



## POLIZIA LOCALE

CITTÀ DI LANCIANO

Medaglia d'Oro al Valor Militare

Via E. Ercole n. 1 - 66034 - Lanciano (CH)

CENTRALE OPERATIVA Tel. 0872 46871

PEC: [comune.lanciano.chieti@legalmail.it](mailto:comune.lanciano.chieti@legalmail.it)



# Anno 2024

## INDAGINE SUL SERVIZIO RESO DALLA POLIZIA LOCALE 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. 2024 ha puntualmente riproposto, tra gli obiettivi assegnati alla Polizia Locale, 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 reso dalla Polizia Locale di Lanciano.

### **BREVI CENNI SUI SERVIZI ESPLETATI DALLA POLIZIA LOCALE.**

Le funzioni della polizia locale sono ampie e spaziano dalla sicurezza alla tutela del territorio. Di seguito, sono riportate alcune delle più significative aree d'intervento che la riguardano:

#### **SICUREZZA URBANA E ORDINE PUBBLICO.**

La polizia locale svolge una funzione chiave nella gestione della sicurezza urbana. Ciò include la vigilanza in luoghi pubblici come parchi, piazze e strade, e la prevenzione di comportamenti che possano generare disordini. La loro presenza disincentiva atti di vandalismo, piccoli crimini e contribuisce a mantenere la tranquillità cittadina. Inoltre, può partecipare a operazioni congiunte con altre forze dell'ordine per contrastare fenomeni come la microcriminalità o l'immigrazione clandestina.

#### **GESTIONE E SICUREZZA DELLA CIRCOLAZIONE STRADALE.**

La polizia locale è un organo di polizia stradale ai sensi dell'art. 12 del Codice della Strada. A tal proposito svolgono attività di regolamentazione del traffico, controlli dei veicoli, rilievo di sinistri stradali, verifica del rispetto alle norme del Codice della Strada sanzionano eventuali violazioni. Inoltre, garantiscono la sicurezza in prossimità di scuole, mercati e durante eventi pubblici.

#### **PROTEZIONE CIVILE E GESTIONE DELLE EMERGENZE.**

La polizia locale svolge un ruolo importante anche nella protezione civile, specialmente in situazioni di emergenza come alluvioni, terremoti, incendi o altre calamità naturali. Il personale è addestrato per fornire assistenza, coordinare evacuazioni e collaborare con i servizi di emergenza per limitare i danni e proteggere la popolazione. Partecipa a piani di emergenza comunali e attività di prevenzione del rischio, compresa la sensibilizzazione dei cittadini.

## CONTROLLO DEL TERRITORIO E LOTTA ALL'ABUSIVISMO.

Tra le funzioni più rilevanti della polizia locale c'è anche la tutela del territorio. Gli agenti monitorano fenomeni di abusivismo edilizio, verificando che le nuove costruzioni e le modifiche rispettino le normative urbanistiche e ambientali. La polizia locale, inoltre, contrasta l'abusivismo commerciale e il commercio illegale, controllando il rispetto delle autorizzazioni e sanzionando attività non conformi alla legge. Questi interventi sono cruciali per garantire la legalità e la sicurezza economica del territorio.

## POLIZIA GIUDIZIARIA E COLLABORAZIONE NELLE INDAGINI.

La polizia locale, in determinate circostanze, può operare come polizia giudiziaria, supportando le autorità giudiziarie e collaborando con le altre forze dell'ordine in indagini su reati locali, come furti, truffe o atti vandalici. In questi casi, il personale di P.L. può raccogliere prove, interrogare testimoni e compiere altri atti di investigazione, sia d'iniziativa che su delega della magistratura.

## SERVIZI AMMINISTRATIVI E COLLABORAZIONE CON L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE.

La polizia locale supporta l'amministrazione comunale nel far rispettare i regolamenti e le ordinanze locali. Questo include il controllo sulle occupazioni di suolo pubblico, la verifica del rispetto delle norme igienico-sanitarie nei mercati e negli esercizi commerciali e l'ispezione di locali pubblici. Infine ma non di meno conto sono gli interventi che riguardano la tutela degli animali.

Il servizio di Polizia Locale, 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 10 luglio 2024 ed il 31 ottobre 2024, periodo durante il quale è stata posizionata un'urna presso il front-office, nella quale gli utenti che per varie ragioni si sono presentate presso la sede del corpo di P.L., potevano inserire il questionario compilato. Referente del progetto è il Funzionario Dott. Domenico d'ALESSANDRO che si è anche occupato del *data processing*.

Nel periodo di riferimento sono state raccolte complessivamente 52 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.

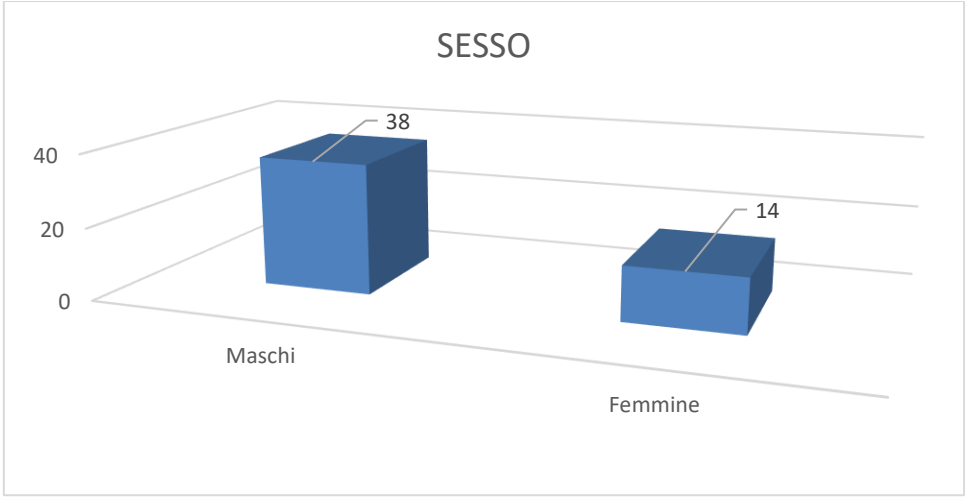
La forma con la quale si è scelto di esprimere i risultati è quella delle percentuali cioè quelle considerate di *penetrazione* perché, indicando quante persone hanno dato una certa risposta, in rapporto al totale a cui è stata rivolta la domanda, danno una misura di penetrazione, appunto, del fenomeno.

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.

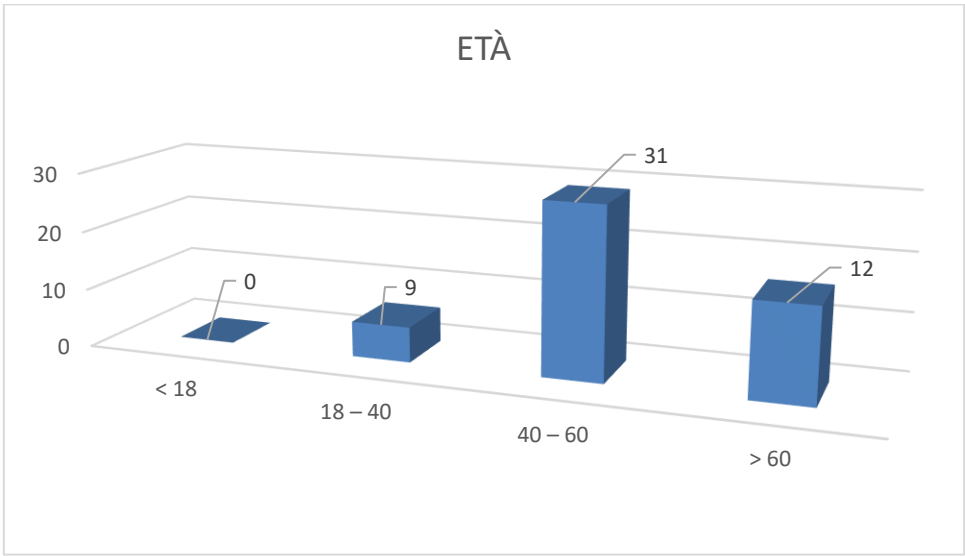
Nelle pagine che seguono è riportato il questionario con le relative risultanze e rappresentazioni grafiche.

**DATI SOCIO ANAGRAFICI**

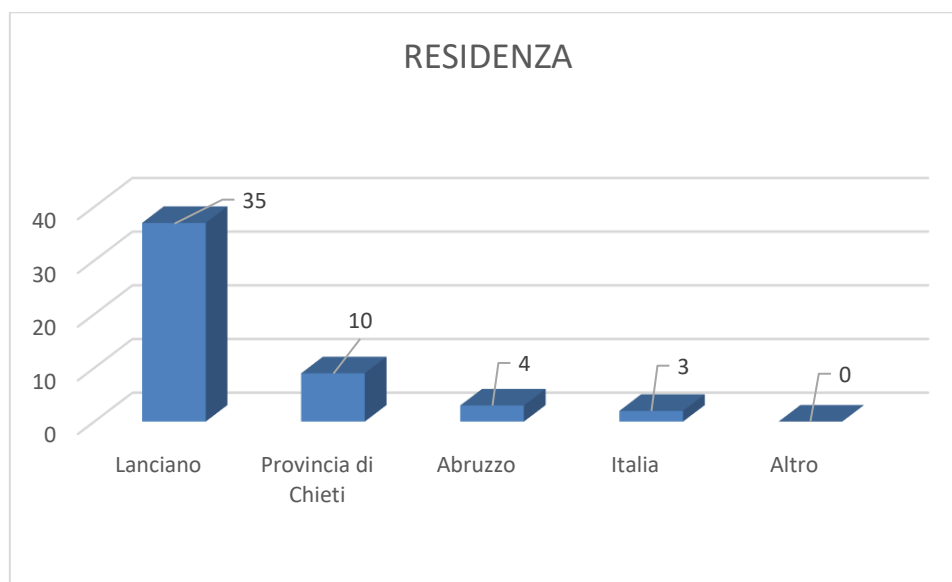
| SESSO   | DATI | %   |
|---------|------|-----|
| Maschi  | 38   | 73% |
| Femmine | 14   | 27% |



| ETÀ     | DATI | %   |
|---------|------|-----|
| < 18    | 0    | 0   |
| 18 – 40 | 9    | 17% |
| 40 – 60 | 31   | 60% |
| > 60    | 12   | 23% |

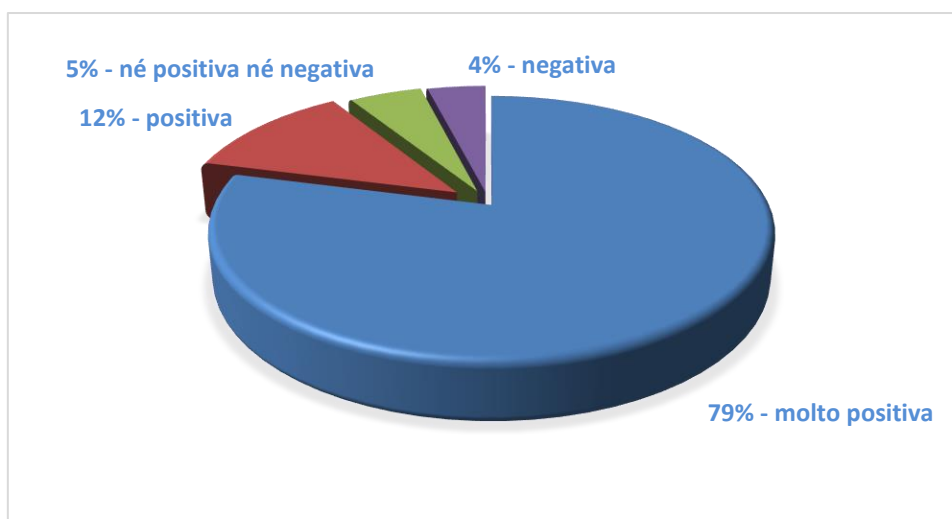


| <b>RESIDENZA</b>    | <b>DATI</b> | <b>%</b> |
|---------------------|-------------|----------|
| Lanciano            | 35          | 67%      |
| Provincia di Chieti | 10          | 19%      |
| Abruzzo             | 4           | 8%       |
| Italia              | 3           | 6%       |
| Altro               | 0           | 0%       |



| <b>ITEM con riferimento al servizio<br/>reso dalla POLIZIA LOCALE</b> | <b>DATI</b> | <b>%</b> |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|----------|
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|----------|

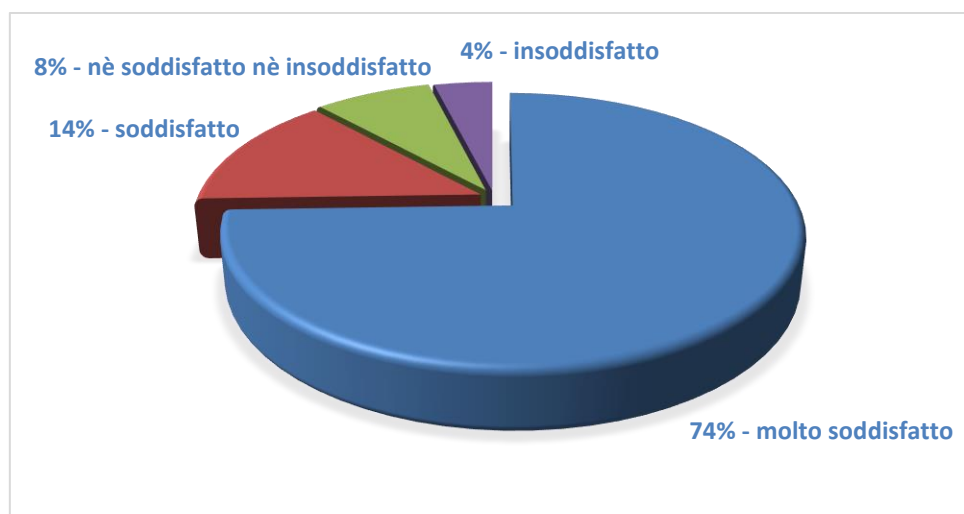
| <b>1 – Qual è stata la tua esperienza generale con il servizio di polizia locale?</b> | <b>DATI</b> | <b>%</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|
| a) Molto positiva                                                                     | 41          | 79%      |
| b) Positiva                                                                           | 6           | 12%      |
| c) Né positiva né negativa                                                            | 3           | 5%       |
| d) Negativa                                                                           | 2           | 4%       |
| e) Molto negativa                                                                     | 0           | 0%       |



| <b>2 – Quanto sei soddisfatto della cortesia e professionalità degli operatori di polizia locale?</b> | <b>DATI</b> | <b>%</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|
| a) Molto soddisfatto                                                                                  | 40          | 78%      |
| b) Soddisfatto                                                                                        | 7           | 14%      |
| c) Né soddisfatto né insoddisfatto                                                                    | 2           | 4%       |
| d) Insoddisfatto                                                                                      | 2           | 4%       |
| e) Molto insoddisfatto                                                                                | 0           | 0%       |

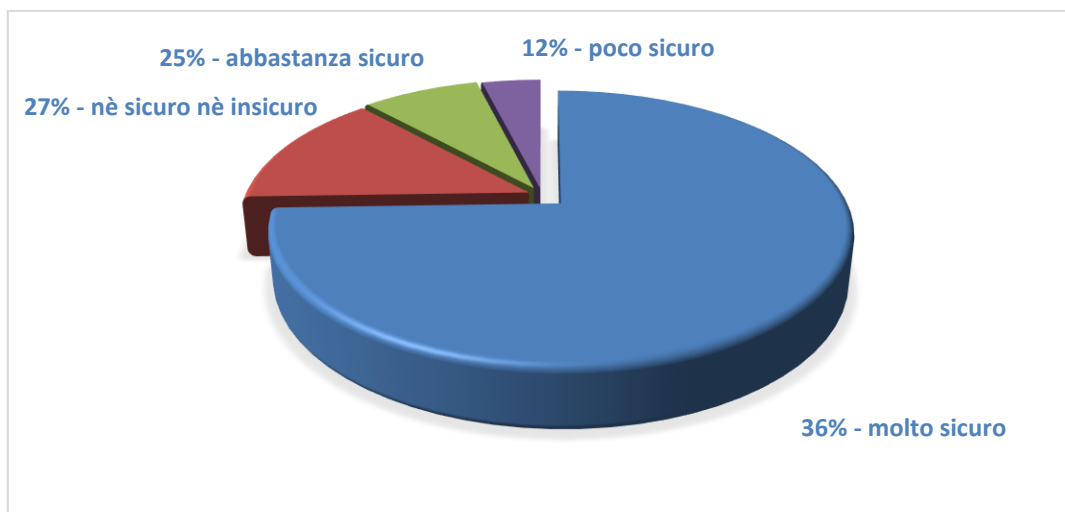


| <b>3 – Come valuti la tempestività e l'efficacia degli interventi della polizia locale?</b> | <b>DATI</b> | <b>%</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|
| a) Molto soddisfatto                                                                        | 38          | 74%      |
| b) Soddisfatto                                                                              | 7           | 14%      |
| c) Né soddisfatto né insoddisfatto                                                          | 4           | 8%       |
| d) Insoddisfatto                                                                            | 2           | 4%       |
| e) Molto insoddisfatto                                                                      | 0           | 0%       |

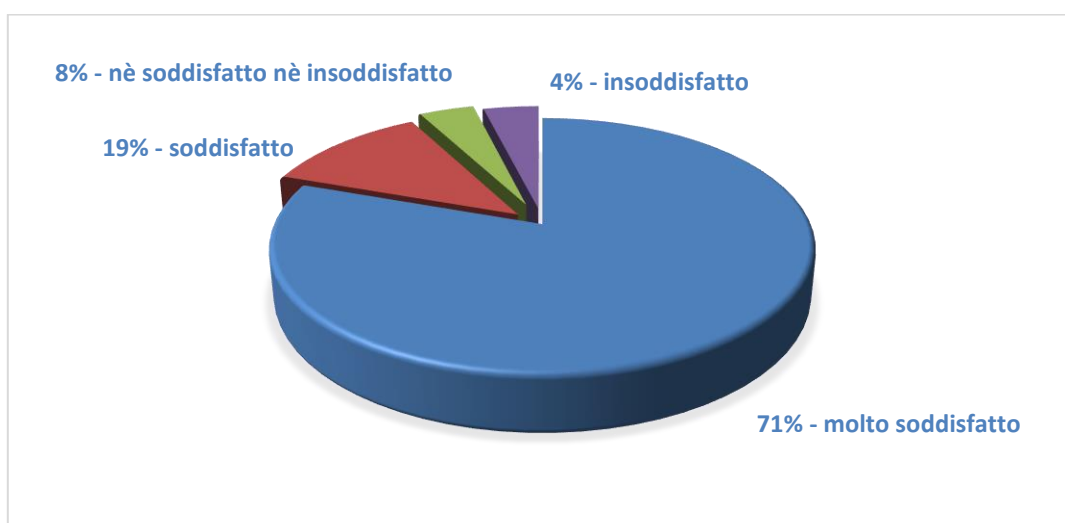




| 4 – Quanto ti senti sicuro nella tua zona di residenza grazie alla presenza della polizia locale? | DATI | %   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|
| a) Molto sicuro                                                                                   | 19   | 36% |
| b) Abbastanza sicuro                                                                              | 13   | 25% |
| c) Né sicuro né insicuro                                                                          | 14   | 27% |
| d) Poco sicuro                                                                                    | 6    | 12% |
| e) Per nulla sicuro                                                                               | 0    | 0%  |



| 5 – Quanto sei soddisfatto della chiarezza delle informazioni fornite dalla polizia locale? | DATI | %   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|
| a) Molto soddisfatto                                                                        | 37   | 71% |
| b) Soddisfatto                                                                              | 10   | 19% |
| c) Né soddisfatto né insoddisfatto                                                          | 4    | 8%  |
| d) Insoddisfatto                                                                            | 1    | 4%  |
| e) Molto insoddisfatto                                                                      | 0    | 0%  |



## ANALISI DEI DATI

Il questionario in parola è stato sottoposto a 52 cittadini, il cui campione più rappresentativo è di genere maschile, con un'età compresa tra i 40 e i 60 anni, residente nella Città di Lanciano (CH).

Dall'analisi dei dati raccolti emerge un risultato decisamente positivo in relazione all'oggetto dell'indagine statistica SERVIZIO RESO DALLA POLIZIA LOCALE DI LANCIANO.

La quasi totalità degli intervistati ha notevolmente apprezzato l'attività di questo Corpo con particolare riguardo alla cortesia e professionalità del suo personale; molto soddisfacente anche il dato relativo alla tempestività ed efficacia dei numerosi e variegati interventi che quotidianamente vengono richiesti.

Apprezzabile, infine, l'impegno della Polizia Locale nel concorrere con le forze di polizia ad ordinamento statale, per garantire la sicurezza nelle varie zone della città, ivi comprese le contrade. A tal proposito sono state poste in essere specifiche attività, in particolare nel quartiere Santa Rita e nelle varie zone periferiche, effettuando dei servizi di prossimità.

## PROPOSTE MIGLIORATIVE

Alla luce dei dati raccolti ed analizzati emerge una valutazione più che positiva del servizio reso da questo Corpo. Tuttavia si ritiene doveroso approfondire un particolare sforzo sull'**accountability** della Polizia Locale, al fine di mettere in atto pratiche e sistemi che promuovano la trasparenza, il rispetto della legge e l'integrità. La responsabilità che si ha verso i cittadini e le istituzioni circa le azioni e decisioni intraprese giocano un ruolo chiaro per elevare gli standard qualitativi del servizio reso.

Per una corretta applicazione di questo principio si potrebbero attuare delle concrete strategie tra cui:

**Body Cam e telecamere nei veicoli:** l'uso di telecamere aiuta a monitorare le interazioni tra agenti e cittadini, aumentando la trasparenza e fornendo prove concrete in caso di controversie.

**Processi di revisione degli incidenti critici:** dopo eventi critici (come l'uso della forza o incidenti con civili), svolgere revisioni dettagliate per assicurarsi che le azioni degli agenti siano state appropriate.

**Auditing e ispezioni:** programmare controlli regolari per assicurare che le pratiche e i comportamenti del personale di Polizia Locale rispettino standard etici e legali.

**Canali accessibili per i reclami:** creare sistemi semplici e accessibili per i cittadini che desiderano presentare reclami o segnalazioni. Questi possono includere portali online o punti di contatto fisici.

**Formazione etica e gestione dei conflitti:** fornire corsi regolari su temi come l'etica, la gestione delle situazioni di crisi e la comunicazione con il pubblico. Giova sottolineare come queste competenze siano fondamentali per agire in modo responsabile.

**Addestramento su de-escalation e diversità:** programmare corsi specifici sulla gestione delle tensioni senza ricorrere alla forza e sulla sensibilità verso le diversità culturali e sociali.

**Report pubblici periodici:** pubblicare periodicamente rapporti sulle attività della polizia, sugli incidenti e sugli interventi critici. Questi rapporti dovrebbero includere statistiche sull'uso della forza, sui reclami dei cittadini e sugli interventi compiuti.

**Protezione per i whistleblower:** assicurare che gli operatori che segnalano comportamenti scorretti all'interno del Corpo di Polizia Locale non siano soggetti a ritorsioni, creando un ambiente sicuro in cui l'onestà sia premiata.

**Promozione di valori e principi etici:** favorire un clima di lavoro che valorizzi l'integrità e la trasparenza come principi fondamentali per la buona gestione.

## CONCLUSIONE

Implementare l'**accountability** nella Polizia Locale richiede uno sforzo coordinato e la volontà di adottare un approccio orientato al servizio della comunità. Quando la Polizia Locale agisce con trasparenza e responsabilità, si crea una fiducia reciproca con i cittadini, migliorando la sicurezza e la percezione del rispetto della legalità.

Lanciano, 28 novembre 2024

IL COMANDANTE DELLA P.L.  
Guglielmo LEVANTE