



CITTÀ DI LANCIANO
Medaglia d'Oro al Valor Militare
CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

Via E. Ercole n. 1 - 66034 - Lanciano (CH)
CENTRALE OPERATIVA Tel. 0872.46871
PEC: comune.lanciano.chieti@legalmail.it



2023

INDAGINE SUL SERVIZIO DI
INFORTUNISTICA STRADALE
RESO DAL CORPO DI
POLIZIA MUNICIPALE DI LANCIANO

INDICE

1.	Premesse	pag. 02
2.	Obiettivo proposto e modalità di elaborazione questionario	pag. 02
3.	Brevi cenni sul servizio di Infortunistica Stradale	pag. 02
4.	Risultati e rappresentazione grafica dei dati	pag. 04
5.	Analisi dei dati	pag. 09
6.	Conclusioni e proposte migliorative	pag. 09

PREMESSE

Il Comune di Lanciano (CH) in conformità a quanto stabilito dall'art. 147 e seg. del D.Lgs n. 267/2000, ha approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 2 del 29/01/2013 il "Regolamento del sistema dei controlli interni". In particolare, l'art. 147, comma 2 lettera e) del T.U.E.L. impegna i Comuni a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni e interni dell'ente.

A tal proposito, all'art. 20 del citato Regolamento Comunale, è stabilito che il controllo della qualità dei servizi erogati viene esercitato mediante la misurazione del livello di gradimento espresso dagli utenti interni ed esterni e viene svolto a cura dei dirigenti di settore con il coordinamento del Segretario Generale; il successivo art. 21 stabilisce che il controllo è disposto con cadenza annuale sulla base di un programma approvato unitamente al P.E.G./Piano della Performance con il quale si assegna a ciascun Dirigente la realizzazione di almeno una rilevazione, con l'indicazione delle modalità generali di effettuazione della rilevazione stessa.

Dopo l'approvazione del richiamato Regolamento, il Comune di Lanciano (CH) ha dato avvio ad un censimento dei servizi (Mappatura dei servizi erogati dall'Ente) e ad un attento esame della loro dimensione attuale.

Il P.E.G. 2023 ha puntualmente riproposto, tra gli obiettivi assegnati alla Polizia Municipale, il controllo sulla qualità dei servizi erogati, rimarcando la necessità di progettare la rilevazione tenendo presente quelli che sono i capisaldi riportati nel Piano Qualità del Comune di Lanciano:

OBIETTIVO PROPOSTO E MODALITÀ DI ELABORAZIONE DEL QUESTIONARIO

Muovendo da tali presupposti, in un'ottica di continuità con quanto fatto nelle annualità precedenti, ci si è posti l'obiettivo di rilevare il livello di gradimento espresso dagli utenti esterni in relazione al servizio di "INFORTUNISTICA STRADALE" reso dalla Polizia Municipale di Lanciano.

BREVI CENNI SUL SERVIZIO DI INFORTUNISTICA STRADALE.

COS'È

Il servizio di infortunistica stradale è una funzione fondamentale del più ampio Servizio di polizia stradale assolto dal Corpo di P.M. Esso è finalizzato ad assumere e garantire la genuinità delle prove da cui evincere la dinamica dei sinistri e attribuire le responsabilità. Trattandosi di una funzione che può riflettersi in modo molto pesante sia sugli aspetti patrimoniali dei coinvolti, sia su quelli legati alla loro responsabilità anche penale, essa implica il massimo livello di professionalità esprimibile dal Corpo.

Tutte le informazioni raccolte in caso di sinistro stradale, nonché la ricostruzione e la prospettazione delle cause dello stesso, sono elementi informativi destinati ad essere utilizzati in diverse sedi: quella amministrativa, dall'autorità prefettizia e dai competenti Uffici della Motorizzazione, e quella giudiziaria, dalla magistratura penale o civile.

A CHI SI RIVOLGE

Il servizio, quindi, viene svolto per fini ultimi di Giustizia, ma, evidentemente, ne beneficiano le parti coinvolte nei sinistri stradali che si ritrovano garantite nei loro diritti dall'intervento di un organo terzo, imparziale e professionale.

SERVIZIO AL PUBBLICO E/O UTENTI PROFESSIONALI

Presso l'Ufficio Infortunistica è possibile richiedere copia dei rilievi di incidente stradale, della documentazione contenente le informazioni sulle violazioni rilevate e su quant'altro possa essere utile alla ricostruzione dei fatti.

La documentazione così raccolta e prodotta è accessibile dalle parti coinvolte a vario titolo nei sinistri stradali e da coloro che ne curano gli interessi.

STANDARD DI SERVIZIO

Rispetto ai fattori di efficienza, efficacia e gradimento sono stati fissati i seguenti standard al fine di garantire l'erogazione di un servizio considerato da molti l'eccellenza di questo Corpo di Polizia Municipale:

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Efficienza	Rispetto dei tempi di erogazione del servizio	Conclusione dei procedimenti di competenza entro i termini previsti (30 giorni salvo diverso termine previsto in via regolamentare o da disposizioni normative).
Efficacia	Regolarità della prestazione erogata (assenza di reclami o ricorsi).	Le pratiche sono istruite nel rispetto della normativa vigente in materia.
Gradimento	Cortesia e comprensione	Esito positivo da Customer Satisfaction.

Il servizio di INFORTUNISTICA STRADALE, con tutta l'organizzazione che ne consegue, è stato sottoposto a indagine sul grado di soddisfazione di parte utente al fine di verificarne l'utilità e le eventuali criticità.

A tal proposito sono stati tenuti in considerazione alcuni capisaldi della *customer satisfaction* quali:

- La piena soddisfazione del cittadino come priorità assoluta (*il cittadino al primo posto*);
- la qualità dei processi organizzativi come fattore chiave strategico (*la qualità dell'organizzazione*);
- il miglioramento come processo fondamentale di tutto l'ente (*il miglioramento continuo*);

Pur esistendo diversi strumenti che permettono di misurare e monitorare la qualità percepita ovvero di rilevare il grado di soddisfazione dei clienti, tra i quali il focus group ed il questionario, la scelta anche per quest'anno è ricaduta sul questionario somministrato sia telefonicamente che in presenza.

Trattasi di un questionario cartaceo, che sta in mano all'intervistatore, il quale legge le domande e su di esso registra le risposte con una penna; il gergo internazionale per ricordare questo mezzo è, appunto, *paper and pencil*.

Il questionario consiste in una griglia di domande rigidamente formalizzate e standardizzate che permette l'ottenimento di informazioni di natura prettamente quantitativa, analizzabili dal punto di vista statistico e facilmente generalizzabili.

Fra gli strumenti utilizzabili per la rilevazione, il questionario è certamente quello più adatto a stimare la dimensione quantitativa di un comportamento, un'opinione o un'aspettativa; la somministrazione a tutti gli intervistati della stessa domanda e la sua "traduzione" in un giudizio riconducibile ad un numero consente buone possibilità di elaborazione statistica.

La rilevazione è avvenuta tra il 20 ottobre 2023 ed il 30 novembre 2023, periodo durante il quale il personale affidatario dell'indagine ha somministrato il questionario ai relativi utenti.

Il personale impegnato nel servizio di Infortunistica stradale si è occupato della somministrazione del questionario mentre il Funzionario Dott. Domenico d'ALESSANDRO si è occupato del *data processing*.

Nel periodo di riferimento sono state raccolte complessivamente 51 schede. L'indagine è stata effettuata nei confronti di soggetti tutti diversi (c.d. "non ripetuta").

La soddisfazione dell'utente per un determinato aspetto del servizio è rapportata all'importanza che l'utente stesso attribuisce a quell'aspetto: il rapporto soddisfazione/importanza è uno degli elementi centrali della Customer Satisfaction, poiché consente di rilevare il gradimento sul servizio non in maniera

avulsa dal contesto di riferimento e dalle aspettative, ma in rapporto al livello di bisogno/priorità per l'utente.

Sulla base del rapporto soddisfazione/importanza è possibile definire, infatti, la mappa delle priorità per macrofattori e/o microfattori, utile per individuare quegli aspetti del servizio su cui è necessario apportare azioni di miglioramento o garantire i medesimi livelli di qualità. Tale mappa consente di individuare i punti critici (su cui occorre lavorare) e i punti per i quali è necessario mantenere i livelli raggiunti (in cui, dal punto di vista del cliente non è necessario apportare modifiche).

RISULTATI E RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEI DATI

L'indagine sul grado di soddisfazione dei cittadini in merito alla qualità del servizio è stata effettuata attraverso un questionario strutturato sulla base di una lista di domande a risposta chiusa e multipla e a scala di rilevazione semantica del tipo *Likert*, che garantisce un facile trattamento dei dati ed una buona leggibilità dei risultati.

Nella Metodologia della Ricerca, con il termine *item* si indicano le domande del questionario somministrato al campione.

L'elaborazione dei dati raccolti è stata preceduta dalla fase denominata *data entry* che consiste nell'inserimento dei dati stessi e dalla fase denominata *cleaning* comprendente un lavoro finalizzato ai controlli ed alla correzione appunto dei dati immessi.

Successivamente a tali fasi è stata effettuata l'elaborazione dei dati raccolti andando a calcolare:

- le frequenze percentuali di risposta per ciascuna domanda a risposta chiusa;
- la moda di risposta statistica per ciascuna domanda a risposta chiusa ovvero la risposta che compare più frequentemente.

A tal fine è stato necessario:

- quantificare il numero di risposte per ciascuna tipologia e determinare le frequenze percentuali per ciascuna di esse;
- individuare la risposta che compare più frequentemente.

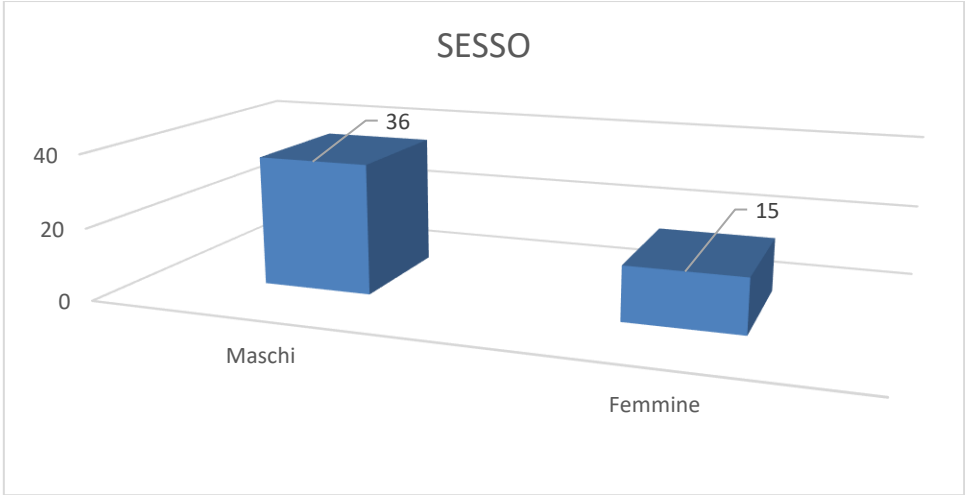
La forma con la quale si è scelto di esprimere i risultati è quella delle percentuali cioè quelle considerate di *penetrazione* perché, indicando quante persone hanno dato una certa risposta, in rapporto al totale a cui è stata rivolta la domanda, danno una misura di penetrazione, appunto, del fenomeno.

Le schede utilizzate per la somministrazione dei questionari, ai fini ispettivi, sono conservate agli atti dell'ufficio. Per esigenze di privacy, i dati personali degli intervistati non sono stati raccolti poiché il questionario prevede la forma assolutamente anonima.

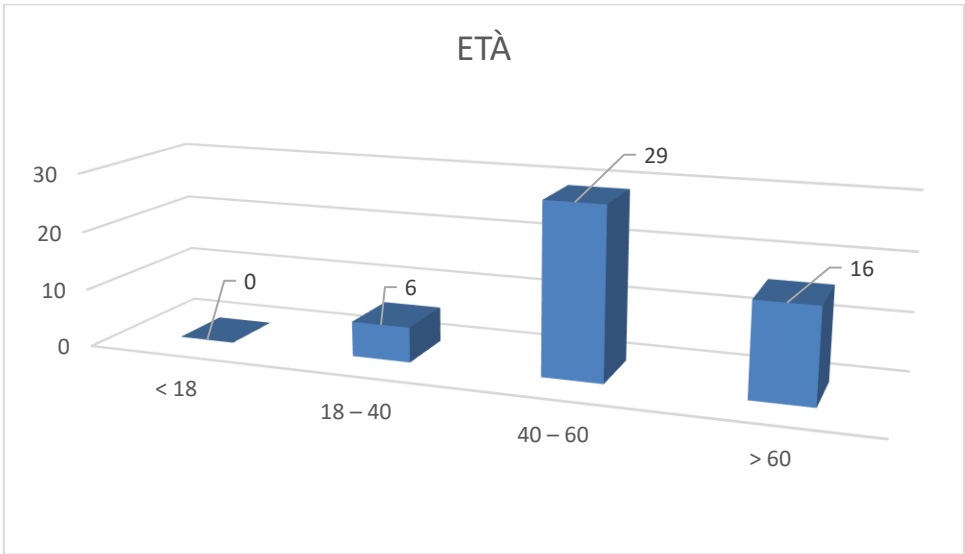
Nelle pagine che seguono è riportato il questionario con le relative risultanze e rappresentazioni grafiche.

DATI SOCIO ANAGRAFICI

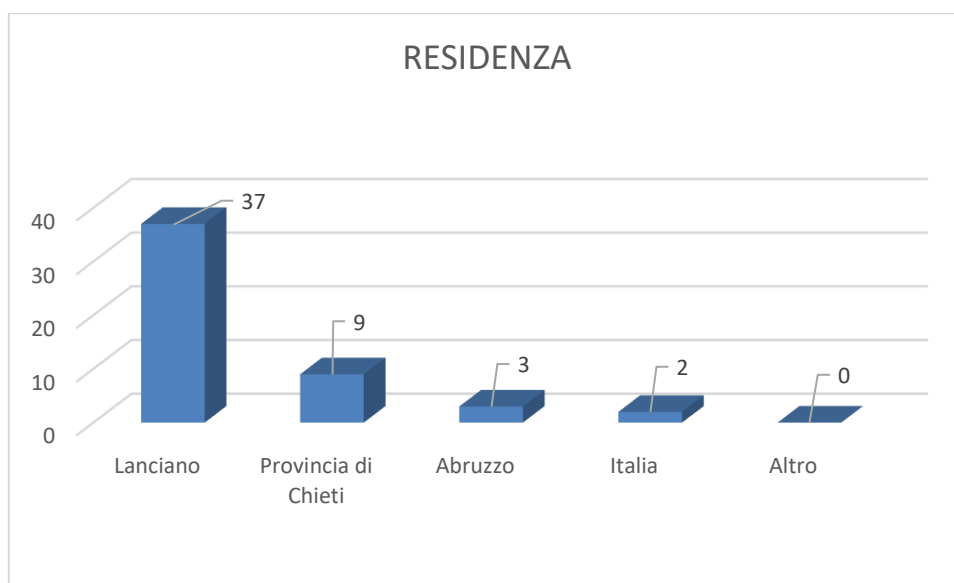
SESSO	<i>DATI</i>	%
Maschi	36	71%
Femmine	15	29%



ETÀ	<i>DATI</i>	%
< 18	0	0
18 – 40	6	12%
40 – 60	29	57%
> 60	16	31%

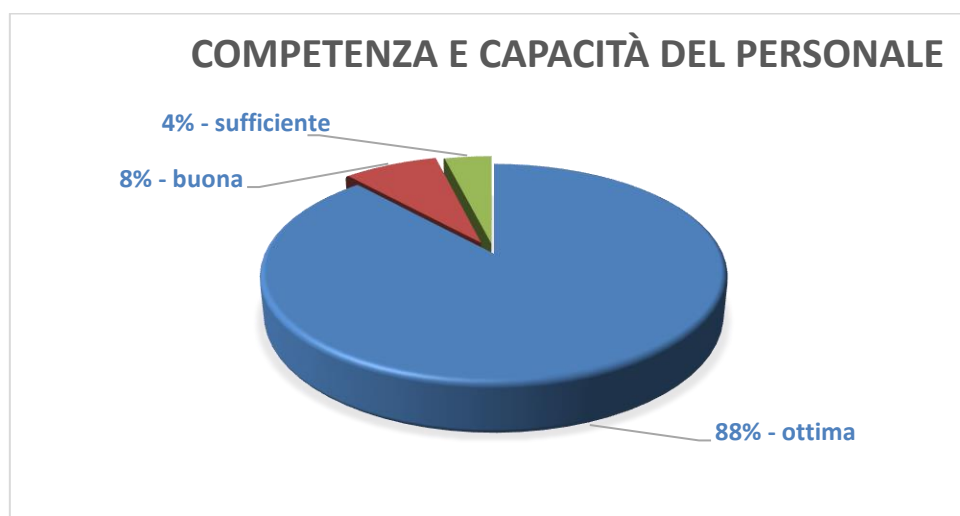


RESIDENZA	<i>DATI</i>	%
Lanciano	37	72%
Provincia di Chieti	9	18%
Abruzzo	3	6%
Italia	2	4%
Altro	0	0%



ITEM con riferimento al SERVIZIO DI INFORTUNISTICA STRADALE reso dal Corpo di Polizia Municipale di Lanciano	DATI	%
---	------	---

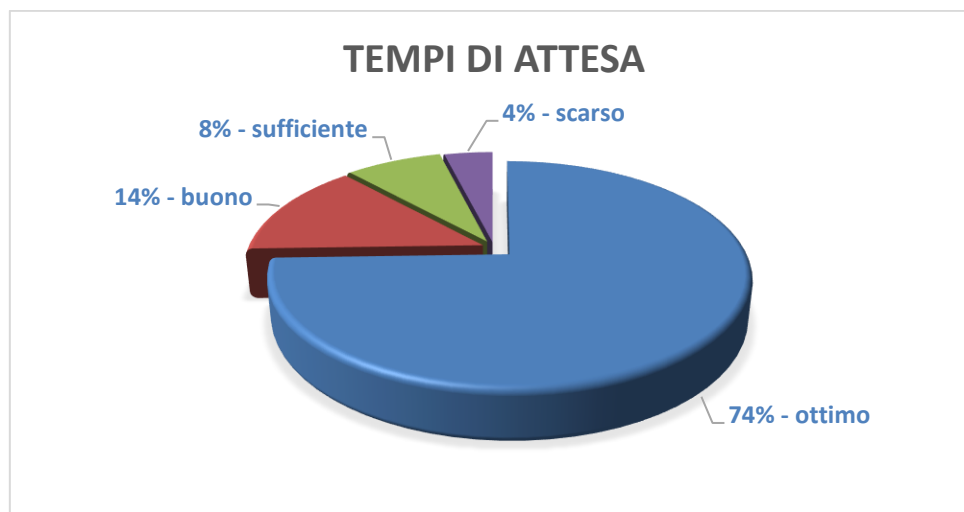
1 – COMPETENZA E CAPACITÀ DEL PERSONALE. Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale di Polizia Municipale preposto al servizio di Infortunistica Stradale?	DATI	%
a) Ottima	45	88%
b) Buona	4	8%
c) Sufficiente	2	4%
d) Scarsa	0	0%
e) Non hanno risposto	0	0%



3 - CHIAREZZA E PRECISIONE Come valuta la chiarezza e la precisione delle informazioni ricevute?	DATI	%
a) Ottime	41	80%
b) Buone	6	12%
c) Sufficienti	2	4%
d) Scarse	2	4%
e) Non hanno risposto	0	0%



2 – TEMPI DI ATTESA Come valuta il tempo di attesa per l'ottenimento di quanto richiesto?	DATI	%
a) Ottima	38	
b) Buona	7	
c) Sufficiente	4	
d) Scarso	2	
e) Non hanno risposto	0	



4 – ASPETTATIVE Rispetto alle sue aspettative, come valuta complessivamente il servizio di INFORTUNISTICA STRADALE reso dalla Polizia Municipale di Lanciano?	DATI	%
a) Ottimo	34	
b) Buono	15	
c) Sufficiente	1	
d) Scarso	1	
e) Non hanno risposto	0	



ANALISI DEI DATI

Il questionario in parola è stato sottoposto a 51 cittadini, per lo più utenti professionali quali avvocati, periti assicurativi e personale di agenzie specializzate nel settore analizzato.

Il campione più rappresentativo è di genere maschile, con un'età compresa tra i 40 e i 60 anni ed è residente nella Città di Lanciano (CH).

Dall'analisi dei dati raccolti emerge un risultato decisamente positivo in relazione all'oggetto dell'indagine statistica SERVIZIO DI INFORTUNISTICA STRADALE reso dal Corpo di Polizia Municipale di Lanciano (CH).

La quasi totalità degli intervistati ha apprezzato molto il servizio in parola evidenziando la notevole competenza e spiccata capacità del personale preposto nonché la chiarezza e la precisione delle informazioni rese. Alcuni degli intervistati hanno poi suggerito l'opportunità di dotarsi di una strumentazione per il rilievo dei sinistri stradali all'avanguardia, che possa ridurre al minimo la possibilità di errore sia nella ricostruzione della dinamica che nella rappresentazione grafica dell'incidente.

CONCLUSIONI E PROPOSTE MIGLIORATIVE

I dati raccolti fanno emergere, da parte dell'utenza, una valutazione del servizio erogato più che positiva. Dal momento, però, che tutti i sistemi sono perfetibili, si ritiene di poter ulteriormente agire implementando l'affidabilità scientifica delle informazioni raccolte dagli operatori. Una formazione professionale ancor più curata per il personale operante e il ricorso a strumenti di misurazione e renderizzazione ancor più precisi e moderni, potrebbero aumentare le già eccellenti affidabilità e obiettività dei dati raccolti, con indubbio beneficio per l'accertamento della verità dei fatti e per la soddisfazione degli utenti in tempi ancor più rapidi.

Quanto sopra, pur nella consapevolezza che le linee di azione migliorative suggerite debbano fare i conti, da un lato, con una finanza locale che non consente adeguati investimenti in una più moderna tecnologia, e dall'altro, da una sempre più insostenibile carenza di organico che non consente di accostare la formazione professionale alla necessità di erogare contestualmente il Servizio di Polizia Locale.

Lanciano, 4 dicembre 2023

IL COMANDANTE DELLA P.M.
Magg. Avv. Guglielmo LEVANTE