



CITTÀ DI VIMERCATE
MEDAGLIA D'ARGENTO
AL MERITO CIVILE
UFFICIO DIREZIONE



**Indagine di *customer satisfaction*
sui servizi della
POLIZIA LOCALE**

MAGGIO - GIUGNO 2010

Relazione finale

A cura di:
Silvia Ornago – Ufficio Direzione – Sistema di Gestione Qualità

Nota:

La presente relazione ricalca il testo della precedente indagine svoltasi nel 2006 e ne aggiorna i contenuti ed i dati statistici con i riferimenti al 2010.

Ove possibile, vengono proposti i raffronti fra dati analoghi, per evidenziare meglio i risultati conseguiti nel 2010.

1. INTRODUZIONE E PRESENTAZIONE GENERALE

Per il Comune di Vimercate le indagini di *customer satisfaction* sono da tempo uno strumento di lavoro e di miglioramento continuo. L'Amministrazione comunale e la Direzione ritengono infatti che l'ascolto dei cittadini e la soddisfazione delle loro aspettative siano essenziali nella gestione dei servizi.

L'esperienza del Comune di Vimercate nella realizzazione di indagini di *customer satisfaction* sia sui servizi esterni che interni è stata riconosciuta nel 2010 come "buona pratica" dal Ministero della Pubblica Amministrazione e Innovazione e pubblicata sul sito www.qualitapa.gov nella sezione *Customer Satisfaction – Esperienze*.

Il Comune di Vimercate realizza le indagini di *customer satisfaction* utilizzando questionari ideati in proprio (sia nei contenuti che nella stampa) ed elaborando internamente i risultati, senza costi per l'Ente. Lo svolgimento delle indagini è curato dal Direttore generale avvalendosi del supporto della Responsabile del Sistema Qualità certificato ISO 9001:2008.

La presente indagine è la terza dedicata ai servizi della Polizia Locale e si ripete a distanza di quattro anni dalla precedente, effettuata nell'estate del 2006.

Il questionario proposto nel 2010 è simile all'impostazione del 2006, per consentire un raffronto fra dati omogenei: sono stati però effettuati nel testo del questionario tutti gli aggiornamenti necessari a renderlo attuale.

I questionari sono stati resi disponibili e distribuiti ai cittadini presso il Comando di Polizia Locale e a Spazio Città nei mesi di maggio-giugno 2010 e contemporaneamente sono stati pubblicati e resi scaricabili dal sito web comunale.

La struttura del questionario prevedeva:

- sette domande dedicate alla valutazione dei seguenti aspetti: rapporti con i cittadini, servizi di sportello, pronto intervento, sicurezza stradale, sicurezza della città, tutela dell'ambiente e del territorio, commercio;
- due domande sui servizi Reclami e Sito Internet;
- una valutazione complessiva e finale dei servizi erogati dalla Polizia Locale;
- i dati socio-demografici dei cittadini che hanno partecipato all'indagine.

Complessivamente sono stati raccolti 311 questionari nelle due urne predisposte alla Polizia Locale e a Spazio Città.

Di questi:

- 160 sono stati raccolti direttamente dagli agenti della Polizia Locale;
- 151 sono stati consegnati e restituiti a Spazio Città (di cui 9 scaricati dal sito web);
- 2 sono stati scartati e non valutati in quanto compilati solo nella parte demografica.

I questionari validi e valutati sono perciò 309. Nel 2006 erano stati solo 80.

Il tasso di restituzione dei questionari distribuiti è stato del 57,59%: 311 questionari restituiti su 540 distribuiti. Significa cioè che oltre un cittadino su due ha restituito il questionario compilato, indice questo di una buona percezione dell'importanza della rilevazione e di una buona partecipazione.

Il dettaglio sulla tipologia e residenza dei cittadini coinvolti è disponibile alle pagine 12 e 13.

2. ANALISI DEI RISULTATI

Seguendo passo per passo l'impostazione del questionario, si propongono qui di seguito le risposte ottenute nelle varie domande poste.

Per ogni aspetto elencato, è stato chiesto ai cittadini di esprimere una valutazione con un punteggio compreso fra 1 (= insufficiente) e 4 (= ottimo).

NOTA IMPORTANTE: va precisato che **per soddisfazione si intende la somma dei giudizi *Buono* e *Ottimo*** espressi dai cittadini. I giudizi *Sufficienti* sono stati rilevati separatamente e vengono considerati come prestazioni minime esigibili, dunque non rientrano nel concetto di soddisfazione. Il dato 2006 annotato nella colonna in grigio si riferisce al corrispettivo dato di soddisfazione ugualmente calcolato sommando i giudizi *Buono* e *Ottimo*.

DOMANDA n. 1: Rapporti con i cittadini

ASPETTO VALUTATO	SODDISFAZIONE 2010						DATO 2006
	Risposte Totali	Risposte Negative <i>Insufficiente</i>	Risposte Sufficienti	Risposte Positive <i>Buono Ottimo</i>	Non ho elementi per valutare	% Risposte Positive su Risposte Totali	
Cortesìa del personale	305	25	60	214	6	70,16%	36,23%
Spiegazione di leggi e regolamenti	300	24	67	174	35	58,00%	21,13%
Capacità di comunicazione	297	34	67	180	16	60,61%	25,35%
Presenza quando c'è bisogno	302	61	65	168	8	55,63%	20,00%

DOMANDA n. 2: Servizi di sportello

ASPETTO VALUTATO	SODDISFAZIONE 2010						DATO 2006
	Risposte Totali	Risposte Negative <i>Insufficiente</i>	Risposte Sufficienti	Risposte Positive <i>Buono Ottimo</i>	Non ho elementi per valutare	% Risposte Positive su Risposte Totali	
Orari per la ricezione di telefonate	304	20	80	157	47	51,64%	88,57%*
Orari per il ricevimento del pubblico	297	27	71	167	32	56,23%	83,33%*
Tempo per espletare la pratica	299	26	50	167	56	55,85%	86,96%*
Tempi di attesa allo sportello	297	18	73	156	50	52,53%	Quesito non presente

DOMANDA n. 3: Pronto Intervento

ASPETTO VALUTATO	SODDISFAZIONE 2010						DATO 2006
	Risposte Totali	Risposte Negative <i>Insufficiente</i>	Risposte Sufficienti	Risposte Positive <i>Buono Ottimo</i>	Non ho elementi per valutare	% Risposte Positive su Risposte Totali	
Orari per le telefonate di pronto intervento	306	10	64	169	63	55,23%	80,56%*
Tentativi fatti prima di ottenere risposta	299	15	68	149	67	49,83%	58,90%
Tempo intercorso tra chiamata e intervento richiesto	299	29	47	163	60	54,52%	40,58%
Corrispondenza dell'intervento all'aspettativa di chi lo ha richiesto	293	28	51	150	64	51,19%	40,85%
Rilievi in sinistri stradali (assistenza alle parti coinvolte)	277	15	31	144	87	51,99%	42,47%

DOMANDA n. 4: Sicurezza stradale

ASPETTO VALUTATO	SODDISFAZIONE 2010						DATO 2006
	Risposte Totali	Risposte Negative <i>Insufficiente</i>	Risposte Sufficienti	Risposte Positive <i>Buono Ottimo</i>	Non ho elementi per valutare	% Risposte Positive su Risposte Totali	
Capacità di regolare il traffico	304	40	62	177	25	58,22%	27,40%
Adeguatezza di segnaletica stradale e orizzontale	308	50	83	168	7	54,55%	19,44%
Chiarezza delle informazioni sulle modifiche alla circolazione	276	39	75	142	20	51,45%	59,72%
Tempestività delle informazioni sulle modifiche alla circolazione	276	43	79	130	24	47,10%	54,93%

DOMANDA n. 5: Sicurezza della città

ASPETTO VALUTATO	Risposte Totali	SODDISFAZIONE 2010					DATO 2006
		Risposte Negative <i>Insufficiente</i>	Risposte Sufficienti	Risposte Positive <i>Buono Ottimo</i>	Non ho elementi per valutare	% Risposte Positive su Risposte Totali	
Presidio delle zone a rischio	300	83	48	149	20	49,67%	13,04%
Pattugliamento serale e notturno	284	73	53	134	24	47,18%	20,29%
Presidio davanti alle scuole	260	48	40	150	22	57,69%	36,11%
Presidio area di mercato settimanale	285	38	52	157	38	55,09%	Quesito non presente

DOMANDA n. 6: Tutela del territorio e dell'ambiente

ASPETTO VALUTATO	Risposte Totali	SODDISFAZIONE 2010					DATO 2006
		Risposte Negative <i>Insufficiente</i>	Risposte Sufficienti	Risposte Positive <i>Buono Ottimo</i>	Non ho elementi per valutare	% Risposte Positive su Risposte Totali	
Controllo pulizia della città	302	88	41	164	9	54,30%	20,90%
Controllo e vigilanza nei parchi	303	79	59	140	25	46,20%	10,14%
Controlli sull'attività di edificazione (cantieri)	288	31	39	115	103	39,93%	Quesito non presente
Interventi di protezione civile per emergenze	293	15	47	138	93	47,10%	Quesito non presente
Promozione della tutela dei diritti degli animali	298	33	41	124	100	41,61%	19,12%

DOMANDA n. 7: Commercio

ASPETTO VALUTATO	SODDISFAZIONE 2010						DATO 2006
	Risposte Totali	Risposte Negative <i>Insufficiente</i>	Risposte Sufficienti	Risposte Positive <i>Buono Ottimo</i>	Non ho elementi per valutare	% Risposte Positive su Risposte Totali	
Verifiche negli esercizi commerciali	272	35	53	82	102	48,24%	19,61%
Controlli nei pubblici esercizi (bar e ristoranti)	257	54	41	65	97	40,63%	22,81%
Controllo attività di intrattenimento e spettacolo	255	31	50	64	110	44,14%	Quesito non presente

Commenti: solo su questa voce risulta molto significativo (oltre il 40%) il numero di coloro che non esprimono alcuna valutazione al riguardo. Il calcolo della soddisfazione è stato perciò effettuato tenendo conto solo delle risposte effettive (negative, sufficienti e positive). I risultati di soddisfazione risultano molto migliorati rispetto al 2006.

DOMANDA N. 8: Ha mai inviato al Comune dei reclami / suggerimenti?

ASPETTO VALUTATO	UTILIZZO			
	SI	NO	Non risponde	TOTALI
Reclami / Suggerimenti 2010	137	161	11	309
Reclami / Suggerimenti 2006	Quesito non presente			

DOMANDA N. 8 a) : Se ha risposto sì alla domanda precedente, qual è il suo grado di soddisfazione riguardo le risposte ottenute?

ASPETTO VALUTATO	SODDISFAZIONE 2010						DATO 2006
	Risposte Totali	Risposte Negative <i>Insufficiente</i>	Risposte Sufficienti	Risposte Positive <i>Buono Ottimo</i>	Non ho elementi per valutare	% Risposte Positive su Risposte Totali	
Reclami	137	44	28	65	0	47,45%	Quesito non presente

DOMANDA N. 9: Ha mai utilizzato il sito internet per scaricare moduli o accedere a informazioni relativamente ai servizi?

ASPETTO VALUTATO	UTILIZZO			
	SI	NO	Non risponde	TOTALI
Sito Internet 2010	90	202	17	309
Sito Internet 2006	Quesito non presente			

DOMANDA N. 9 a) : Se ha risposto sì alla domanda precedente, qual è il suo grado di soddisfazione riguardo a questo genere di servizio?

ASPETTO VALUTATO	Risposte Totali	SODDISFAZIONE 2010					DATO 2006
		Risposte Negative <i>Insufficiente</i>	Risposte Sufficienti	Risposte Positive <i>Buono Ottimo</i>	Non ho elementi per valutare	% Risposte Positive su Risposte Totali	
Sito internet	90	4	23	60	0	70%	Quesito non presente

DOMANDA N. 10: Qual è il suo giudizio globale relativamente ai servizi della Polizia Locale del Comune di Vimercate?

ASPETTO VALUTATO	Risposte Totali	SODDISFAZIONE 2010					DATO 2006
		Risposte Negative <i>Insufficiente</i>	Risposte Sufficienti	Risposte Positive <i>Buono Ottimo</i>	Non ho elementi per valutare	% Risposte Positive su Risposte Totali	
Giudizio globale sui servizi della Polizia Locale	293	54	55	184	0	62,80%	38,09%

3. DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

DATI SOCIODEMOGRAFICI		2010
Sesso	Maschio	174
	Femmina	119
	Non risponde	16
	TOTALI	309
Età	minore di 18	1
	18-35	65
	36-50	88
	51-65	108
	oltre 65	46
	Non risponde	1
	TOTALI	309
Cittadinanza	Italiana	265
	Cittadino UE	2
	Altra nazionalità	2
	Non risponde	40
	TOTALI	309
Quartiere	Centro	94
	Nord	41
	Sud (compresi Torri Bianche e Moriano)	42
	Ruginello	57
	Oreno	40
	Velasca	35
	Non residenti	/
	Non risponde	/
	TOTALI	309
Professione	Studente	19
	Lavoratore dipendente	110
	Imprenditore	17
	Libero professionista	27
	Pensionato	77
	Casalinga	47
	Altro	9
	Non risponde	3
	TOTALI	309

4. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Un cittadino ha scritto fra le osservazioni al questionario: *Il risultato di questa statistica verrà pubblicato? Anche qualora fosse negativa?*

La risposta è in questa relazione finale, che – dopo essere stata presentata alla Giunta comunale e alla stampa – verrà resa disponibile sul sito web comunale nella pagina della Qualità (link in basso a destra nella home-page) e in sintesi verrà pubblicata sul notiziario comunale distribuito a tutte le famiglie.

Vimercate, Agosto 2010

**Il Direttore Generale
dott. Ciro Maddaluno**

Allegato Finale:

copia del questionario distribuito ai cittadini