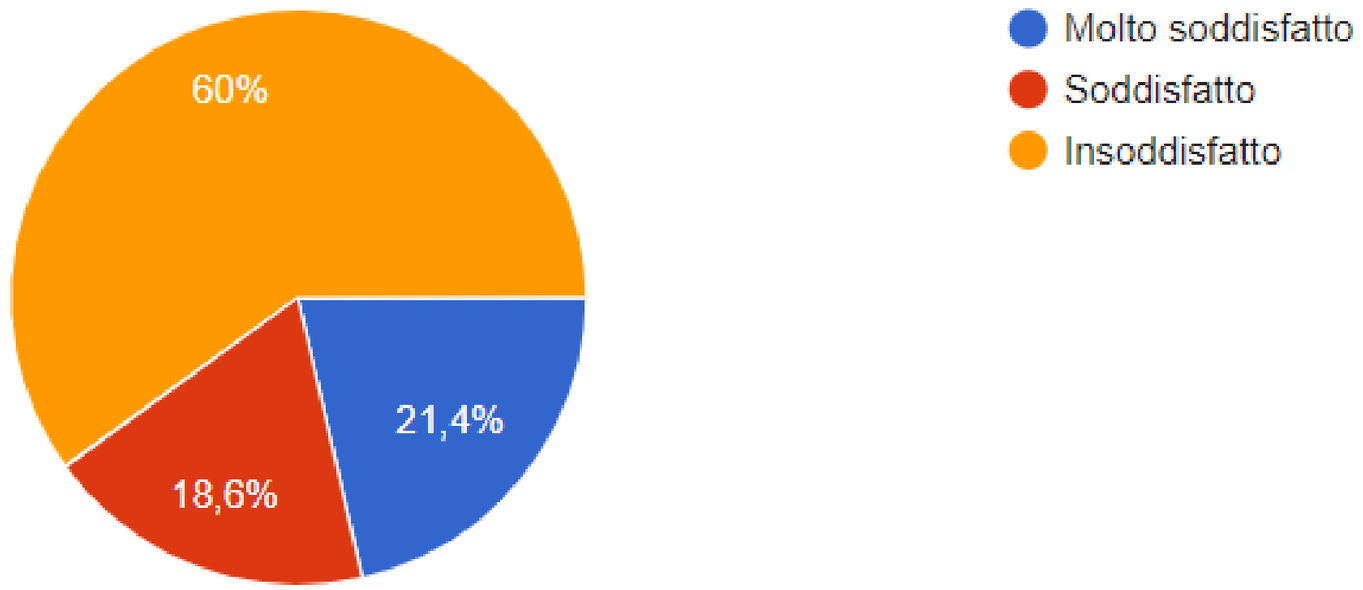
2.1 Quale è il suo grado di soddisfazione sulla capacità degli agenti di fornire informazioni chiare ed esaurienti?

68 risposte



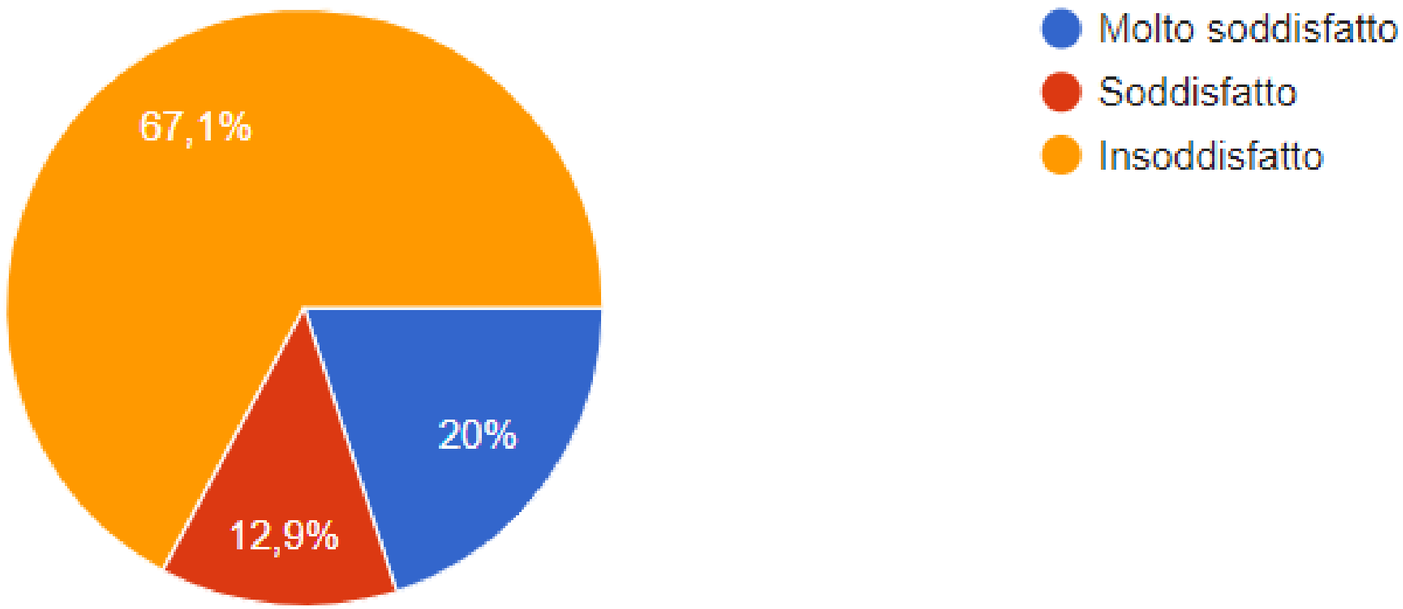
2.2 Quale è il suo grado di soddisfazione sulla presenza della Polizia Municipale sul territorio?

70 risposte



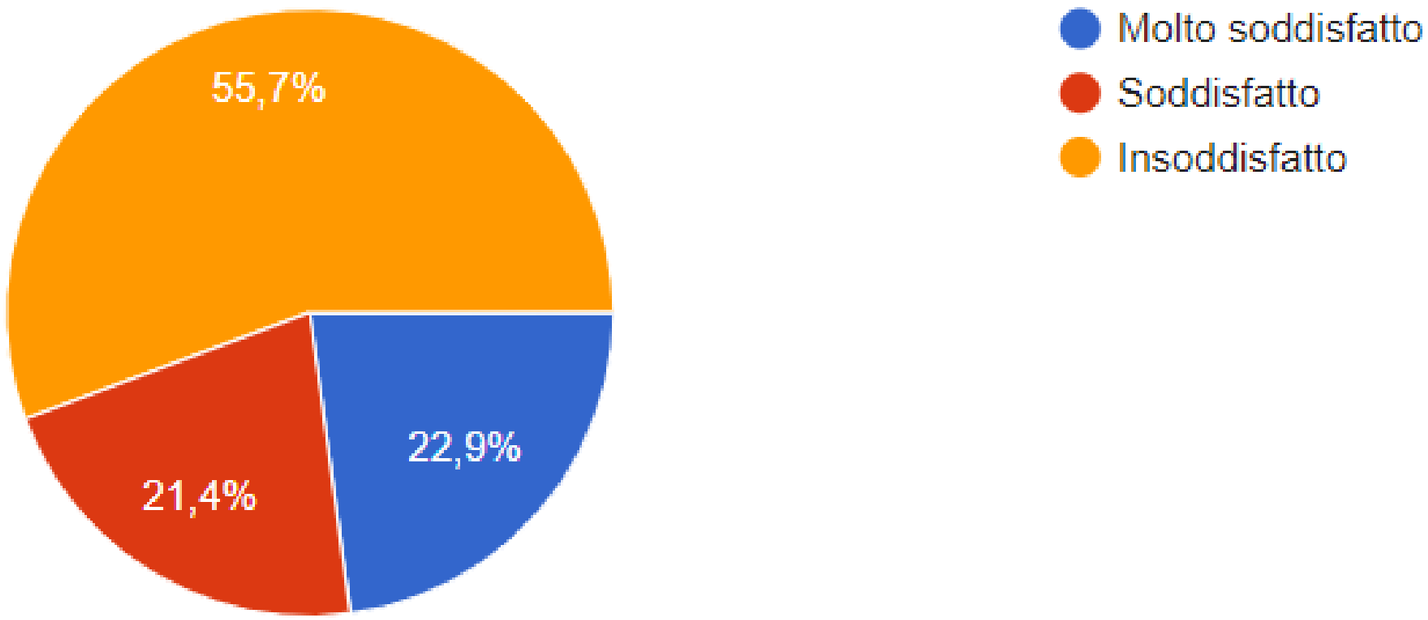
2.3 Quale è il suo grado di soddisfazione sull'attività di controllo preventivo e repressivo in materia di circolazione stradale?

70 risposte



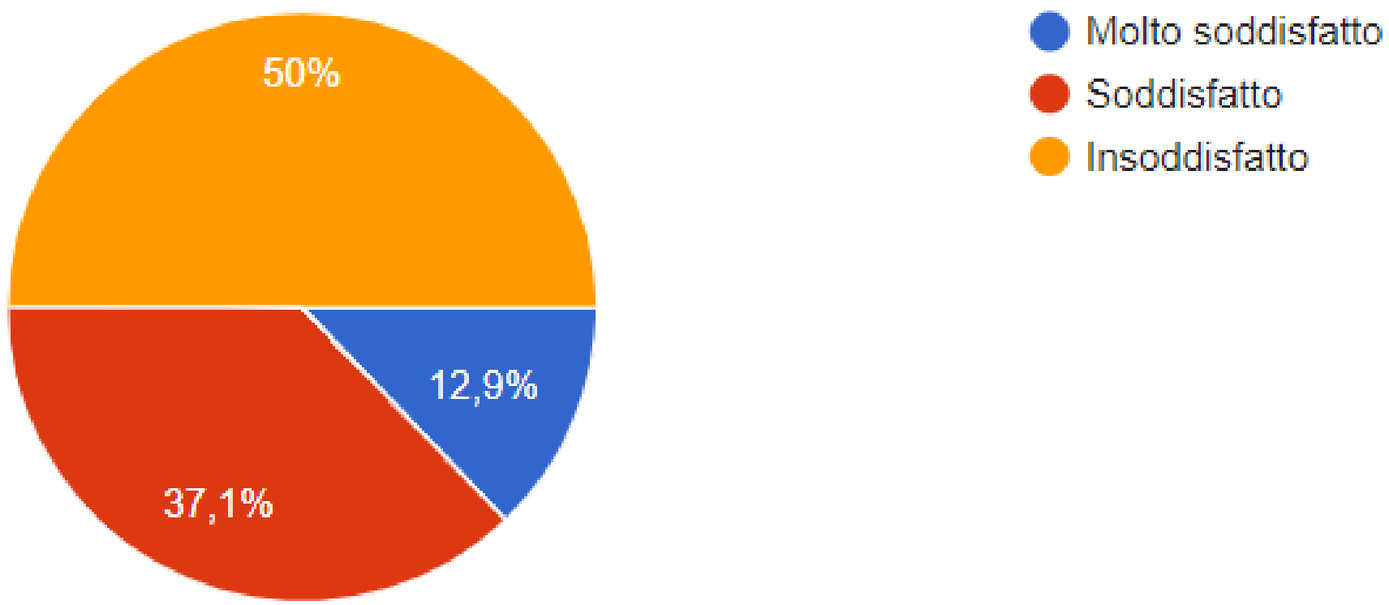
2.4 Quale è il suo grado di soddisfazione sull'attività di controllo preventivo e repressivo in materia di legalità e sicurezza?

70 risposte



2.5 Quale è il suo grado di soddisfazione sull'attività di controllo preventivo e repressivo in materia di tutela del consumatore?

70 risposte

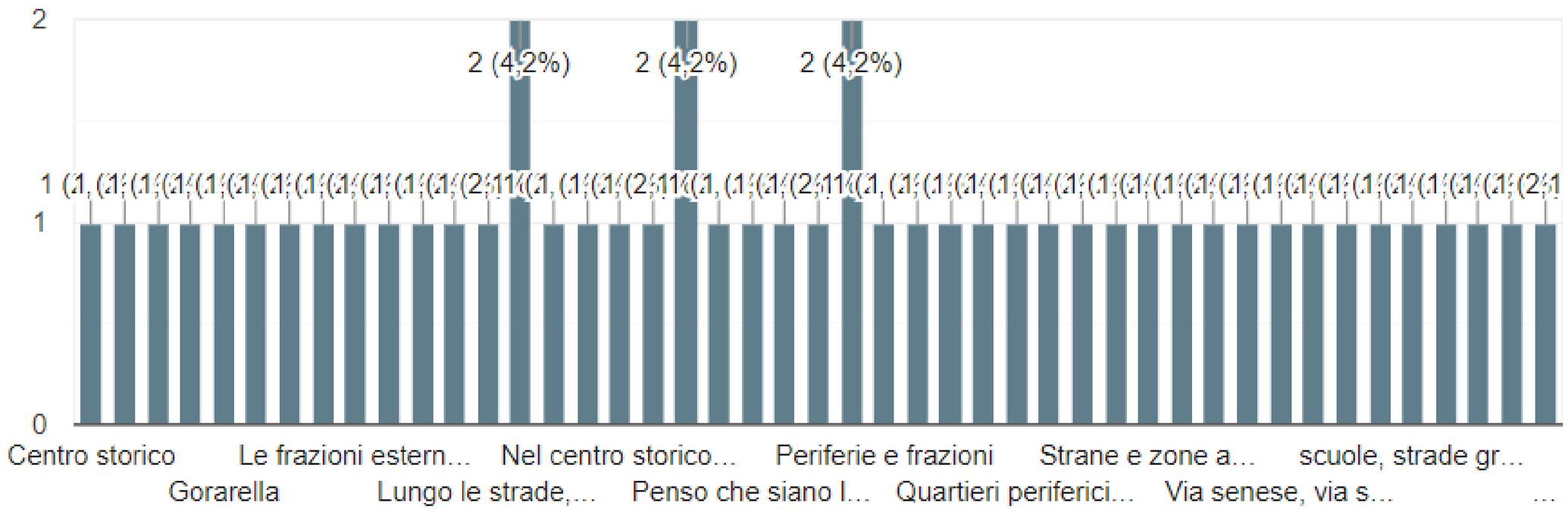


2.6 Quale attività istituzionale della Polizia Municipale riterrebbe opportuno potenziare?

70 risposte

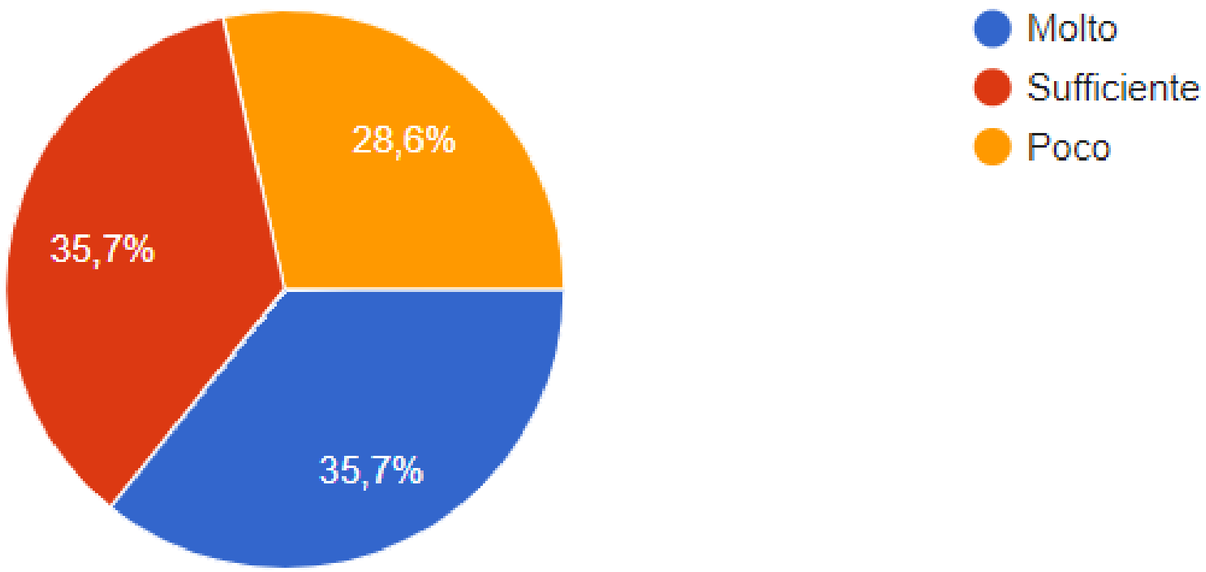
2.7 Luoghi dove pensa sia necessaria una maggior presenza della Polizia Municipale?

48 risposte



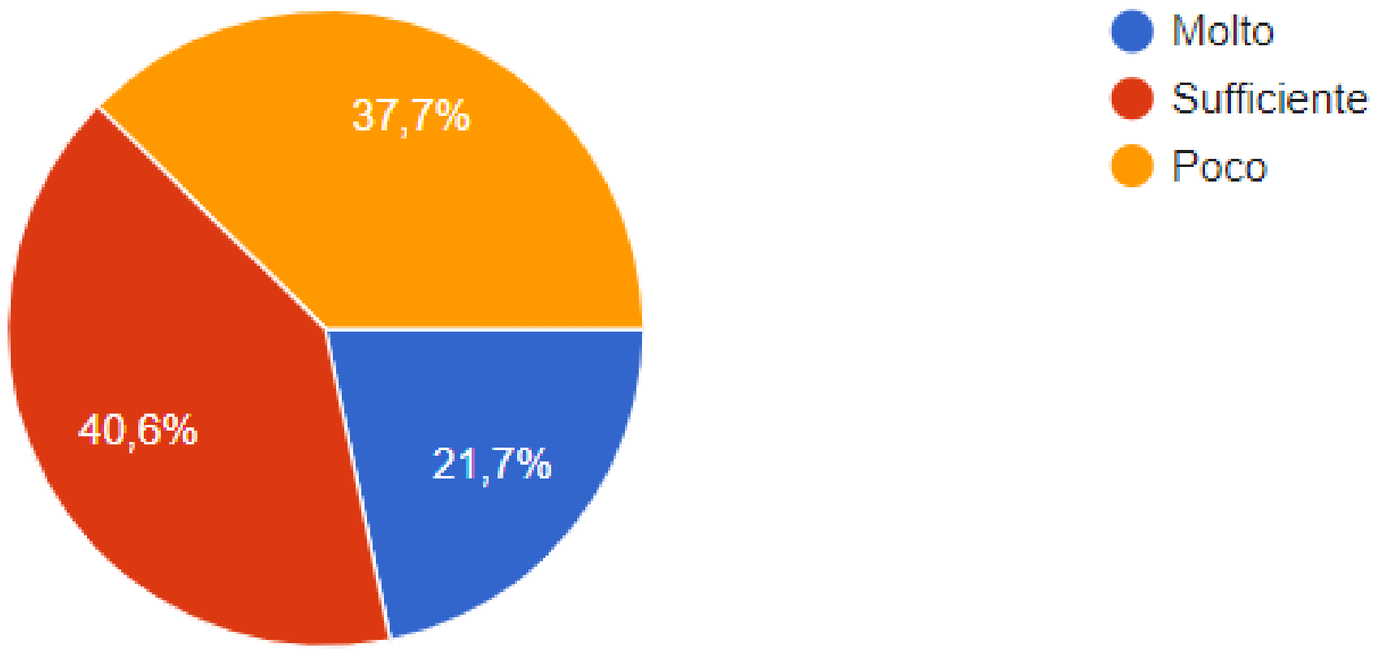
2.8 Quanto vede l'operatore P.M. come figura che si pone a disposizione della cittadinanza al fine di proteggerla e aiutarla?

70 risposte



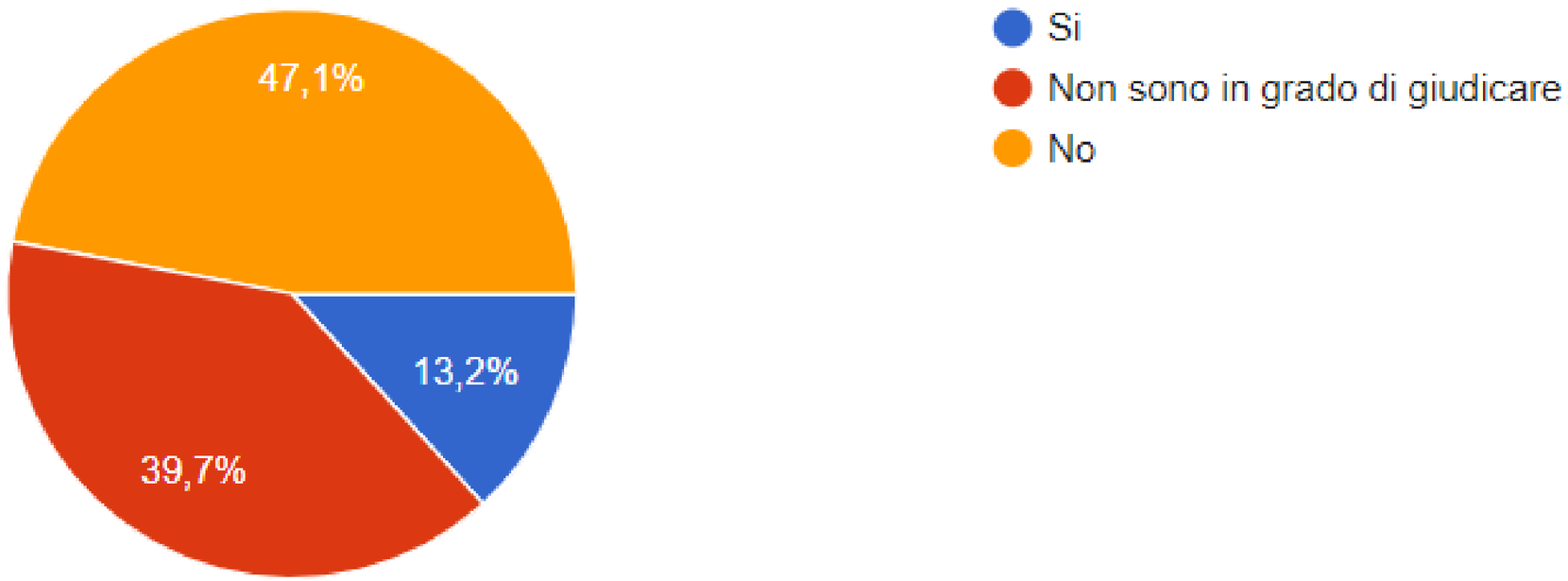
2.9 Quanto vede l'operatore P.M. come figura destinata solamente a reprimere e contravvenzionare?

69 risposte



2.10 Ritiene adeguata l'attuale dotazione organica del Corpo P.M. di n.86 operatori?

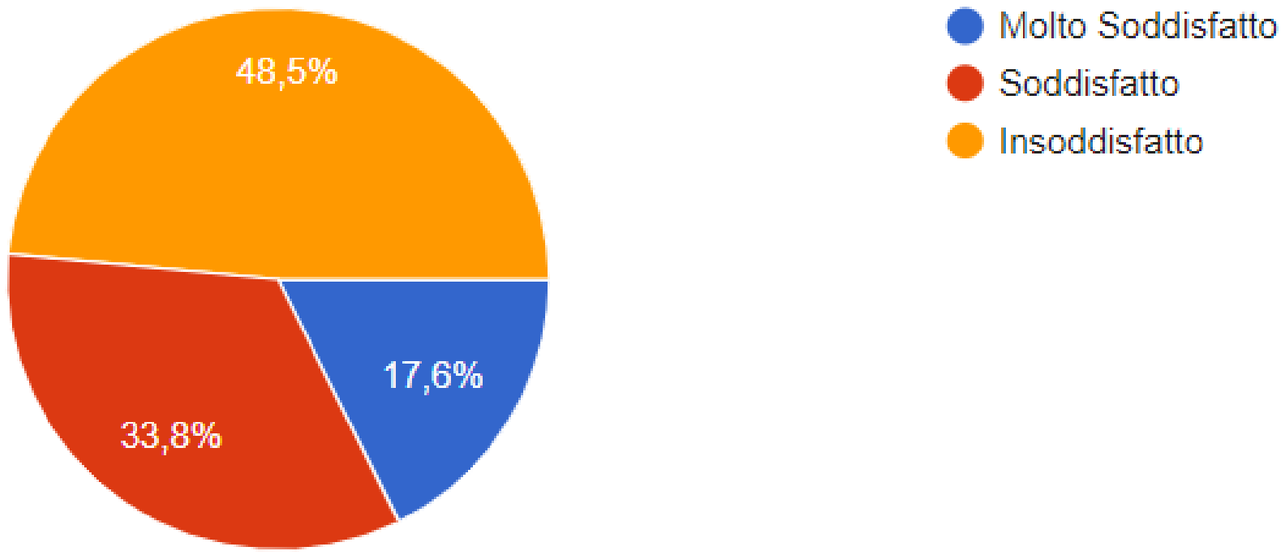
68 risposte



3. Conclusioni

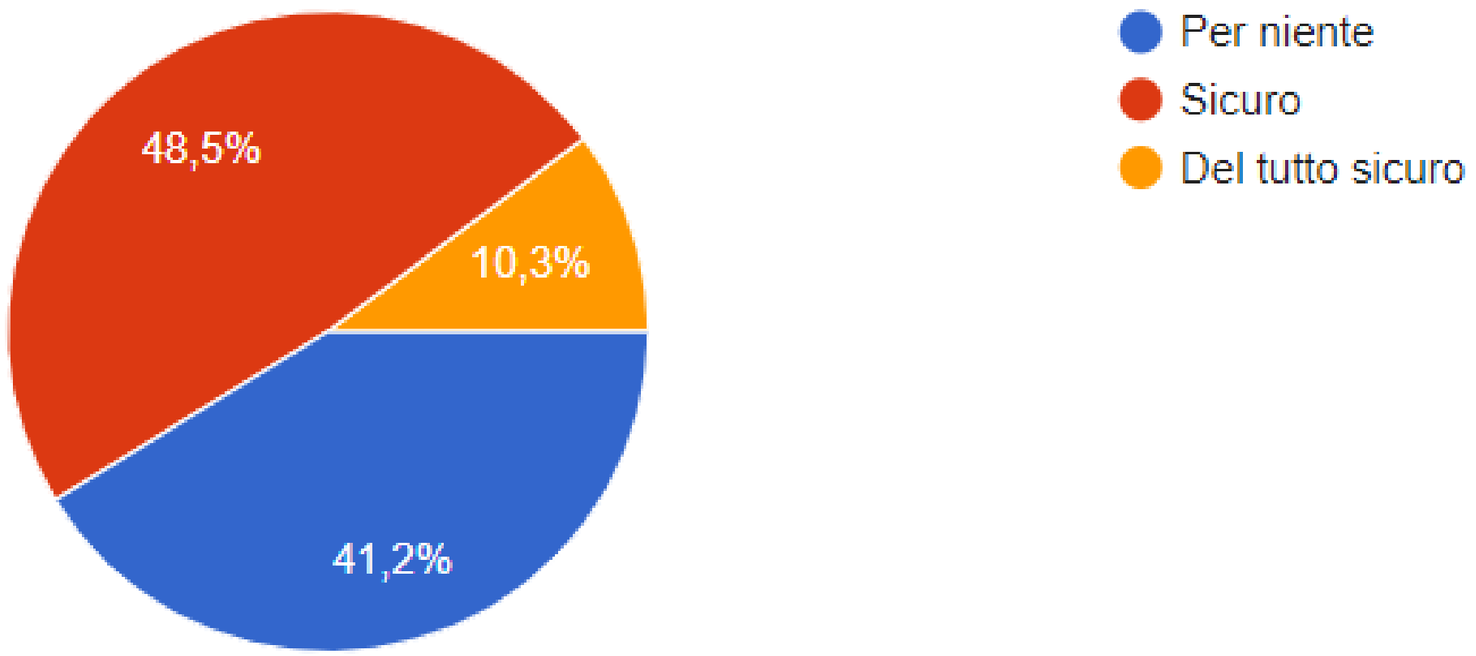
3.1 Quale è il suo giudizio globale relativamente ai servizi della Polizia Municipale del Comune di Grosseto?

68 risposte



3.2 Si sente sicuro a camminare di giorno per le strade della sua città?

68 risposte



3.3 Suggerimenti

20 risposte

Andrebbe RADDOPPIATO il personale e andrebbe data loro la possibilità di usare le dotazioni di difesa. Ha poco senso avere intorno alla vita un cinturone che pesa 20 kg e non poterlo usare!

Contrastare di piu la sosta selvaggia e in generale i comportamenti pericolosi degli automobilisti

che vengano controllati con presenza fissa tutti i parcheggi: ospedale sia principale che posteriore, idem arcieri e mura medicee. verifiche quotidiane per parcheggio aurelia antica, marema'.

Invece di multare continuamente gli automobilisti per rimpinguare il comune. Bisogna multare chi non rispetta la pulizia della nostra città. Anche chi porta senza guinzaglio il proprio cane anche ai parchi e soprattutto chi non raccoglie i bisogni del proprio cane.

Sarebbe necessario a mio avviso potenziale il controllo contro lo spaccio di sostanze stupefacenti. In pieno giorno e nelle vie es, zona stadio, zona via Telamonio, Piazza Lulli, ma in tutta Grosseto si vedono strani movimenti. Ovviamente i controlli sono efficaci solo se fatti da personale in borghese.

Più attenzione alla sicurezza urbana

Non so se gli agenti ne sono già dotati ma in caso contrario sarebbe opportuno che la legge permettesse loro di poter utilizzare il taser.

Sono in troppi per città

Evitare l'uso degli autovelox nei punti ove sono limiti assurdi (ad esempio a Rispescia nel tratto con limite di 70 kmh) danno veramente una pessima impressione, sono pericolosi e servono solo a fare cassa. Oltretutto impegnano due o tre agenti per intere giornate, capisco che rendano ma in definitiva la resa economica è vanificata dalla perdita di immagine senza alcun reale ritorno in sicurezza ma anzi (basta ricordare il motociclista morto a Rispescia proprio a causa della presenza dell'autovelox). L'agente della PM DEVE essere percepito per un valido alleato del cittadino e dell'automobilista non nel suo aguzzino come invece accade con tali servizi. PRECISO DI NON ESSERE MAI STATO SANZIONATO DALLA POLIZIA MUNICIPALE.

Incrementare la dotazione organica.

Pattugliare le zone di spaccio, vigilare sui ragazzi essendo i più vulnerabili in fatto di droghe e alcol

Basta multe solo per raccogliere soldi con la pulizia delle strade ma più vigili per strada a regolare il traffico e dare aiuto fattivo ai cittadini. Non ho mai visto un vigile con il fischietto in bocca a vigilare sul traffico. Li ho solo visti a scrivere multe inutili per divieto di sosta

Spostare attività amministrative ad altri uffici comunali e liberare risorse umane da impiegare preventivamente sul territorio. Totalmente insufficienti le contravvenzioni per guida col telefonino e in genere il mancato rispetto del codice della strada.

manca controllo di notte, pedoni che attraversano fuori strisce, automobilisti indisciplinati e bici senza fari e contromano..... si può fare qualcosa?

Cortesemente serve maggiore presenza e controlli

maggiore rilevanza al servizio di polizia stradale e specialmente alla repressione dell'utilizzo del cellulare alla guida fenomeno dilagante. Analizzando i dati da voi diffusi sul 2018 le sanzioni per tale fenomeno sono irrisore in un territorio cittadino, nonostante il fenomeno è molto diffuso. Molto pubblicizzato il servizio di pattuglia motomontata in civile, per repressione del fenomeno, ma a mio avviso poco utilizzata visto i risultati (forse è la carenza di personale) la città si stà ingrandendo. Apprezzabile il servizio del nucelo antidegrado, ma forse sottrae personale alle funzioni di polizia stradale. non posso esprimermi circa l'attività di polizia amministrativa....

Più presenza anche in borghese su via roma e via fucini. Ore 12:30 uscita bimbi da scuola istituto s. Anna. Presenza di gente poco affidabile.

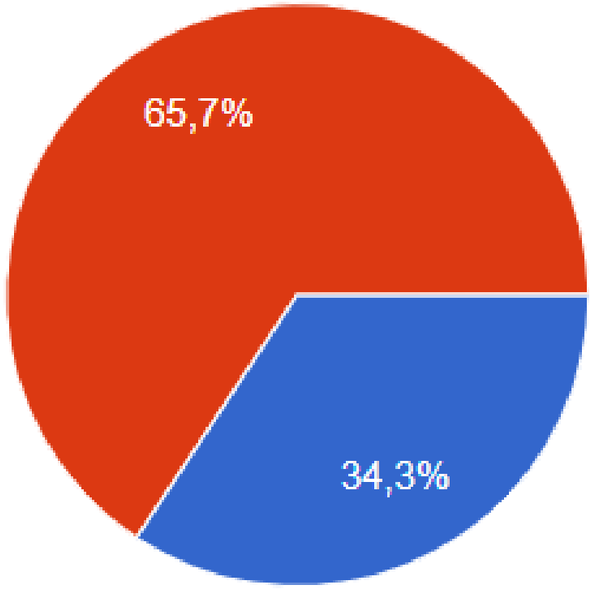
Controllare maggiormente i parcheggi riservati ai disabili

Pensate meno ad incassare e più a proteggere e servire gli interessi del cittadino

4. dati riferiti al compilatore del presente questionario

Sesso

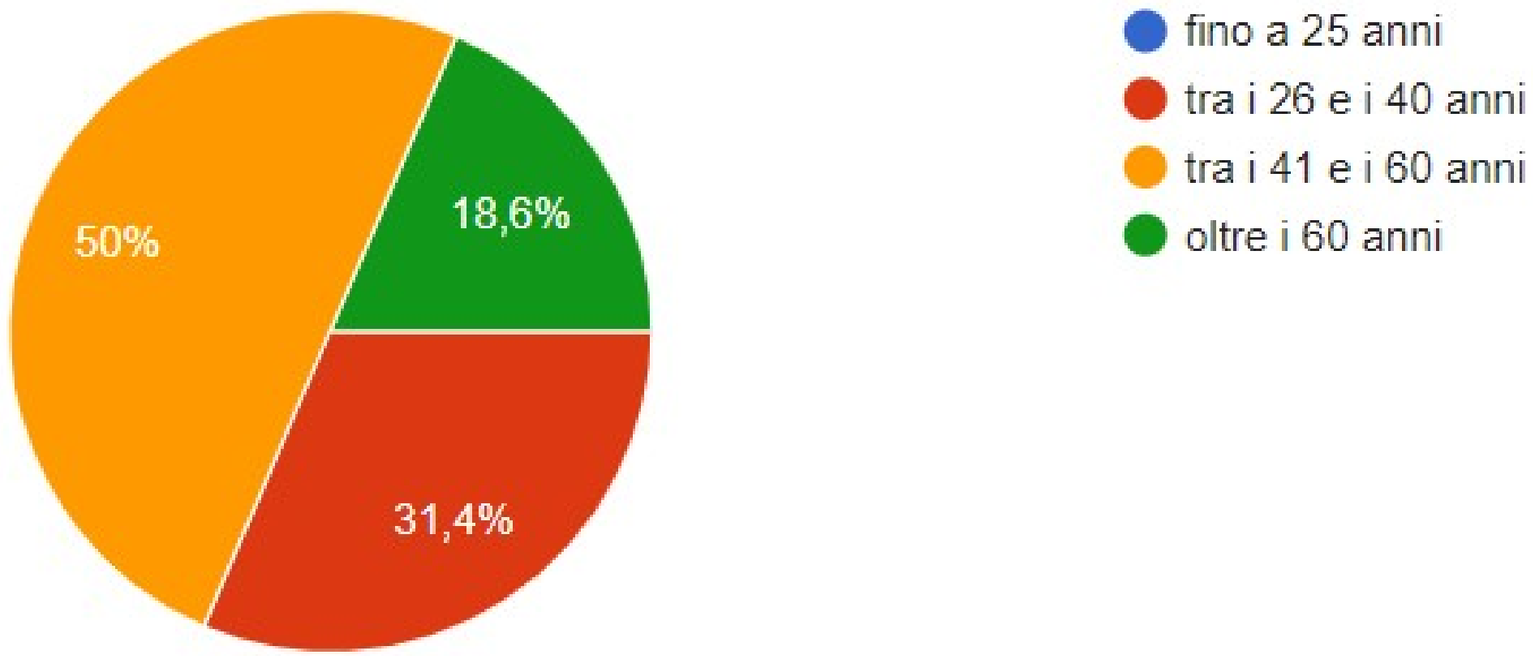
70 risposte



Donna
Uomo

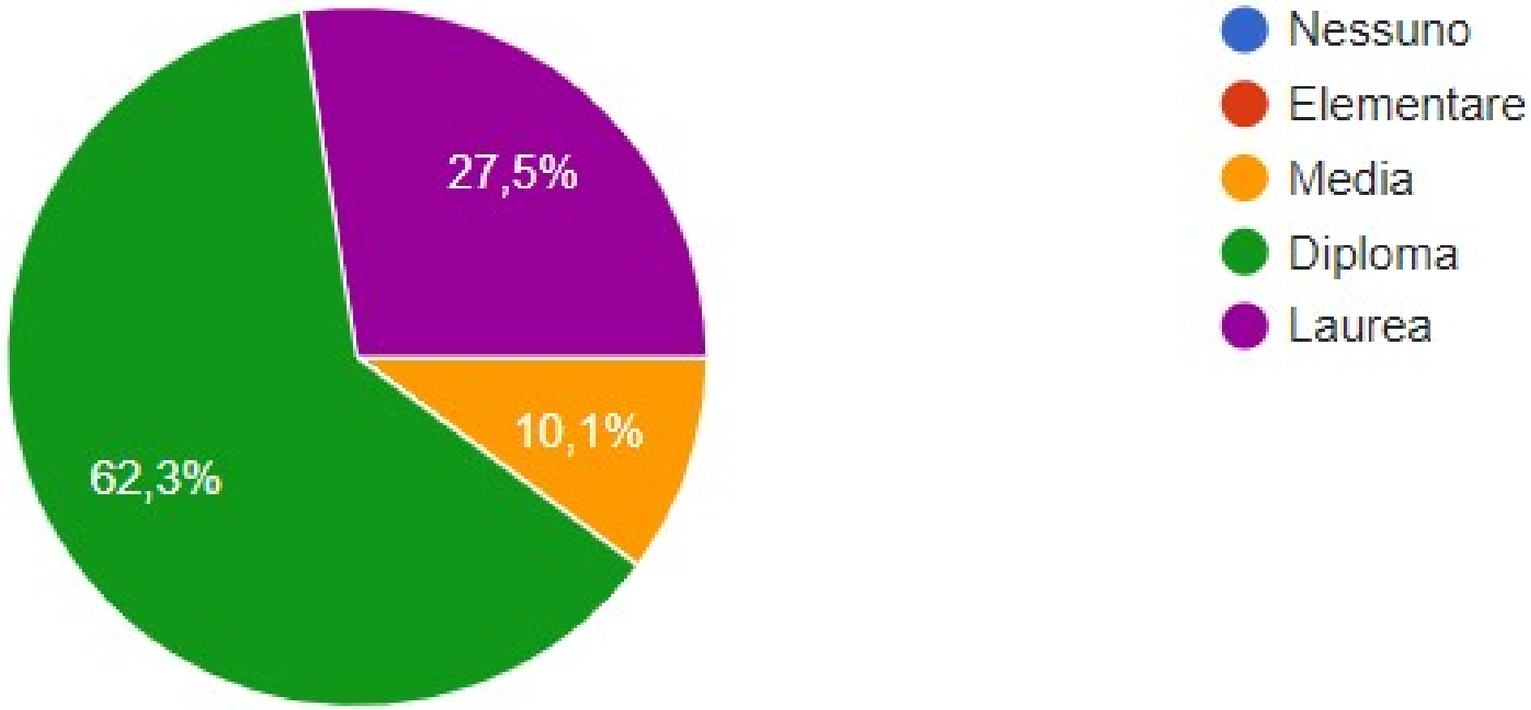
Età

70 risposte



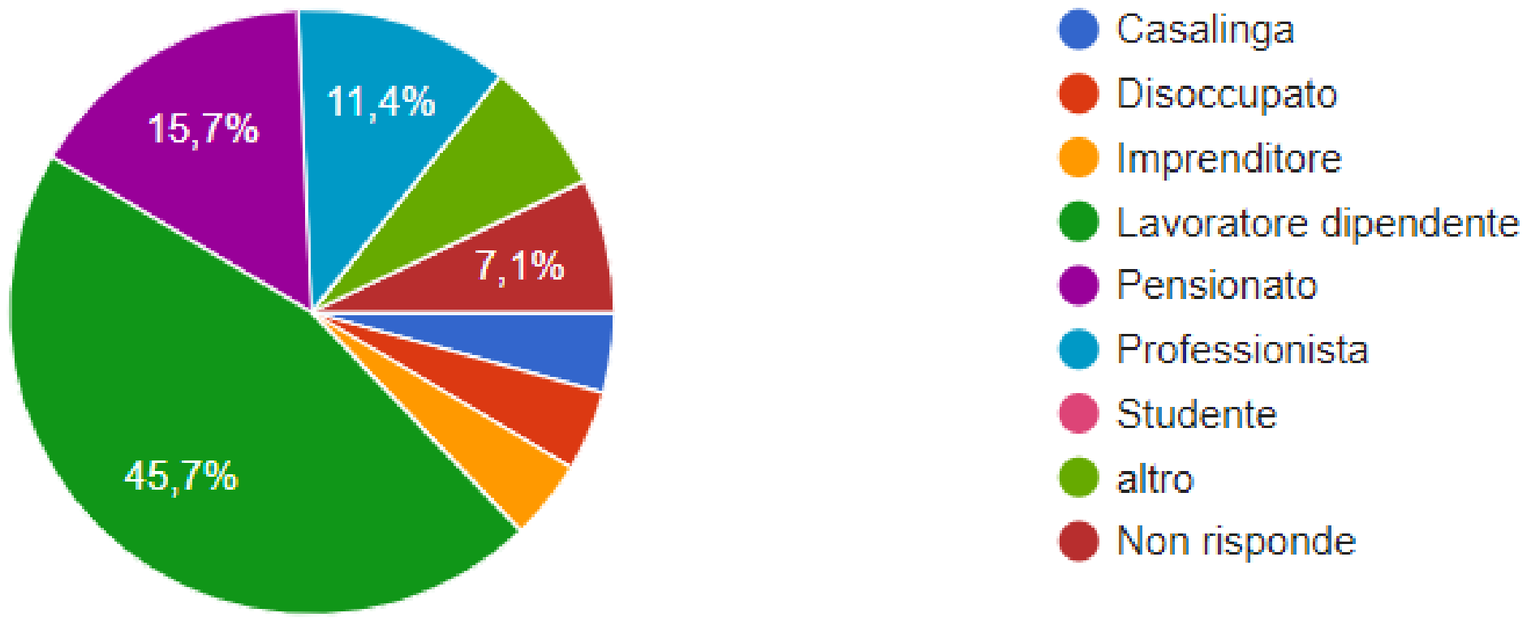
Titolo di studio

69 risposte



Professione

70 risposte



Cittadinanza

70 risposte