

SAN SEBASTIANO 2016

Autorità civili, religiose e militari, colleghi di Ferrara e dell'intera Provincia, Sig. Presidente del Consiglio dei Sindaci, Sigg. Sindaci, Sig. Assessore, ringrazio tutti per essere qui oggi, a festeggiare il nostro Patrono, San Sebastiano e la Polizia Municipale Terre Estensi.

Anche quest'anno continuiamo con la festa itinerante che è ormai diventata una tradizione: dal grattacielo siamo passati a Pontelagoscuro ed oggi qui presso la chiesa della Sacra Famiglia punto di riferimento della via Bologna. Ringraziamo per questo don Mauro Ansaloni e le suore che ci ospitano, come pure i parrocchiani che hanno partecipato attivamente alla funzione.

Approfittiamo oggi della ricorrenza di San Sebastiano per rendere alla cittadinanza i dati del questionario di soddisfazione sul servizio della Polizia Municipale Terre Estensi, svoltosi dal giugno al dicembre dell'anno appena trascorso.

Una prima valutazione va fatta sul numero dei questionari compilati. Com'è noto si poteva partecipare sia acquisendo il questionario cartaceo allo sportello del Comando, sia compilandolo on line, come pure , per coloro che ricevevano una nostra comunicazione, agganciandosi attraverso un QR code.

A consuntivo abbiamo contato soltanto n. 251 questionari.

In una città che parla di tutto, dell'utile e dell'inutile, dove i cittadini hanno una spiccata vena critica su ogni aspetto della vita cittadina, ci attendevamo una maggior partecipazione, magari anche polemica. Invece questa scarsa adesione induce ad una prima lettura tutto sommato positiva di questo parziale disinteresse e cioè che, a dispetto di ciò che si potrebbe credere, non vi sono particolari rilievi da avanzare all'attività della Municipale.

I dati che fra poco vedremo ne sono la conferma, ma personalmente mi dispiace che i cittadini abbiano perso questa opportunità: eravamo pronti ad affrontare anche critiche negative, ma soprattutto - e questo era il significato del questionario di soddisfazione - eravamo pronti a migliorarci secondo le necessità della città, assecondando quell'attitudine alla plasticità che caratterizza le polizie locali.

E' comunque in questo senso, ovvero per gli spunti al miglioramento della nostra attività, che voglio leggere i dati, e i suggerimenti interessanti che offrono.

Il campione dei partecipanti ha dato globalmente un giudizio positivo pari al 69,5 % - slide n.2- : ovviamente è per noi motivo di soddisfazione, ma soprattutto di perseveranza.

La compilazione on line ci ha permesso di estendere il questionario a chiunque volesse partecipare ed infatti la vocazione turistica della nostra città ha fatto registrare anche risposte di non ferraresi; ma il dato che emerge è la partecipazione dei residenti della città al di fuori della cinta muraria, della prima periferia, come indicato nella slide - n. 3 -

Nella successiva slide n.4 invece sono indicati i motivi che hanno fatto scaturire il contatto con il Corpo : ovviamente la parte del leone la fanno le richieste di chiarimenti sulle sanzioni 20.11% seguite poi da problemi di viabilità 18.97% ; tuttavia se sommiamo i contatti che hanno origine da problemi di sicurezza urbana 11.49 a quelli di degrado 10.92 possiamo riflettere su un interessante 22.41%, che vedremo essere l'argomento ricorrente che ha interessato i compilatori.

Slide 5 - Poco più di due terzi hanno giudicato il contatto soddisfacente, ma abbiamo anche un oltre 17% sul quale dobbiamo lavorare perché l'utente si è dichiarato insoddisfatto. Purtroppo il questionario non è sufficientemente sofisticato per comprendere anche le ragioni dell'insoddisfazione e delle negatività (nel secolo dell'ultravelocità e quindi conseguentemente della superficialità, non potevamo chiedere un impegno temporale per la compilazione dell'intero questionario superiore ai cinque/otto minuti), ma una buona percentuale di questo dato, se collegato ai motivi di contatto visti nel quadro precedente, è senz'altro da attribuire al momento della

contestazione della sanzione che obiettivamente non può essere percepito dal trasgressore come un momento positivo.

Slide 6 – Oltre il cinquanta per cento giudica efficace il nostro sito informativo ed il numero dei contatti lo dimostra: tuttavia proprio perché lo riteniamo uno strumento di trasparenza e di grande utilità per i cittadini, siamo alla continua ricerca di miglioramenti sia nella tempestività dell'informazione che per la completezza.

Slide n. 7 – la facilità del contatto telefonico lo possiamo ritenere un nostro must e la mole di contatti come vedete, dimostra che i cittadini non esitano a telefonare. Sempre rimanendo in tema della facilità e frequenza di contatto con la Municipale, faccio inoltre presente che solo la mia segreteria particolare ha gestito n. 2910 risposte prevalentemente on line, mentre lo sportello relazioni con il pubblico ha avuto oltre 23.000 contatti e oltre 7000 l'Ufficio Informatori.

Slide n. 8 – Nel generale riconoscimento della cortesia dimostrata verso l'utente, non vogliamo nascondere quell'8.37 che ci ha ritenuti molto scortesi.

Slide n. 9 – Come pure dobbiamo migliorare per soddisfare quell'8.76 di utenti che pretendono risposte più chiare e complete. Devo però rilevare che spesso l'appunto che ci viene mosso su questo tema, deriva dalla difficoltà nello spiegare norme che sono di per sé stesse complicate anche per gli addetti ai lavori e che ci possono far apparire dei furbi azzecca garbugli, quando siamo noi per primi vittime di una costantemente mancata semplificazione amministrativa, che non dovrebbe corrispondere esattamente al fare ciò che si vuole, ma a norme chiare, poche e perduranti nel tempo.

Slide n. 10 – Il cittadino si dimostra piuttosto soddisfatto sui tempi di risposta alle segnalazioni: su questo ambito devo ammettere che il Corpo sta facendo un grande sforzo per ottimizzare l'evasione delle segnalazioni, nella consapevolezza che una risposta rapida convince il cittadino dell'interesse che l'amministrazione ha nei suoi confronti, che gli dà credito che non lo abbandona con il suo problema.

Nel 2015 è stato intrapreso uno specifico progetto di miglioramento collegato agli obiettivi di Settore, che coinvolge tutto il personale esterno - ovvero quello che materialmente svolge il controllo sulla segnalazione prendendo contatto con l'esponente, con gli altri uffici amministrativi, ecc, - come pure il personale interno che deve poi materialmente evadere la pratica. Anche quest'anno nonostante il massiccio numero di segnalazioni pervenute che vedete indicato, siamo riusciti a migliorare la percentuale di chiusure di pratiche, come pure la tempistica che è diminuita del 13,1% a fronte del 3% che ci eravamo prefissati inizialmente e che pone una nuova sfida sulle percentuali di miglioramento 2016.

Il primo dato che valutiamo davvero come negativo anche se in realtà ci attestiamo circa al 52%, è quello raffigurato nella slide n. 11: Il cittadino non ci ritiene abbastanza presenti sul territorio. Eppure i dati rilevati nel 2015 direbbero il contrario: basti solo pensare alla presenza presso le scuole che qui vedete riportato, alle ore/uomo dedicate a presidiare manifestazioni gare e feste che hanno registrato un aumento di circa 3000 ore rispetto a quelle utilizzate nel 2014, come pure le sanzioni per le quali si registra un aumento di circa 4000 atti a fronte di una flessione di quelle rilevate con i varchi elettronici. Così pure il rilievo dei sinistri che si attesta a poco meno di un migliaio.

Tutto questo ci porta ad una riflessione, che poi è confermata dai tanti contatti, indipendenti dal questionario, che abbiamo con i cittadini: la presenza della Municipale è ritenuta indispensabile in tantissime situazioni e quindi sempre ritenuta insufficiente. Questa richiesta di aiuto la possiamo considerare un'altra faccia della necessità di maggiore sicurezza urbana che spesso prende il connotato di sicurezza stradale. Negli ultimi tempi parlando di sicurezza urbana il pensiero corre subito ad alcune alle zone critiche della città, come vedremo altamente custodite, mentre noi ci troviamo impegnati anche nelle tante richieste di presidi di polizia stradale. Ogni plesso scolastico vorrebbe il suo vigile, ogni strada vorrebbe la sua pattuglia per far fronte ai problemi di velocità eccessive, che sembrano moltiplicarsi sempre più (e su questo spendo una parola per ringraziare tutti i farabutti che credono di averla vinta sugli speed chek vandalizzandoli a spese della comunità, senza capire l'effetto di deterrenza e cioè di sicurezza che questi strumenti potrebbero avere); ogni

attraversamento pedonale lo si vorrebbe presidiato, ogni ciclista vorrebbe essere protetto dai soprusi degli utenti forti, gli automobilisti ci vorrebbero interventisti sulle irregolarità commesse dai velocipedisti.

Non penso di essere originale ribadendo che ormai uomini e mezzi sono insufficienti per far fronte alle mille necessità della città: non ritengo la situazione catastrofica, ma sono preoccupata per il futuro se, come per l'anno appena trascorso, non potrà essere sostituito il personale messo in quiescenza. Credo che anche l'Amministrazione patisca per questa situazione.

Altrettanto interessanti i dati che rileviamo nelle successive slide (12 e 13). In questo caso non si tratta di un giudizio sulla Polizia Municipale, ma ci destava interesse rilevare lo stato dei cittadini sotto l'aspetto specifico della sicurezza nelle aree di residenza.

Ricordo nuovamente che poiché i rispondenti si sono auto selezionati la distribuzione delle risposte non rispecchia la proporzione della popolazione ad es. per sesso oppure per residenza, ma credo che l'indicazione che ne scaturisce sia lo stesso interessante.

In generale la sicurezza in città è descritta come buona in orario diurno, gratificandoci degli sforzi compiuti per presidiare il territorio: 791 servizi di pattugliamento su tutto il territorio intercomunale a cui si aggiungono gli specifici controlli in materia commerciale che, come sappiamo, molto coinvolgono zone critiche della città. Lo stesso dicasi sul fronte del nostro impegno circa i controlli notturni che tuttavia non producono lo stesso senso di sicurezza che auspicheremmo – slide 13., nonostante abbiamo messo in atto la modalità dei percorsi dinamici - mutuati sul modello di quelli programmati dalla Questura per la zona gad - estendendola in ulteriori nove zone della città.

Difficile dare una risposta immediata a queste istanze e trovare una soluzione che non sia quella che si sta già perseguendo cioè di collaborazione con i cittadini stessi e fra tutte le forze dell'ordine e di polizia presenti sul territorio, nella conclamata consapevolezza che ognuno deve giocare la sua parte e che siamo indispensabili gli uni agli altri ciascuno con le proprie specificità.

Vado perciò a concludere con quanto ci viene confermato e prepotentemente evidenziato nell'ultima slide (14) ovvero che la Polizia Municipale dovrebbe potenziare l'attività sulla sicurezza urbana per il 68,92% dei rispondenti, ma anche la gestione della viabilità per il 50,20% (faccio presente che a questa domanda si potevano dare n. 3 risposte), ma anche l'attività sanzionatoria 37.45%, ma anche la tutela del consumatore 25.10% e l'attività educativa 21.91%.

Un'ampia richiesta ed un duro lavoro che si prospetta nuovamente per le donne e gli uomini della Municipale ai quali rivolgo, dal Vicecomandante all' Agente più giovane, un sincero ringraziamento per quanto fatto nel 2015 ed un auspicio di migliori risultati per il 2016, ovviamente tutti insieme.