



ROMANIA
MUNICIPIUL BUCUREȘTI
CONSILIUL LOCAL AL SECTORULUI 2



POLIȚIA LOCALĂ

SOS. PANTELIMON NR. 27, SECTOR 2; TELEFON: 021-252.51.03; FAX: 021 - 252.50.14

E-mail : office@politialocalas2.ro

Operator de date înregistrat la ANSPDCP sub nr. 4005

DIRECȚIA JURIDICĂ

Serviciul Relații Publice

**ANALIZA ȘI EVALUAREA SONDAJULUI DE OPINIE A GRADULUI DE SATISFAȚIE AL
CETĂȚEANULUI FAȚĂ DE ACTIVITATEA POLIȚIEI LOCALE SECTOR 2
A MUNICIPIULUI BUCUREȘTI PE ANUL 2020**

Sondajul este reprezentativ la nivelul Sectorului 2.

METODOLOGIE:

- **Eroare maximă:** +/- 3%.
- **Volumul eșantionului** este de 2158 persoane, cu vârsta cuprinsă între 18 și 85 de ani;
- **Culegerea datelor** s-a realizat în perioada 1 Iunie – 1 Iulie 2020. Interviuurile au fost realizate, față în față cu cetățenii din Sectorul 2, sau online, folosind formularul inserat pe site-ul instituției , prin înregistrarea răspunsurilor într-un chestionar tipărit;
- **Univers de eșantionare:**

STUDII	NR. PERSOANE	PROCENTE
1-4 CLASE	10	-
5-8 CLASE	76	4%
STUDII MEDII	909	44%
STUDII SUPERIOARE	1163	52%

VÂRSTA	NR. PERSOANE	PROCENTE
18- 35 ani	560	25%
36- 50 ani	918	43%
51 -70 ani	491	23%
71- 85 ani	189	9%

SEX	NR. PERSOANE	PROCENTE
FEMEI	1068	49%
BĂRBAȚI	1090	51%

CATEGORIE SOCIALĂ	NR. PERSOANE	PROCENTE
PENSIONARI	318	15%
SALARIAȚI	1285	60%
LIBER PROFESIONIȘTI	199	9%
PATRON	119	6%
SOMERI	46	2%
ELEVI ȘI STUDENȚI	191	8%

- **Tipul eșantionului:** probabilist, selecție aleatoare a punctelor de eșantionare și a subiecților;

CUPRINS:

- Modul cum percep cetățenii din sectorul 2, serviciile prestate de Poliția Locală Sector 2 și modul în care sunt furnizate informațiile privind aceste servicii;
- Percepția populației față de prezența și mobilitatea în cadrul Sectorului 2: aspectele birocratice, eficacitatea informării, promptitudine și competență;
- Opinia cetățenilor față de colaborarea între Poliția Locală și cetățenii Sectorului 2, modul de apreciere a sentimentului de siguranță, vis-à-vis de prestația Poliției Locale;
- Aprecierea cetățenilor privind rolul camerelor de monitorizare video amplasate în sector și evoluția fenomenului antisocial , față de anii anteriori, ca urmare a implementării sistemelor de monitorizare video;
- Percepția cetățenilor față de problematica aferentă corupției, respectiv să înțeleagă și să explice fenomenul, prin raportare la contextul său prezent, manifestările și cauzele sale în rândul personalului instituției;
- Modul cum percep cetățenii Sectorului 2, evoluția de la înființare până în prezent a serviciilor Poliției Locale Sector 2, comentarii și considerații.

1.

EVALUAREA REZULTATULUI SONDAJULUI DE OPINIE

1. APRECIEREA PRIVIND SERVICIILE PRESTATE DE POLIȚIA LOCALĂ SECTOR 2

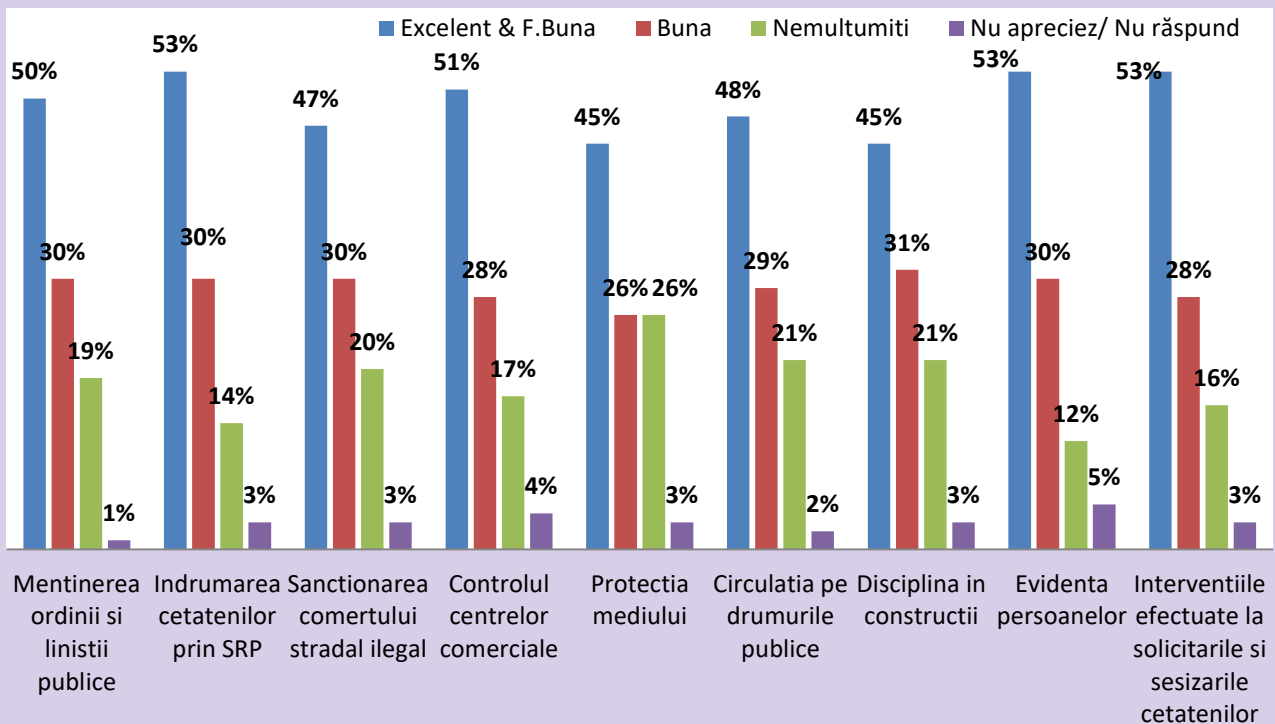
Nr. crt.	Parametru monitorizat	Nr. total răspunsuri	Nu apreciez Nu răspund	Excelent	F. bună	Bună	Satisfacatoare	Nesatisfăcătoare
1.	Mentținerea ordinii și liniștii publice	100%	1	17	33	30	11	8
2.	Îndrumarea cetățenilor prin intermediul Serviciului de Relații Publice	100%	3	19	34	30	8	6
3.	Sanționarea comerțului stradal ilegal	100%	3	15	32	30	10	10
4.	Controlul centrelor comerciale (piețe, en-gross-uri, supermarketuri)	100%	4	17	34	28	10	7
5.	Protecția mediului	100%	3	15	30	26	12	14
6.	Circulația pe drumurile publice	100%	2	17	31	29	10	11
7.	Disciplina în construcții și afișajul stradal	100%	3	16	29	31	10	11
8.	Evidența persoanelor	100%	5	20	33	30	8	4
9.	Intervențiile efectuate la solicitările și sesizările cetățenilor	100%	3	19	34	28	8	8

În urma rezultatului sondajului de opinie realizat în perioada 1 Iunie - 1 Iulie 2020, conform Anexei 2 se poate observa că cetățenii sectorului 2, au următoarele păreri referitoare la serviciile prestate de Poliția Locală Sector 2, după cum urmează:

- **Mentținerea ordinii și liniștii publice** - cetățenii au o **păreră excelentă și foarte bună**, în procent de 50% și **bună** în procent de 30%, iar **gradul de nemulțumiți** fiind de 19%;
- **Îndrumarea cetățenilor prin intermediul Serviciului Relații Publice**- acest serviciu este bine apreciat având un procent de **53% - excelent și foarte bună** și **bună** de 30%, ceea ce înseamnă că locuitorii sectorului sunt informați asupra serviciilor, respectiv a atribuțiilor Poliției Locale și doar **14% sunt nemulțumiți** de modul furnizării acestor informații;
- **Sanționarea comerțului stradal ilegal** - în rândul cetățenilor există o **păreră excelentă și foarte bună** în proporție de **47%**, **bună** cu un procent de **30%**, iar cei **nemulțumiți** de acest serviciu cu un procent de **20%**;

- **Controlul centrelor comerciale (piete, en-gross-uri, supermarketuri)** – referitor la acest parametru monitorizat, dintr-un număr total de 2158 chestionare, **51%** sunt reprezentați de numărul cetățenilor cu o părere **excelentă și foarte bună**, **28%** de cei cu o părere **bună**, urmați de cei **nemulțumiți** cu un procent de **17%**;
- **Protecția mediului** – aprecierea cetățenilor asupra acestui serviciu este de **45%** **excelent și foarte bună**, **26%** **bună**, iar **26%** sunt reprezentați de cei **nemulțumiți**;
- **Circulația pe drumurile publice** – cetățenii au o **părere excelentă și foarte bună**, în procent de **48%** și **bună** în procent de **29%**, iar **gradul de nemulțumiți** fiind de **21%**;
- **Disciplina în construcții și afișajul stradal**– aprecierile cetățenilor cu privire la acest serviciu sunt în procent de **45%** - **excelent și foarte bună** și **31%** **bună**, iar **gradul de nemulțumiți** fiind de **21%**;
- **Evidența persoanelor** – în rândul cetățenilor există o părere **excelentă și foarte bună** în proporție de **53%**, **bună** cu un procent de **30%**, iar cei **nemulțumiți** de acest serviciu cu un procent de **12%**;
- **Intervențiile efectuate la solicitările și sesizările cetățenilor** – aprecierile cetățenilor cu privire la acest serviciu sunt în procent de **53%** în rândul cetățenilor Sectorului 2 ce au avut o părere **excelentă și foarte bună**, urmată de **bună 28%** și **16%** **nemulțumiți**.
- Persoanele care nu răspund și nu pot aprecia acești parametri monitorizați au fost în procent de 1 - 5%.

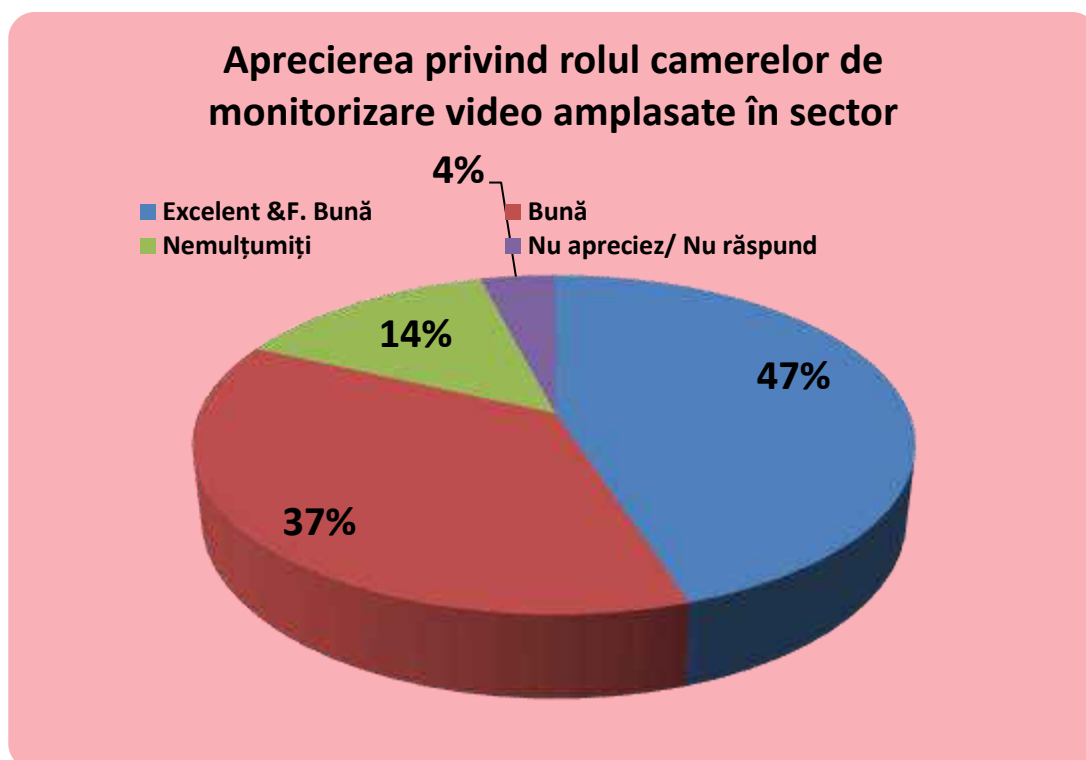
APRECIEREA PRIVIND SERVICIILE PRESTATE DE POLIȚIA LOCALĂ SECTOR 2



2. APRECIEREA PRIVIND ROLUL CAMERELOR DE MONITORIZARE VIDEO AMPLASATE ÎN SECTOR

Nr. Crt.	Parametru monitorizat	Nr. Total răspunsuri	Nu apreciez Nu răspund (%)	Excelent (%)	F. bună (%)	Bună (%)	Satisfăcătoare (%)	Nesatisfăcătoare (%)
2.	Care este aprecierea dumneavoastră privind rolul camerelor de monitorizare video amplasate în sector	100%	4	19	26	37	8	6

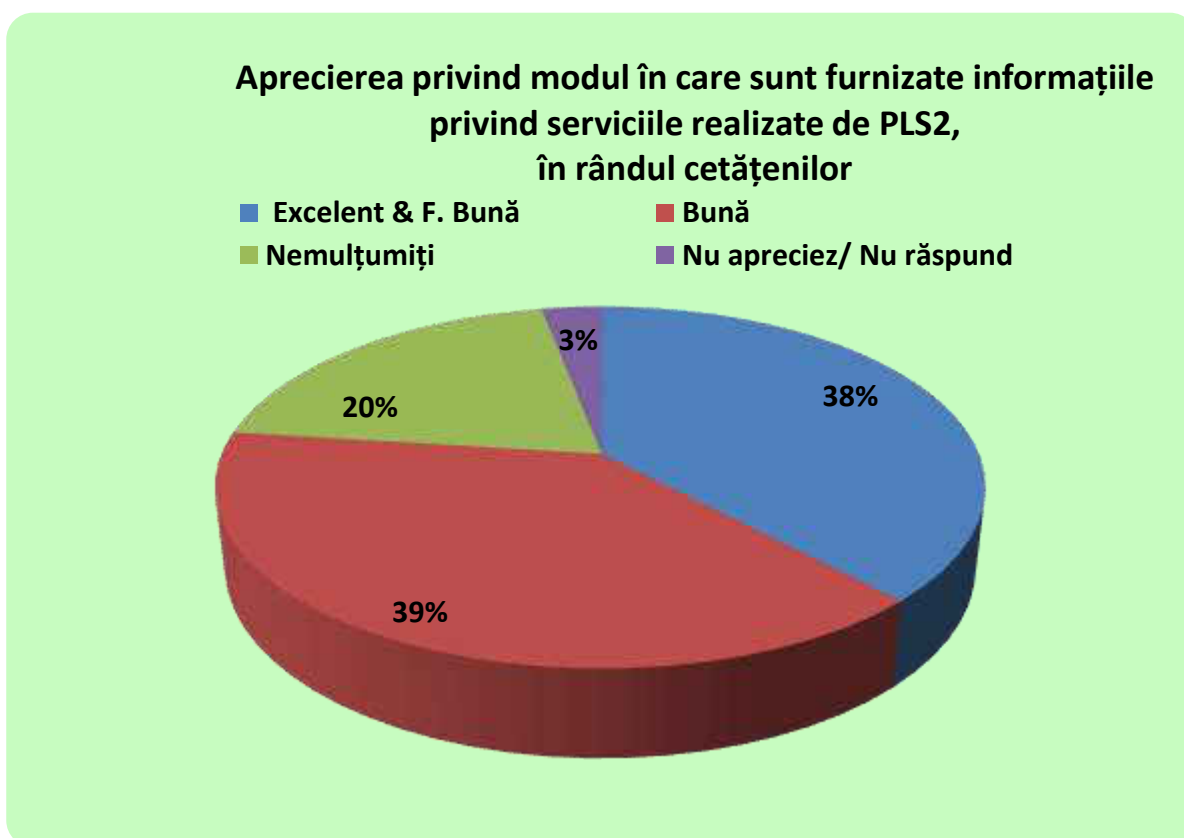
Cetățenii Sectorului 2 apreciază într-un procent foarte mare implementarea Sistemului de monitorizare video astfel: cei cu o părere **excelentă și foarte bună** într-un procent de **45%**, **37%** au o părere **bună** iar cei nemulțumiți sunt în procent de 14%. Persoanele care nu răspund și nu pot aprecia, au fost în procent de 4%.



3. APRECIEREA PRIVIND MODUL ÎN CARE SUNT FURNIZATE INFORMAȚIILE PRIVIND SERVICIILE REALIZATE DE POLIȚIA LOCALĂ SECTOR 2

Nr. crt.	Parametru monitorizat	Nr. total răspunsuri	Nu apreciez Nu răspund (%)	Excelent (%)	F. bună (%)	Bună (%)	Satisfăcătoare (%)	Nesatisfăcătoare (%)
3.	Aprecierea dvs privind modul în care sunt furnizate informațiile privind serviciile realizate de PLS2, în rândul cetățenilor	100%	3	14	24	39	12	8

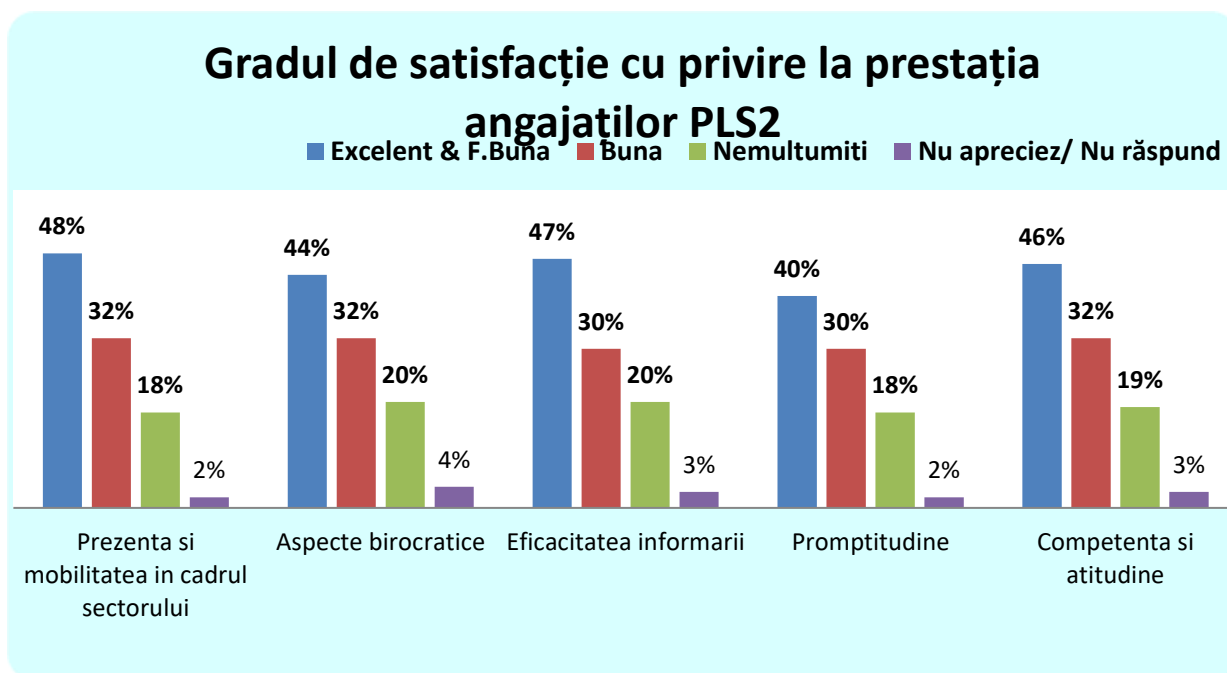
Aprecierea privind modul în care sunt furnizate informațiile privind serviciile realizate de Poliția Locală Sector 2 în rândul cetățenilor, sunt în procent de **38 % - excelent și foarte bună** și **39 % bună**, ceea ce înseamnă că locuitorii sectorului sunt informați despre serviciile, respectiv despre atribuțiile Poliției Locale și doar **20 % sunt nemulțumiți** de modul furnizării acestor informații. Persoanele care nu răspund și nu pot aprecia, au fost în procent de 3%.



4. GRADUL DE SATISFACȚIE CU PRIVIRE LA PRESTAȚIA ANGAJAȚILOR POLIȚIEI LOCALE SECTOR 2

Nr. crt.	Parametru monitorizat	Nr. total răspunsuri	Nu apreciez Nu răspund (%)	Excelent (%)	F. bună (%)	Bună (%)	Satisfacă toare (%)	Nesatisfacă -toare (%)
1.	Prezența și mobilitatea în cadrul sectorului 2	100%	2	13	35	32	9	9
2.	Aspecte birocratice	100%	4	11	33	32	11	9
3.	Eficacitatea informării	100%	3	13	34	30	10	10
4.	Promptitudine	100%	2	14	36	30	10	8
5.	Competență și atitudine	100%	3	13	33	32	10	9

- ❖ În ceea ce privește prezența și mobilitatea în cadrul sectorului 2 cetățenii sunt **foarte mulțumiți 48%** fiind reprezentat de procentele din categoria **excelent și foarte bună** și de 32% de cele din categoria **bună**, acestea însumând **80%**.
- ❖ Eficacitatea informării (47% - excelent și foarte bună), de asemenea competența și atitudinea , aspectele birocratice în cadrul sectorului 2 (**46 %- excelent și foarte bună** și respectiv **44 %- excelent și foarte bună**) sunt la randul lor foarte apreciate de locuitorii Sectorului 2.¹
- ❖ Dintre cei care au răspuns **19 % sunt nemulțumiți** de promptitudine în cadrul sectorului .
- ❖ Persoanele care nu răspund și nu pot aprecia acești parametri monitorizați au fost în procent de 2 - 4%.

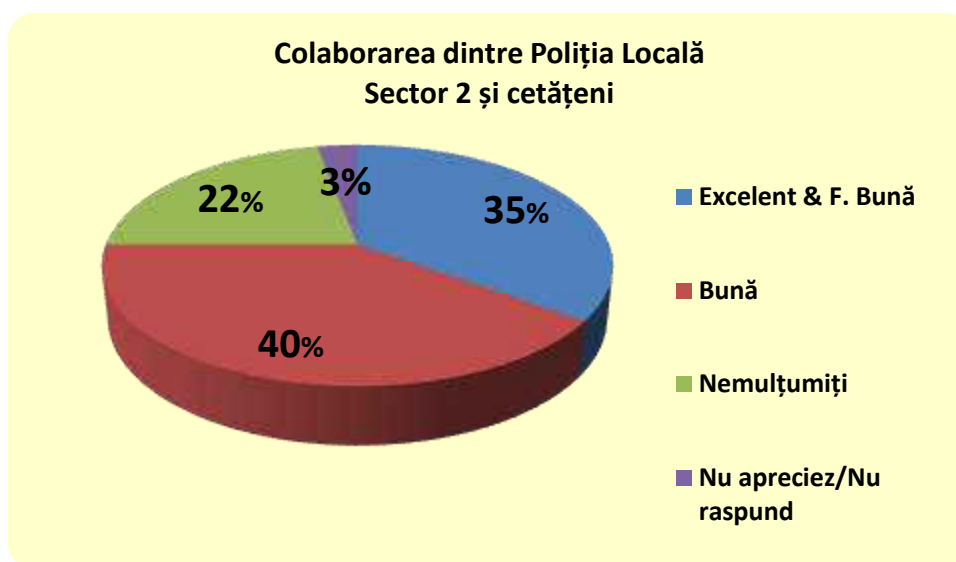


¹ S-au luat în calcul răspunsurile cu EXCELENT și FOARTE BUNĂ.

5. COLABORAREA DINTRE POLIȚIA LOCALĂ ȘI CETĂȚENI

Nr. crt	Parametru monitorizat	Nr. total răspunsuri	Nu apreciez Nu răspund (%)	Excelent (%)	F. bună (%)	Bună (%)	Satisfăcătoare (%)	Nesatisfăcătoare (%)
5.	Colaborarea dintre Poliția Locală și cetățeni	100%	3	12	23	40	12	10

- ❖ Colaborarea dintre Poliția Locală și cetățeni este **excelentă și foarte bine văzută de peste 35%, buna de 40%**, iar **satisfăcătoare și nesatisfăcătoare doar de 22 %**. Persoanele care nu răspund și nu pot aprecia, au fost în procent de 3%.

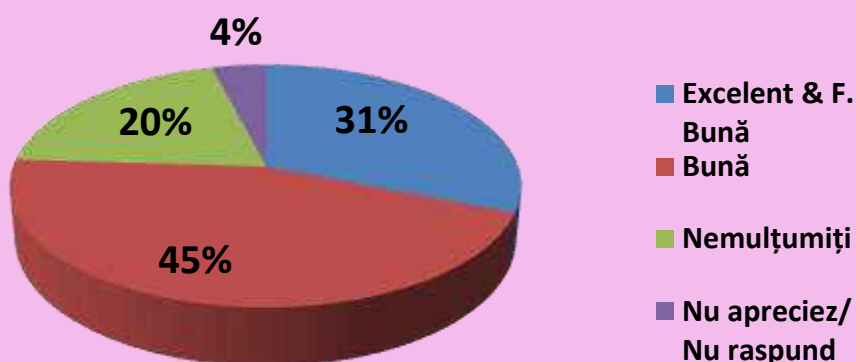


6. SENTIMENTUL DE SIGURANȚĂ STRADALĂ VIS-A-VIS DE PRESTAȚIA POLIȚIEI LOCALE

Nr. crt	Parametru monitorizat	Nr. total răspunsuri	Nu apreciez Nu răspund (%)	Excelent (%)	F. bună (%)	Bună (%)	Satisfăcătoare (%)	Nesatisfăcătoare (%)
6.	Sentimentul de siguranță stradală, vis-a-vis de prestația Poliției Locale	100%	4	8	23	45	12	8

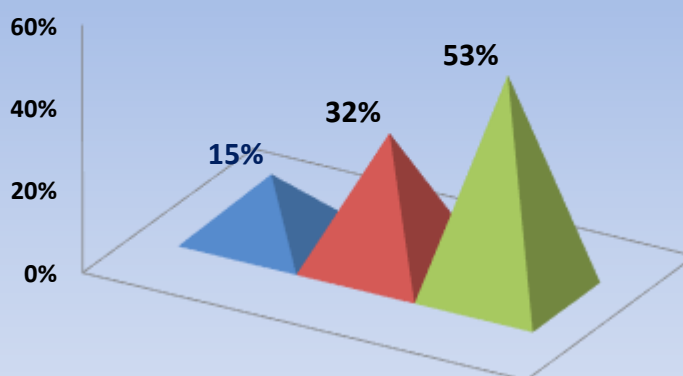
- ❖ Sentimentul de siguranță stradală vis-a-vis de prestația Poliției Locale este de **31 % (excelent și foarte bun)**, **45% bun** și **20 % satisfactor și nesatisfăcător**. Persoanele care nu răspund și nu pot aprecia, au fost în procent de 4%.

**Sentimentul de siguranță stradală vis - a - vis de prestația
Poliției Locale Sector 2**



**7. EVOLUȚIA FENOMENULUI ANTISOCIAL , FAȚĂ DE ANII ANTERIORI, CA URMARE A
IMPLEMENTĂRII SISTEMELOR DE MONITORIZARE VIDEO**

Nr. crt.	Parametru monitorizat	Nr. total răspunsuri	%
1.	A crescut	100%	15
2.	A rămas la fel	100%	32
3.	A scăzut	100%	53



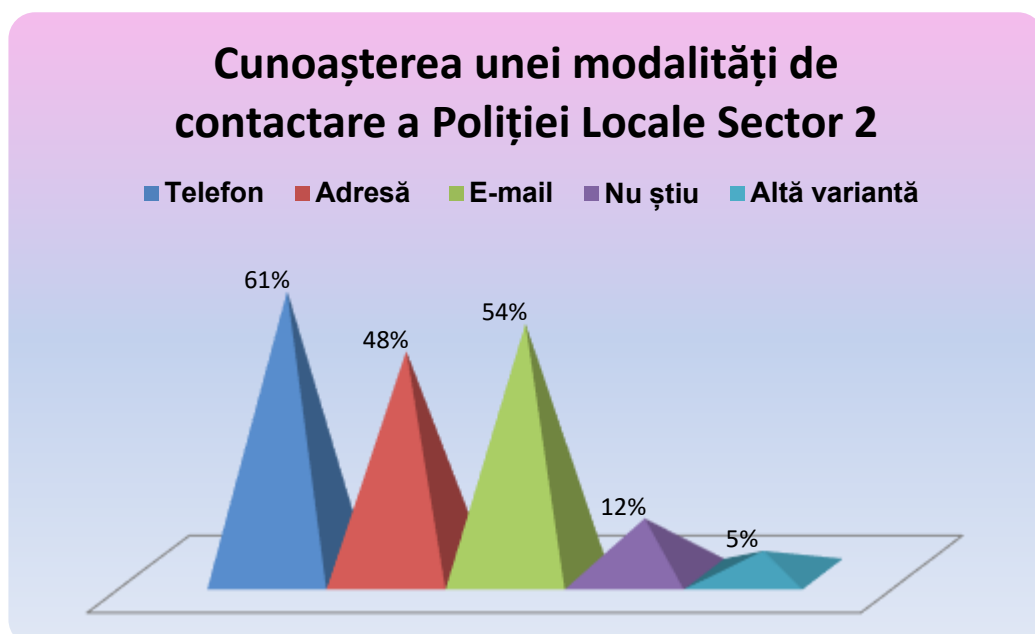
Evoluția fenomenului antisocial ,
față de anii anteriori, ca urmare a
implementării Sistemului de
monitorizare video

■ A crescut ■ A rămas la fel ■ A scăzut

CUNOASTEREA UNEI MODALITĂȚI DE CONTACTARE A POLIȚIEI LOCALE SECTOR 2

Nr. crt.	Parametru monitorizat	Nr. total răspunsuri	%
1.	Telefon	1317	61
2.	E- mail	1155	54
3.	Adresă (sediul central)	1029	48
4.	Nu știu	253	12
5.	Altă variantă	110	5
	TOTAL chestionare	2158	100%

- ❖ Cel mai cunoscut și ușor mod de a contacta Poliția Locală Sector 2, este **telefonul** – **61%**, **adresa (sediul central)** cu un procent de **48%**, urmată de **adresa de email** – **54%**. 5 % dintre cetățenii chestionați cunosc și alte variante prin care pot contacta Poliția Locală Sector 2 , cum ar fi pagina de facebook Primăria Sectorului 2 – Poliția Locală . **12 % nu au știut nici o modalitate de contactare.**

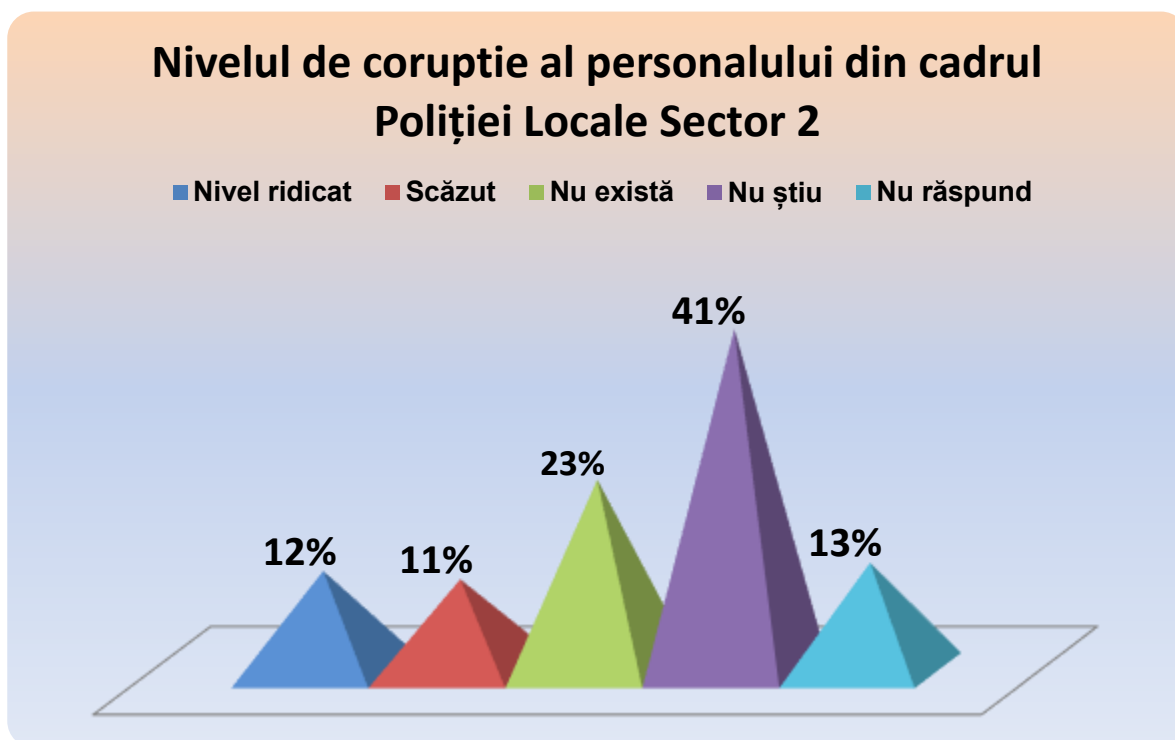


NIVELUL DE CORUPȚIE AL PERSONALULUI DIN CADRUL POLIȚIEI LOCALE SECTOR 2

În vederea implementării Strategiei Naționale Anticorupție, Poliția Locală Sector 2 a solicitat cetățenilor, prin intermediul sondajului de opinie, să ne relateze părerea lor cu privire la nivelul de corupție al personalului din cadrul instituției.

Nr. crt	Parametru monitorizat	Nr. total răspunsuri	Nivel ridicat (%)	Scăzut (%)	Nu există (%)	Nu știu (%)	Nu apreciez Nu răspund (%)
9.	Nivelul de corupție al personalului din cadrul PLS2	100%	12	11	23	41	13

La această întrebare, dintr-un total de 2158 chestionare, **12%** din cetățenii sectorului 2 sunt de părere că **nivelul de corupție este ridicat**, **11% scăzut**, **23%** consideră că **nu există**, **13% nu răspund** la această întrebare. **41% dintre cei chestionați nu au știut să răspundă la această întrebare.**



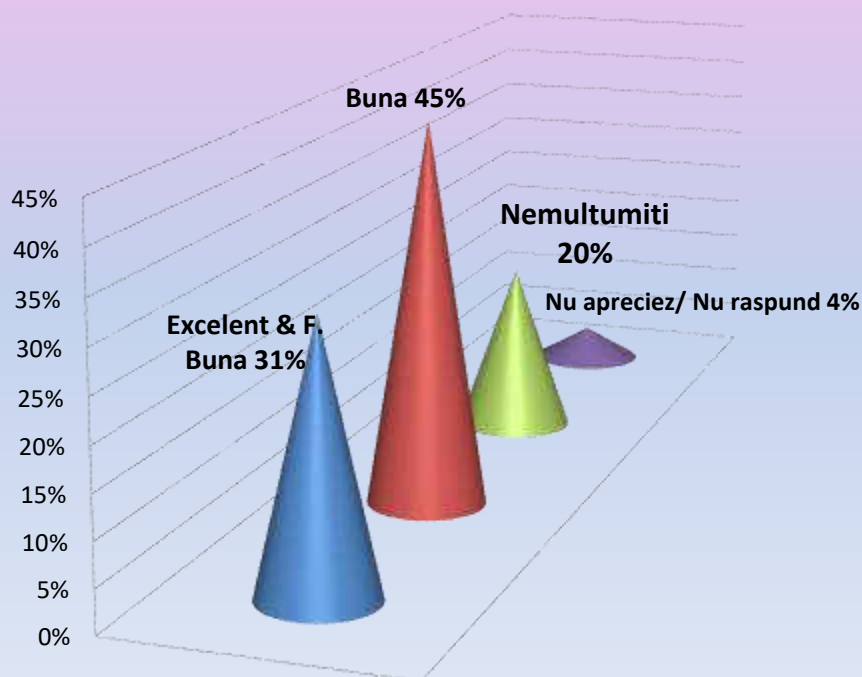
Această întrebare reflectă percepțiile și atitudinile personalului Poliției Locale Sector 2, față de problematica aferentă corupției, respectiv să înțeleagă și să explice fenomenul, prin raportare la contextul său prezent, manifestările și cauzele sale, cunoașterea modului în care sunt percepute și evaluate acțiunile întreprinse de Poliția Locală Sector 2 în domeniul prevenirii și combaterii corupției.

SATISFAȚIA ASUPRA SERVICIILOR POLIȚIEI LOCALE DE LA ÎNFIINȚARE PÂNĂ ÎN PREZENT

Nr. crt.	Parametru monitorizat	Nr. total răspunsuri	Nu apreciez Nu răspund (%)	Excelent (%)	F. bună (%)	Bună (%)	Satisfăcătoare (%)	Nesatisfăcătoare (%)
8.	Satisfacția asupra serviciilor PLS2 de la înființare până în prezent	100%	4	8	23	45	12	8

- ❖ Dintre serviciile prestate de Poliția Locală Sector 2, cele mai apreciate sunt cele referitoare la **evidența persoanelor 53%** fiind reprezentat de cei cu o părere **excelentă și foarte bună**, intervențiile efectuate la solicitările și sesizările cetățenilor cu un procent de **53% (excelentă și foarte bună)**, îndrumarea cetățenilor prin intermediul Serviciului de Relații Publice – **53%**. La polul opus se află serviciile privind protecția mediului cu un procent de **26%** nemulțumiți.

Satisfacția asupra serviciilor Poliției Locale Sector 2 de la înființare până în prezent



Concluzii:

Poliția Locală Sector 2 este un serviciu public specializat, a cărei structură exercită atribuții privind apărarea drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanei, a proprietății private și publice, respectarea ordinii și liniștii publice, în condițiile legii.

Evoluția indicatorilor de apreciere ai serviciilor oferite populației de către Poliția Locală Sector 2, înregistrează în 2020 un trend ușor în scădere față anul anterior, cu 3% mai mulți cetățeni nemulțumiți. Analiza efectuată de către personalul de specialitate, din cadrul Serviciului Relații Publice, scoate în evidență că activitatea Poliției Locale Sector 2 este apreciată ca fiind excelentă, foarte bună și bună, de către **76% dintre cetățenii chestionați și 20% sunt nemulțumiți, prin comparație cu anul 2019, când procentul celor nemulțumiți a fost de 17%.**

Acest trend poate fi argumentat de instaurarea stării de urgență și anunțarea măsurilor coercitive, pe fondul avansului pandemiei în România, situație care a crescut încrederea în poliția locală dar a și generat nemulțumiri din cauza restricțiilor impuse de starea de urgență și starea de alertă, care au dus la creșterea numărului de controale și a numărului de sancțiuni aplicate, pentru nerespectarea prevederilor legislației în vigoare.

Nu în ultimul rând, trebuie subliniat faptul că Poliția Locală a trecut în subordinea Poliției Române odată cu declararea stării de urgență, situație care s-a păstrat pe tot parcursul stării de alertă prelungită, în care ne regăsim și în prezent, lucru care a determinat imposibilitatea de a prelua direct sesizările cetățenilor din sector și de a discuta direct cu o mare parte a petenților, fapt ce a dus la scăderea contactului direct cu comunitatea nemulțumită.

În anul 2020, cu toată starea de fapt generată de Pandemia de COVID – 19, datorită stabilității structural-organizatorice, continuității obiectivelor stabilite, efortului depus de poliștii locali, precum și asigurării resurselor necesare desfășurării activității curente, au fost obținute rezultate bune, astfel că s-a reușit asigurarea unor servicii de calitate în ceea ce privește siguranța cetățeanului.

Aceste rezultate au un impact major asupra creșterii calității serviciului polițienesc, prestat de poliștii locali precum și asupra percepției în rândul cetățenilor, a schimbării de ansamblu a imaginii Poliției Locale și direcția pozitivă a sensului în care aceasta este realizată. Astfel, s-a înregistrat un procent de **83% al celor ce văd o evoluție în bine a instituției**, fiind în ușoară creștere **în 2020**, față de anul 2019 când a fost **76%**. Pentru o analiză obiectivă a situației luăm în considerare și cei **20% care sunt de părere că nu se va schimba nimic semnificativ**. Aceștia trebuie să se constituie în public țintă al politicilor de imagine viitoare

adoptate de Poliția Locală Sector 2. Creșterea calității serviciilor prestate și a gradului de încredere în evoluția viitoare a organizației este un criteriu de analiză important, mai ales în contextul evoluției actelor normative care reglementează activitatea poliției locale, implicit creșterea semnificativă a atribuțiilor polițiștilor locali, în contextul creșterii numărului de acte normative, care intră sub incidența exclusivă a poliției locale.

Managementul organizațional practicat la nivelul instituției, adaptat continuu la evoluțiile fenomenului antisocial, aplicate în baza unei cunoașteri reale a situației operative, a resurselor și a capacității de acțiune s-a axat în principal pe implementarea conceptelor moderne de abordare a activității polițienești, cu impact major asupra creșterii calității serviciilor prestate.

În 2020 am continuat îndeplinirea obiectivelor stabilite prin Planul de acțiuni aprobat, la nivelul instituției. Obiectivul general stabilit a fost cel de asigurare a unui nivel optim de siguranță publică în Sectorul 2, realizabil prin atingerea unor obiective specifice, după cum urmează: menținerea ordinii și liniștii publice, combaterea comerțului stradal ilegal, protecția mediului, creșterea gradului de siguranță stradală, creșterea fluenței circulației și a siguranței rutiere, respectarea normelor privind disciplina în construcții, creșterea gradului de siguranță al elevilor în școli și în proximitatea acestora, creșterea calității serviciilor.

În urma analizei efectuate, se constată că există, **în procent de 26%, nemulțumiri legate de protecția mediului, cu 5% mai mult față de anul anterior**, iar menținerea ordinii și liniștii publice **19%, cu 5% mai mult față de anul anterior**.

În urma rezultatului sondajului de opinie realizat în perioada 1 iunie – 1 iulie 2020, se constată că este nevoie de o mediatizare a modalităților de acces a serviciilor Poliției Locale Sector 2, deoarece un procent de **12% din cei chestionați nu cunosc nici o modalitate de contactare, cu 4% mai mult față de anul anterior, iar 46% nu cunosc modul de contactare online, cu 1% mai puțin decât în anul 2019**. Această creștere cu 4%, față de anul anterior, impune elaborarea și derularea unor viitoare campanii de informare cu mediatizarea permanentă a atribuțiilor, a datelor cu privire la modalitățile de acces, creșterea vizibilității online, promovarea activităților și realizărilor instituției.

Din comentariile și recomandările înregistrate se constată nevoia de mediatizare a atribuțiilor Poliției Locale pe fondul evoluției rapide a acestora, deoarece o parte dintre cei chestionați fac referire la atribuții care nu intră în sfera celor impuse prin lege, ca urmare a lipsei de informare sau din dorința dezvoltării zonelor de competență, ca urmare a creșterii gradului de încredere în această instituție, iar o parte din populație nu cunoaște noile atribuții, dispuse prin acte normative recente.

La o analiză atentă a comentariilor cetățenilor, se constată nevoia unui număr mai mare de agenți și patrule ale Poliției Locale pe străzile și în parcurile Sectorului 2, mai ales noaptea,

patrute pe aleile și gangurile dintre blocuri, patrute pedestre multiple, scurtarea timpului de deplasare la o sesizare telefonică, reducerea timpilor de răspuns la sesizările scrise. Se solicită prezență mai activă și implicare în combaterea fenomenului de comerț stradal neautorizat, în special în Zona Pantelimon, Piața Obor, Magazinul Obor, Veranda Mall, Șos. Colentina, precum și implicare și măsuri împotriva celor care nu respectă normele de protecția mediului, monitorizarea activităților de salubritate, precum și implicarea în rezolvarea problemelor generate de câinii fără stăpân, sancționarea aspră a persoanelor care aruncă gunoiul în locuri nepermise, verificarea și sancționarea lucrărilor de demolare/construcție neautorizate, măsuri pentru creșterea numărului coșurilor de gunoi.

Creșterea cu 5% a cetățenilor nemulțumiți, prin comparație cu anul anterior, față de încălcarea normelor privind protecția mediului și starea de salubritate a Sectorului 2, este evidențiată și de cele *80% dintre comentariile* cetățenilor care fac referire doar la nemulțumirea legată de numărul mare al depozitelor de deșeuri, nevoia creșterii vizibilității acțiunilor de mediu, nevoia creșterii numărului de polițiști locali de specialitate, autosesizarea pe baza imaginilor captate prin camerele de monitorizare, creșterea numărului de zone monitorizate, din punct de vedere al protecției mediului.

O altă problemă semnalată este cea a încălcării normelor privind circulația pe drumurile publice, ceea ce conduce la nemulțumiri legate de dificultățile apărute în trafic, măsuri permanente în vederea asigurării fluidizării traficului rutier în zonele aglomerate (Mega Mall, D-na Ghica, Str. Fabrica de Glucoză, Pod Colentina), numărul mare de mașini oprite/staționate neregulamentar, numărul mari de auto abandonate pe domeniul public, precum și măsuri împotriva celor care încalcă reguli de circulație.

Din punct de vedere al problemelor de ordine publică, cetățenii sesizează lipsa de vizibilitate a polițiștilor locali, lipsa patrulelor pedestre, nevoia de creștere a calității serviciilor publice și creșterea vitezei de reacție la sesizări, adoptarea unei atitudinii corecte și bazată pe respect, în relația cu cetățenii. Sunt indicate punctual zone în care apar frecvent probleme de ordine publică și în care, din punct de vedere al cetățenilor, ar fi necesară monitorizarea în zonele: Pod Colentina, Râu Colentina, Teiul Doamnei, Zona Obor, Aleea Cislău, Șos. Pantelimon, Str. Cremenița, Str. Paroșeni, Zona Plumbuita-Steaua Roșie, perimetrul școlilor și parcurile din sector.

Prin comparație cu anul 2019, cetățenii sunt nemulțumiți și insistă în comentarii, asupra problemele legate de infrastructura rutieră, problemele de protecția mediului (gunoi, câini fără stăpân, spații destinate animalelor de companie, lipsa coșurilor) și comerțul stradal neautorizat.

Deoarece în multe din comentariile respondenților apare „mai mulți polițiști locali pe stradă”, „patrulare permanentă”, „prezență mai vizibilă în locurile vulnerabile”, „patrute pe

stradă, mai ales în zonele cu risc crescut”, „ ar fi plăcut să vedem că existați”, este necesară creșterea vizibilității poliției locale în comunitate, dată în principal de participarea acesteia la viața socială a comunității (diferite evenimente sociale, activități cultural – sportive, evenimente istorice, derulare campanii vizibile, creșterea vizibilității acțiunilor) și activitatea de prevenire a faptelor antisociale. Cu toate acestea cetățenii Sectorului 2 au sesizat că, **în anul 2019, Poliția Locală Sector 2 a fost mai vizibilă și mai prezentă în comunitate decât alte structuri cu atribuții de ordine publică.**

Referitor la factorii care afectează activitatea poliției, în percepția respondenților, aceștia sunt reprezentați de: **aspecte birocratice (20% nemulțumiți), promptitudine (16% nemulțumiți).** Astfel se impune continuarea programelor de instruire și dezvoltarea competențelor polițiștilor locali, creșterea gradului de profesionalism și responsabilitate al acestora, eliminarea blocajelor birocratice, prin reducerea birocrăției în activitatea cu publicul și îmbunătățirea relației cu societatea civilă prin promovarea dialogului și coeziunii sociale, prin încurajarea participării active a cetățenilor și tinerilor la viața comunității și la soluționarea problemelor cu care se confruntă, prin inițierea unor acțiuni cu implicarea acestora.

Cetățenii Sectorului 2, în **procent de 76%, au constatat faptul că s-au făcut pași importanți în ceea ce privește siguranța stradală** la nivelul acestui sector, prin înființarea Poliției Locale. Datele obținute în cadrul cercetării de față, sugerează faptul că la nivelul Sectorului 2, locuitorii se simt în siguranță, fapt asociat cu o rată de victimizare relativ scăzută. Analiza pune în evidență și **procentul celor nemulțumiți, care a crescut cu 5% față de anul trecut.**

În condițiile în care nivelul siguranței stradale este perceput ca ușor în scădere, față de anul anterior, relevă încă odată faptul că este nevoie de o mai mare vizibilitate a efortului depus de polițiștii locali. Considerăm că și în acest caz, scăderea a fost generată de actuala situație impusă de nerespectarea regulilor impuse de actele normative în vigoare, ca urmare a stării de urgență/alertă.

Au fost facute progrese cu privire la ordinea și liniștea publică prin combaterea fenomenelor de violență stradală și a comportamentului civic neadecvat.

Agenții Poliției Locale Sector 2 au oferit servicii de bună calitate, apreciate de cetățeni, crescând siguranța în școli, siguranța publică și nu în ultimul rând siguranța alimentară. Siguranța în școli este un punct destul de sensibil pentru Poliția Locală Sector 2, iar pentru îmbunătățirea acestui parametru se derulează, începând cu anul 2007 programul „Polițiști Locali Voluntari – viitorul siguranței în școli” și Programul „Polițist pentru o zi”, se asigură monitorizarea unui număr de 10 unități de învățământ, precum și dezvoltarea unor programe de prevenire, în parteneriat cu ANA, DGPMB, ONG-uri și Inspectoratul Școlar Sector 2.

53% dintre cetățenii sectorului, apreciază evoluția negativă a fenomenului antisocial, ca urmare a implementării celor trei sisteme de monitorizare video, la nivelul sectorului. Operaționalizarea sistemelor de monitorizare au condus la o mai bună gestionare a incidentelor semnalate, creșterea vitezei de reacție, reducerea timpului de intervenție și reducerea numărului de fapte antisociale săvârșite.

Procentul de 15% care susțin că, și în contextul implementării Sistemelor de supraveghere și monitorizare video, există o evoluție pozitivă a fenomenului antisocial, precum și cei 32% care consideră că situație se menține, sunt fundamentate și de cca 30% din comentarii prin care se solicită extinderea sistemului de monitorizare, creșterea numărului de camere existente în anumite zone, relocarea unor camere din zonele în care se constată o scădere a fenomenului antisocial, dar și sporirea atenției operatorilor de la camere pentru creșterea numărului de fapte antisociale depistate, în vederea creșterii calității serviciilor prestate.

Un procent semnificativ din cei chestionați aduc în atenție nevoie de informare, necesitatea realizării campaniilor de informare, necesitatea organizării acțiunilor cu caracter preventiv, deși anul 2019 este anul în care au fost derulate cele mai multe proiecte și campanii cu caracter preventiv – educativ, realizate de personalul Serviciului Relații Publice, în paralel cu activitățile zilnice obligatorii.

Prevenirea faptelor de corupție în rândul personalului Poliției Locale Sector 2 constituie o prioritate, monitorizându-se factorii de risc ce pot genera sau favoriza corupția. Acest lucru se reflectă în **procentul de 23%, dintre respondenți care consideră că nu există fapte de corupție și 41% care nu au auzit de fapte de corupție la nivelul instituției.**

Măsurarea aprecierilor respondenților față de activitatea Poliției Locale conduce la configurarea a trei categorii de situații :

- a) Satisfacție față de: vizibilitatea poliției locale în comunitate dată în principal de participarea acesteia la viața socială, activitatea poliției în domeniul circulației, colaborarea cu instituții partenere,
- b) Insatisfacție față de: rezolvarea unor fenomene deviante din comunitate, starea de salubritate a sectorului, oprirea/staționarea neregulamentară, auto abandonate.
- c) Necunoașterea unor atribuții ale poliției locale: combaterea comerțului stradal, protecția mediului, circulație, disciplina în construcții și afișajul stradal .

Cu toate că opinia generală este una pozitivă, oamenii sunt conștienți de faptul că poliția locală se confruntă cu anumite probleme ce împiedică parțial sau total realizarea unor atribuții specifice: numărul redus de polițiști locali, sincope legislative, influențe ale unor factori de decizie din administrația publică centrală și decizia de subordonare MAI, pe perioada stării de urgență/alertă.

În cazul evaluării globale a activității Poliției Locale Sector 2, cetățenii percep poliția ca o instituție prietenoasă, aflată în slujba cetățenilor, cu o activitate în general bună, dar sesizează și aspecte negative în activitatea acesteia legate în special de aspecte birocratice, de prezența și mobilitatea în cadrul sectorului 2, de calitatea serviciilor oferite, dar și de unele atitudini și încălcări ale normelor de conduită profesională.

Prin comparație cu anii anteriori, ca urmare a rezultatelor analizate, reiese că Poliția Locală Sector 2 și-a îndeplinit obiectivele stabilite și a reușit să contribuie la efortul comun al instituțiilor din sistemul de ordine publică și siguranță națională, prin asigurarea unui nivel de siguranță corespunzător în spațiul public și privat.

Rezultatele sondajului de opinie, aplicate în scopul identificării necesității de siguranță publică și percepției cetățenilor asupra nivelului acestuia, coroborate cu responsabilitățile derivate din Strategia de prevenire a criminalității la nivelul Municipiului București, impun continuarea îndeplinirii obiectivelor stabilite, în scopul îndeplinirii obiectivului fundamental: creșterea continuă a gradului de siguranță a cetățeanului în Sectorul 2.

Măsuri ce se vor întreprinde pentru remedierea deficiențelor și îmbunătățirea activității instituției:

- Creșterea vitezei de reacție la sesizările cetățenilor și satisfacerea cerințelor acestora;
- Creșterea vizibilității Poliției Locale Sector 2 în comunitate;
- Creșterea gradului de educație, profesionalism și pregătire de specialitate a agenților de poliție locală;
- Creșterea numărului de incidente gestionate și soluționate prin sistemul de monitorizare video;
- Scăderea timpilor de răspuns la solicitări/sesizări;
- Includerea în Planul de acțiuni a unor activități/proiecte/programe care să vizeze îmbunătățirea gradului de satisfacție al beneficiarilor și celorlalte părți interesate; prioritizarea acestora în funcție de rezultatele obținute prin aplicarea sondajului de opinie pentru cetățeni, unități de învățământ;
- Dezvoltarea de proiecte/campanii/parteneriate/voluntariat prin încurajarea participării active a cetățenilor și tinerilor la viața comunității, soluționarea problemelor cu care se confruntă, inițierea unor acțiuni cu implicarea acestora;
- Perfecționarea sistemului integrat de acțiune pentru menținerea ordinii publice și îmbunătățirea parteneriatului cu comunitatea;
- Desfășurarea unor module de pregătire a tuturor polițiștilor locali pentru adoptarea unui comportament natural și folosirea unui limbaj optim în situații de criză, generarea sentimentului utilizării unei asemenea atitudini pe toată perioada executării serviciului;

- Prelucrarea cu operativitate, cu întreg efectivul a cazurilor de abateri, inclusiv a măsurilor adoptate pentru prevenirea comiterii, pe viitor, a unor asemenea fapte;
- Dezvoltarea capacității de relaționare instituțională, prin consolidarea colaborării cu instituții partenere de aplicare a legii;
- Preluarea și exploatarea informațiilor transmise de comunitate, în scris, electronic, rețele de socializare etc.