

## Corpo di Polizia Municipale

### Oggetto dell'indagine

Sono state valutate le prestazioni erogate dal Corpo di Polizia Municipale del Comune di Trento.

### Periodo

L'indagine si è svolta nei mesi di marzo e aprile del 2003.

### Campione

Sono stati intervistati 244 cittadini e 71 operatori del Corpo di Polizia municipale.

### Giudizio complessivo

Il giudizio complessivo sui servizi forniti dal Servizio di Polizia municipale espresso dai cittadini in relazione alla propria esperienza generale, in una scala da 10 (completamente soddisfatto) a 1 (per nulla soddisfatto), si posiziona su **6,94**. Tale valutazione è da ritenersi più che sufficiente ed è addirittura superiore rispetto al giudizio medio riferito all'ultimo contatto che si posiziona su 6,66.

Il giudizio espresso dai **dipendenti**, in base alla stessa scala di valori di cui sopra, si attesta su **7,24**, valore superiore a quello espresso dagli utenti.

### Confronto temporale

Rispetto ai 3-4 anni precedenti questa indagine, il 57,2% dei **cittadini** intervistati ritiene che la qualità del servizio fornito degli agenti della Polizia Municipale sia rimasta invariata. Il 36,8% ritiene, invece, che la qualità sia migliorata e vengono citati, come aspetti positivi, la maggior presenza sul territorio (con i vigili di quartiere) e una maggiore preparazione e professionalità.

Solo il 6% del campione rileva un peggioramento rispetto al passato.

Per il 53% dei **dipendenti** la qualità del servizio fornito è più o meno uguale, per il 19% è migliorata e per il 28% è peggiorata rispetto al passato.

### Punti di forza

Dall'analisi delle risposte dei **cittadini** sono risultati alcuni "punti di forza", ovvero aspetti che hanno registrato un valore elevato. Nel dettaglio tali aspetti sono:

- la capillarità della presenza, con relativa rilevazione, in caso di incidente stradale avvenuto sul territorio di competenza;
- il gradimento dei programmi di educazione stradale nelle scuole;
- la chiarezza e completezza delle risposte alle richieste dei cittadini;
- l'orario di apertura al pubblico del Comando.

Gli **operatori** del Corpo di polizia municipale individuano i seguenti "punti di forza":

- la presenza e la capillarità della rilevazione degli incidenti stradali;
- la copertura della giornata data dal servizio;
- il servizio di segnalazione di guasti o disfunzioni ai servizi competenti;
- la tempestività dell'intervento a seguito di chiamata.

### Punti critici

Si registrano, inoltre, alcuni punti di attenzione, rappresentati da quegli aspetti che hanno registrato in media dei valori bassi, anche se superiori alla sufficienza. Tra quelli indicati dagli **utenti** segnaliamo: la presenza e la visibilità nei quartieri e nei sobborghi, la cortesia e la disponibilità anche in caso di disaccordo con il cittadino e l'attività di prevenzione delle infrazioni.

I **dipendenti** individuano criticità relativamente ai seguenti aspetti:

- dare risposte ed applicazioni univoche al Codice della Strada;
- concentrare la propria azione sulla prevenzione delle infrazioni;
- avere una sede funzionale e comoda da raggiungere;
- essere costantemente aggiornati su nuove normative e regolamenti.

### **Proposte di miglioramento**

Tra le iniziative che la Polizia Municipale potrebbe attivare per migliorare i servizi offerti, le tre proposte più gettonate sono state: la necessità di porre maggiore attenzione al controllo della circolazione stradale, la realizzazione di campagne periodiche di sensibilizzazione su problemi specifici e l'introduzione di segni di riconoscimento per meglio identificare il ruolo degli operatori.

La graduatoria delle preferenze emerse dal campione dei **dipendenti** coincide con quella individuata dai cittadini ad eccezione della terza posizione. Infatti, gli operatori del Corpo di polizia municipale ritengono più utile potenziare la collaborazione con le forze dell'ordine ed avviare corsi di lingua straniera e di comunicazione interpersonale.

Segue grafico delle Curve della percezione e delle attese dei cittadini (grafico 3).