



Provincia di Modena

**CUSTOMER SATISFACTION
INDAGINE SULLA NUOVA ARTICOLAZIONE
ORARIA IN VIGORE PRESSO LA U.O. POLIZIA
PROVINCIALE**

30/09/2025

Il questionario ed i relativi risultati sono a cura della UO Programmazione monitoraggi e qualità in collaborazione con la u.o. Polizia provinciale

Indice

1. Breve descrizione della u. o. Polizia Provinciale.... ..
2. L'indagine di customer satisfaction.....
3. Conclusioni.....

1. Breve descrizione della u.o. Polizia Provinciale

La Polizia Locale della Provincia di Modena svolge, dal lontano 2003, il lavoro articolato su una turnazione che copre le 12 ore giornaliere e che, di norma, si sviluppa e viene effettuata nei turni del mattino e del pomeriggio, salvo alcune modifiche di orario che vengono effettuate con allungamenti del turno nelle prime ore della sera o addirittura fino alle prime ore notturne (dopo le ore 22,00), per raccogliere esigenze di servizio collegate alla vigilanza territoriale nei diversi periodi dell'anno.

In effetti l'art. 1, lett. f) del D. Lgs. n. 66/2003 definisce il "lavoro a turni" qualsiasi "metodo di organizzazione del lavoro in base al quale dei lavoratori siano successivamente occupati nei posti di lavoro, secondo un determinato ritmo, compreso quello rotativo, che può essere di tipo continuo o discontinuo e il quale comporti la necessità per i lavoratori di compiere un lavoro a ore differenti in un periodo determinato di giorni o di settimane".

L'art. 22 del CCNL del 14/09/2000, però, prevedeva che al personale che operava con orario su più turni finalizzati al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle attività istituzionali e all'ampliamento dei servizi all'utenza, potesse essere applicata una riduzione dell'orario di lavoro fino a raggiungere le 35 ore settimanali, quindi l'obiettivo contrattuale era quello di favorire l'adozione di una organizzazione del lavoro basato su turni di lavoro giornalieri settimanali e plurisettemanali assicurando, contemporaneamente, sia un minor carico per gli operatori coinvolti, sia il miglioramento/mantenimento del servizio fornito ai cittadini riducendo, se possibile, le prestazioni straordinarie. In sintesi, ancora oggi, viene consentita la riduzione dell'orario di lavoro per un massimo di un'ora settimanale solo se l'utenza non viene penalizzata e se vi è una corrispondente riduzione delle prestazioni straordinarie. Per beneficiare di tale riduzione è stato stabilito, dal 2016, per il Corpo di Polizia Locale della Provincia, che la giornata del martedì fosse articolata su un turno di 5 ore, fino al raggiungimento nel corso dell'anno solare delle 52 ore previste come monte ore di riduzione dell'orario. Tale riduzione è stata ritenuta

coerente con quelle che erano le esigenze del servizio che vede nelle giornate del martedì e del venerdì “il silenzio venatorio” come citato dalla normativa nazionale sulla caccia, e dove vi è meno pressione venatoria sul territorio con conseguente riduzione delle esigenze connesse al presidio in senso lato inteso.

Anche dopo la riforma istituzionale del 2014 (cosiddetta “Legge del Rio”) e con i successivi trasferimenti di funzioni da parte delle Regioni, è stato confermato il ruolo della Polizia Provinciale nell’esercizio di funzioni che afferiscono alla vigilanza ittico/venatoria/ambientale e di protezione civile, pur a fronte di una considerevole diminuzione degli organici, determinata da processi di mobilità verso altri Enti e pensionamenti.

È stata pertanto effettuata, a partire dal 1° Luglio 2024 una rivisitazione complessiva dell’articolazione oraria di lavoro per rispondere alle esigenze di una comunità in continua evoluzione, dove l’equilibrio uomo/natura si rivela fondamentale e soprattutto imprescindibile, agito in diverse modalità, tra cui possiamo citare a titolo esemplificativo e non esaustivo, il coordinamento dei Piani di Controllo alla fauna selvatica, con la ovvia e necessaria collaborazione del mondo del volontariato. Lo stesso Piano Straordinario alla Fauna Selvatica approvato dal Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza Energetica trova nella Polizia Provinciale uno degli stakeholder dello Stato, per fronteggiare anche quello che viene definito un “nuovo flagello sanitario/veterinario”, cioè la Peste Suina Africana (PSA), infezione virale dei suidi che sta generando un grande allarme sociale ed economico nella filiera delle carni suine.

Si è ritenuto quindi di dare vita ad una sperimentazione dell’orario di lavoro degli operatori del Corpo di Polizia Locale della Provincia, articolato su 5 giornate settimanali, di 7 ore cadauno, per due turni giornalieri secondo le indicazioni dell’art. 34, comma 5, del C.C.N.L. del 16/11/2022 dove si prevede espressamente che “La prestazione lavorativa, quando esercitata nell’ambito di un orario di lavoro giornaliero superiore alle sei ore, può non essere interrotta dalla pausa in presenza di attività per le quali va obbligatoriamente assicurata la continuità dei servizi, nel rispetto dei principi generali della protezione della sicurezza e della salute dei

lavoratori.”, come appunto nella fattispecie di cui è causa. Ciò per raggiungere alcuni obiettivi di fondamentale importanza, nello svolgimento complessivo della vita di cui il lavoro è parte fondamentale e che di seguito vengono sinteticamente illustrati:

- Favorire l'equilibrio della conciliazione tra responsabilità personali, familiari e professionali, attraverso azioni che prendano in considerazione sistematicamente le differenze, le condizioni e le esigenze di uomini e donne all'interno dell'organizzazione del lavoro, promuovendo le pari opportunità e la parità di genere. Uno studio condotto dall'Università di Bologna, infatti, ha evidenziato che lo sviluppo lavorativo nelle giornate del sabato e della domenica espone i lavoratori a maggiore stress, generando sintomi psicofisici come mal di testa, stanchezza e irritabilità;
- Maggiore presenza oraria sul territorio da parte del personale per rendere, in generale, un potenziamento del servizio reso alla cittadinanza sulla base delle crescenti necessità espresse dalla comunità di riferimento, soprattutto il mondo agricolo e venatorio, e, quindi, essere più performanti ogni giorno;
- Riduzione della spesa corrente collegata alla circolazione dei veicoli sul territorio, essendo ridotto il numero di spostamenti connessi all'ampliamento del turno di servizio reso giornalmente (7 ore);
- Riduzione del monte ore straordinario pro-capite effettuato durante l'anno per le esigenze legate al maggior presidio del territorio da parte degli operatori come, ad esempio, la redazione degli atti di polizia giudiziaria o la gestione del materiale sottoposto a sequestro;
- Garantire maggiore assistenza al personale esterno attraverso il presidio della Centrale Operativa prioritariamente durante gli orari di apertura dell'Ufficio interno.

Il Corpo di Polizia Locale trova l'assegnazione delle proprie finzioni nella Legge Regionale n.24/2003 e ss.mm.ii il cui articolo 13 bis prevede espressamente che: *“Le funzioni di polizia locale sono relative alle attività di vigilanza, controllo e sanzionatorie. Esse sono esercitate dai corpi e dai servizi istituiti negli Enti locali e sono finalizzate a garantire e promuovere la sicurezza del territorio e il rispetto della legalità. omissis*

Le funzioni di cui al comma 1 sono svolte dai corpi e dai servizi di polizia locale istituiti nelle Province e nella Città metropolitana che le esercitano, nei limiti delle leggi vigenti, prioritariamente nelle attività di polizia ambientale ed ittico-venatoria ed attività di soccorso in caso di calamità, catastrofi ed altri eventi che richiedano interventi di protezione civile nonché nelle altre attività di polizia amministrativa nelle materie di propria competenza.”

Il Corpo di Polizia Locale della Provincia di Modena, quindi, fin dalla sua costituzione, ha garantito e continua a garantire lo svolgimento delle proprie funzioni sopra richiamate su tutto il territorio provinciale. Svolge infatti prioritariamente le funzioni di:

- polizia ambientale ed ittico-venatoria;
- soccorso in caso di calamità naturali, catastrofi ed altri eventi che richiedono interventi di protezione civile;
- polizia amministrativa nelle materie di competenza provinciale;
- sicurezza stradale;
- accompagnamento e rappresentanza.

Ad integrazione, la normativa nazionale in materia di caccia, L. n. 157/92, stabilisce che le Regioni devono prevedere, per la migliore gestione del patrimonio zootecnico, il controllo delle specie di fauna selvatica anche nelle zone vietate alla caccia e lo fanno autorizzando piani di controllo che devono essere attuati dalle “guardie venatorie dipendenti delle Amministrazioni Provinciali”. Sulla falsariga si allinea anche la L.R. n. 8/1994, e successive modificazioni, che assegna i prelievi e gli abbattimenti della fauna selvatica, tra cui viene ricompreso il cinghiale, alla diretta responsabilità della Polizia Provinciale. La stessa effettua inoltre piani di controllo di limitazione delle specie di fauna selvatica in esubero per la migliore gestione del patrimonio zootecnico, per la tutela del suolo, per motivi sanitari, per la selezione biologica, per la tutela delle produzioni zoo-agro-forestali ed ittiche e l'interesse pubblico sotteso a tale competenza è quello di preservare e mantenere il patrimonio demaniale.

2. L'indagine di customer satisfaction

L'indicazione del Nucleo di Valutazione della Provincia di Modena è quella di promuovere, per tutti i servizi per i quali è possibile, indagini di customer satisfaction per testare il gradimento degli utenti e per valutare i possibili miglioramenti nella gestione dei servizi stessi. A questo si aggiunga che una corretta applicazione del SGQ prevede l'utilizzo di tali strumenti indispensabili per testare l'efficacia percepita specie dagli stakeholders esterni.

La U.O. Programmazione, monitoraggi e qualità inoltre, ha inserito nell'ambito del PIAO (Piano integrato dell'attività e dell'organizzazione) una programmazione triennale di indagini qualità da attuarsi anche con l'obiettivo dimostrativo della creazione di valore pubblico, così come auspicato dal legislatore nell'ambito del recente sopra citato documento programmatico introdotto con la L 113/2021.

La presente indagine di qualità era stata inserita nella programmazione del PIAO 2025/2027 approvato con atto del Presidente n. 11 del 29/01/2025.

Le prime decisioni sono state quelle relative alla scelta della platea degli utenti a cui indirizzare il questionario.

In accordo con il responsabile dell'Ufficio in parola si è optato per considerare quali destinatari della presente indagine di qualità, solo i dipendenti della u.o. interessati dalla nuova modulazione dell'orario di servizio che è passata da 6 giorni su 7 a 5 su 7, ovvero sono stati considerati i soli agenti di Polizia Locale della Provincia di Modena e non anche il personale amministrativo, sebbene facenti parte della medesima u.o. .

Prioritario è stato definire uno strumento per la trasmissione del questionario che garantisse l'anonimato delle risposte e contemporaneamente anche semplicità e velocità di compilazione, oltre che la possibilità di utilizzare indirizzi mail istituzionali, pertanto riconoscibili.

Si è ricorso ad una piattaforma utilizzata anche da Istat per le proprie customer, ovvero Lime Survey.

Il link alla customer è stato inviato a mezzo mail all'elenco di indirizzi mail dei destinatari, fornito da un collaboratore amministrativo dell'Ufficio in parola.

Richiesta di compilazione

Il giorno 4 agosto, a mezzo mail è stato inviato il link ai destinatari prescelti per la compilazione, previa breve introduzione della customer. La scadenza era fissata per il 5 settembre 2025, ma è stata concessa una proroga al 27 settembre 2025 con sollecito inviato in data 12 settembre.

Il questionario, costituito da 13 domande obbligatorie ed una facoltativa (richiesta di eventuale suggerimento/segnalazione) è stato inviato a 13 destinatari corrispondenti agli operatori di Polizia Locale della Provincia di Modena coinvolti dalla nuova modulazione di orario adottata dalla unità organizzativa.

Il questionario esordiva con due domande di tipo generale a carattere informativo, ovvero si chiedeva se il compilatore fosse un lavoratore a tempo pieno o parziale, e se fosse un lavoratore con orario anche da remoto (in tal caso veniva chiesto di indicare per quante ore settimanali).

Le risposte a queste due domande non verranno considerate nel compito che segue.

In seguito alle due domande generiche di cui appena detto, si apriva una prima batteria di domande, costituita da 6 quesiti, per i quali veniva chiesto quanto si fosse in accordo rispetto all'affermazione indagata, mediante la scelta di una delle seguenti possibili risposte:

- per nulla
- poco
- abbastanza
- molto
- completamente

Seguiva poi, una seconda batteria di domande costituita da 5 ulteriori quesiti per i quali veniva chiesto di effettuare una scelta tra SI'/NO

L'ultima domanda infine, prevedeva una risposta facoltativa, mediante compilazione di un campo libero, in cui scrivere eventuali suggerimenti e/o segnalazioni.

Le risposte degli utenti

Il sondaggio è stato disponibile dal 4 agosto al 27 settembre

Il questionario, costituito da 13 domande obbligatorie ed una facoltativa (richiesta di eventuale suggerimento/segnalazione) è stato inviato a 13 destinatari, ovvero agli operatori di Polizia Locale della Provincia di Modena coinvolti dalla nuova modulazione di orario adottata dalla unità organizzativa. I nominativi sono stati forniti dal collaboratore amministrativo della u.o. stessa.

Sono state restituite complessivamente 16 risposte, di cui 13 complete e 3 incomplete, che riportano solo i dati relativi alle prime due domande di tipo generico. Pertanto, è presumibile che le risposte incomplete siano state abbandonate ed i rispettivi compilatori abbiano risposto all'indagine mediante compilazione ex novo del questionario, ovvero iniziando e completando una nuova compilazione dello stesso, senza invece riprendere la compilazione lasciata in sospeso. Pertanto, si considerano solo le risposte complete che ammontano, come sopra già detto, a n. 13.

Ciò detto, si ricava che il 100 % dei destinatari dell'intervista ha provveduto a rispondere a tutte le domande.

Esito domande generiche iniziali

Il 7% degli intervistati ha un orario part time mentre il rimanente 93% ha un orario pieno. Tutti prestano servizio in presenza.

Esito prima batteria di domande a risposta multipla

Alla domanda se la nuova modulazione oraria, abbia reso più proficuo il monitoraggio del territorio, hanno risposto:

- per nulla, l'8% degli intervistati;
- poco, l'8% degli intervistati;
- abbastanza, il 23% degli intervistati;
- molto, il 31% degli intervistati;
- completamente, il 30% degli intervistati.

Interpretazione della risposta: a questa domanda dunque hanno espresso un voto positivo (votazione \geq ad abbastanza) complessivamente l'84% degli intervistati.

Alla domanda se la nuova modulazione oraria ha creato un miglior clima interno di lavoro, hanno risposto:

- per nulla, il 23% degli intervistati;
- poco, l'8% degli intervistati;
- abbastanza, il 38% degli intervistati;
- molto, l'8% degli intervistati;
- completamente, il 23% degli intervistati;

Interpretazione della risposta: a questa domanda dunque hanno espresso un voto positivo (votazione \geq ad abbastanza) complessivamente l'69% degli intervistati.

Alla domanda se la nuova modulazione oraria, ha contribuito ad una maggiore conciliazione dei tempi di vita-lavoro, hanno risposto:

- per nulla, lo 0% degli intervistati;
- poco, il 15% degli intervistati;
- abbastanza, il 16% degli intervistati;
- molto, il 15% degli intervistati;
- completamente, il 54% degli intervistati.

Interpretazione della risposta: a questa domanda dunque hanno espresso un voto positivo (votazione \geq ad abbastanza) complessivamente l'85% degli intervistati.

Alla domanda se la nuova modulazione oraria, ha contribuito ad uno stile di vita più sano:

- per nulla, l'8% degli intervistati;
- poco, l'8% degli intervistati;
- abbastanza, il 15% degli intervistati;
- molto, il 15% degli intervistati;
- completamente, il 54% degli intervistati.

Interpretazione della risposta: a questa domanda dunque hanno espresso un voto positivo (votazione \geq ad abbastanza) complessivamente l'84% degli intervistati.

Alla domanda se la nuova modulazione oraria, ha impattato favorevolmente sull'ambiente, hanno risposto:

- per nulla, il 16 % degli intervistati;
- poco, il 16 % degli intervistati;
- abbastanza, il 15% degli intervistati;
- molto, il 15% degli intervistati;
- completamente, il 38% degli intervistati.

Interpretazione della risposta: a questa domanda dunque hanno espresso un voto positivo (votazione \geq ad abbastanza) complessivamente il 68% degli intervistati.

Alla domanda se la nuova modulazione oraria, ha influito sulla ripartizione dei carichi di lavoro, hanno risposto:

- per nulla, il 16% degli intervistati;
- poco, il 31% degli intervistati;
- abbastanza, il 15% degli intervistati;
- molto, il 15% degli intervistati;
- completamente, il 23% degli intervistati.

Interpretazione della risposta: a questa domanda dunque hanno espresso un voto positivo (votazione \geq ad abbastanza) complessivamente l'53% degli intervistati.

Esito seconda batteria di domande a risposta SI/NO

Alla domanda se la rimodulazione oraria, ha ridotto le ore di straordinario, hanno risposto affermativamente il 77% e negativamente il 23% degli intervistati.

Alla domanda se la rimodulazione oraria, ha contribuito ad una migliore programmazione delle ferie, hanno risposto affermativamente l'85% e negativamente il 15% degli intervistati.

Alla domanda se la rimodulazione oraria, ha inciso sui giorni di malattia, hanno risposto affermativamente il 15% e negativamente l'85% degli intervistati.

Alla domanda se la rimodulazione oraria, ha permesso una migliore programmazione della formazione, hanno risposto affermativamente il 54% e negativamente il 46% degli intervistati.

Alla domanda se la rimodulazione oraria, ha creato nuove relazioni con i colleghi, hanno risposto affermativamente il 46% e negativamente il 54% degli intervistati.

Si riportano, infine, testualmente, i suggerimenti/segnalazioni che sono stati espressi dal 38% degli intervistati, compilando il campo facoltativo dell'ultimo quesito:

- Buono per il riposo psicofisico, una presa in giro per le persone oneste che facevano poco straordinario ed ora praticamente azzerato, mentre pochi onesti hanno addirittura aumentato le ore straordinarie addirittura pretendendo il buono pasto.
- La nuova turnazione favorisce il benessere ed il recupero psico-fisico soprattutto quando vengono goduti i 2 Giorni di riposo in modo attaccato
- Straordinari praticamente azzerati per quelli che già facevano quelli necessari x ragioni di servizio, mentre per qualcuno addirittura aumentati senza motivazioni e orari disallineati con il programma mensile/giornaliero.
- Ottima turnazione di lavoro che permette una migliore gestione e operatività a livello territoriale.
- Assunzione di personale per meglio redistribuire i turni festivi tra gli operatori coinvolti e per un maggiore presidio numerico delle pattuglie sul territorio e delle richieste dei cittadini.

Indicatori associati (da PIAO 2025)

Risultano soddisfatti entrambi gli indicatori di PIAO associati alla presente customer che prevedevano:

- l'effettuazione dell'indagine entro il terzo trimestre dell'anno.

Al riguardo si ribadisce che la presente customer si è conclusa il 27 settembre, pertanto entro i tempi previsti.

- La verifica tramite una customer satisfaction interna al Corpo Polizia Locale della Provincia di Modena della valutazione positiva alla nuova articolazione dell'orario di lavoro da parte degli operatori: votazione positiva per un numero > del 60% degli intervistati.

Al riguardo abbiamo visto che l'esito positivo si è riscontrato dalle risposte date da un 74% degli intervistati rispetto alla prima batteria di domande e da un 66% degli intervistati rispetto alla seconda batteria di domande. Dunque entrambi i risultati maggiori dell'auspicato 60%.

Inoltre, si ribadisce che in questo caso il numero degli intervistati coincide con il numero degli operatori in servizio alla u.o. indagata. Pertanto, il risultato è completamente raggiunto e perfettamente attendibile, poiché tutti gli interessati hanno aderito all'indagine.

Nota metodologica

Per la prima batteria di domande si è considerato un voto soddisfacente in termini di giudizio sulla nuova modulazione oraria, qualora il valore fosse da abbastanza a completamente. Ed in tal senso hanno risposto ben il 74% degli interessati.

In merito alla seconda batteria di domande si ritiene che il "SI" rappresenti un'accezione positiva rispetto alla percezione degli intervistati circa la nuova modulazione oraria. Questo, fatta salva la domanda rispetto ai giorni di malattia. Si sottolinea infatti che, il fatto che nel 85% dei casi è stato risposto che la nuova modulazione oraria non abbia inciso sui giorni di malattia, non sembra fornire particolari informazioni circa l'efficacia o meno della nuova modulazione oraria attuata.

Pertanto, dalle risposte emerse in relazione alla seconda batteria di domande si ritiene di poter affermare che il 66% degli intervistati percepisce come produttiva di miglioramenti la nuova modulazione oraria.

3. Conclusioni

Si sottolinea innanzi tutto, la virtuosità degli stakeholder interni a cui è stata rivolta la customer, in termini di atteggiamento costruttivo e collaborativo, avendo ottenuto un'adesione totale, pari al 100% dei destinatari. Tale comportamento si pone alla base di un *modus operandi* che punta ad un miglioramento continuo.

Volendo riassumere l'interpretazione delle risposte date dagli intervistati ai quesiti proposti dall'indagine in parola, si desume quanto segue:

Alla prima batteria di domande è stata mediamente data una risposta positiva, ovvero il cui valore è stato \geq ad abbastanza, nel 74% dei casi.

Alla seconda batteria di domande, non considerando il quesito relativo ai giorni di malattia, per la motivazione già addotta in nota metodologica di cui sopra, si ritiene che la risposta del "SI" corrisponda ad una conseguenza positiva avvenuta per effetto dell'efficacia della nuova modulazione oraria. E in tal senso, fatta salva la domanda relativa ai giorni di malattia, hanno risposto positivamente mediamente il 66 % degli intervistati.

Se da questa seconda batteria di domande non si considerasse la risposta data al quesito "se la nuova articolazione oraria ha contribuito a creare migliori relazioni di lavoro con i colleghi" (a cui ha risposto affermativamente solo un 46% degli intervistati) la percentuale di risposte positive a questa batteria di domande salirebbe a 72%. L'argomentazione potrebbe essere quella che il clima di lavoro interno tra colleghi che già si conoscono, risulta non influenzato dalla rimodulazione oraria, senza per questo esprimere un giudizio negativo su quest'ultima.

Si sottolinea comunque che, alle domande "se la nuova modulazione oraria abbia influito positivamente su conciliazione dei tempi vita/lavoro e su stile di vita più sano", che sono domande fulcro della presente indagine, ben il 54% degli intervistati ha risposto "completamente" per entrambi i quesiti. A ciò si aggiunga che, il giudizio comunque positivo, ovvero un voto da "abbastanza" a "completamente", per queste due fondamentali domande è stato rilasciato rispettivamente dal 85% e dal 84% degli intervistati.

Infine, dall'analisi dei suggerimenti/segnalazioni raccolti (rilasciate solo dal 38% degli intervistati), sembrerebbe esservi una questione legata alle ore straordinarie, che, per effetto della nuova modulazione oraria è innegabile che siano diminuite nel loro ammontare complessivo, ma che, in alcuni specifici casi, permangono se non addirittura aumentano, creando un'anomalia rispetto alle aspettative, che dovrebbe essere approfondita.

In generale è innegabile l'apprezzamento della nuova modulazione oraria per oltre il 74% degli intervistati (riferimento alla prima batteria di domande), in quanto sembra permettere un maggiore recupero psico-fisico del lavoratore, una conciliazione migliore dei tempi vita-lavoro, unitamente ad uno stile di vita più sano ed un impatto positivo anche in termini di ambiente.

Rimane uno spazio migliorativo rispetto al riuscire a rendere i due giorni di riposo settimanali, consecutivi, coerentemente con il numero di agenti in dotazione all'unità organizzativa.

Firma del Dirigente competente


