



# Città di Potenza

## Unità di Direzione "Polizia Locale - Protezione Civile"

### INDAGINE CONOSCITIVA SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Gentile Signore/a,

l'U.D. Polizia Locale-Protezione Civile sta conducendo un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di ottimizzare la qualità dei servizi erogati.

La preghiamo, pertanto, di compilare il presente questionario, in ogni sua parte, per consentirci di conoscere la sua opinione, assicurandole che le sue osservazioni saranno tenute in seria considerazione.

Le informazioni fornite verranno trattate esclusivamente in forma **aggregata** ed **anonima**, ai sensi del Regolamento UE 2016/679D.Lgs. 196/2003 (*Codice in materia di protezione dei dati personali*) e ss.mm.ii.

#### 1) Profilo personale del compilatore

##### a) sesso

- Maschio
- Femmina

##### b) età

- 18/25
- 26/45
- 46/65
- oltre

##### c) titolo di studio

- Nessun titolo
- Licenza elementare
- Licenza media
- Diploma di Scuola superiore
- Laurea

##### d) condizione di lavoro (è possibile più di una risposta)

- artigiano/commerciante ecc.
- disoccupato/a
- pensionato/a
- studente
- casalinga
- libero professionista
- lavoratore dipendente

##### e) residenza

- Potenza città

- Comune di \_\_\_\_\_

**2) Quanto tempo ha impiegato per arrivare alla sede della Polizia Locale/Protezione Civile?**

- Meno di 15 minuti                       15-30 minuti                       Più di 30 minuti

**3) Secondo il suo giudizio il tempo impiegato per arrivare alla sede della Polizia Locale/Protezione Civile è:**

- elevato                       giusto                       esiguo

**4) L'accesso agli uffici è stato agevole?**

- No                       Sì

**5) Ha avuto contatti con la Polizia Locale/Protezione Civile negli ultimi tre mesi?**  
(max 2 risposte)

- mi sono recato negli uffici della Polizia Locale/Protezione Civile
- ho richiesto un intervento
- ho chiesto un'informazione
- sono stato fermato da personale della Polizia Locale
- ho ricevuto un verbale, anche per posta
- ho presentato una denuncia
- sono stato coinvolto in un incidente stradale
- ho ricevuto informazioni su una multa o su una cartella esattoriale/ingiunzione di pagamento
- ho contestato una multa/presentato ricorso
- ho richiesto altre informazioni o servizi
- non ho avuto alcun contatto

**6) Se ha effettuato una richiesta d'intervento alla Centrale Operativa della Polizia Locale o agli Uffici della Protezione Civile, quali sono stati gli esiti?**

- i tempi di risposta dell'operatore sono stati soddisfacenti
- i tempi di risposta dell'operatore non sono stati soddisfacenti
- l'intervento successivo alla chiamata è stato tempestivo
- l'intervento successivo alla chiamata non è stato tempestivo
- l'intervento è stato conforme a quanto richiesto
- l'intervento non è stato conforme a quanto richiesto
- in caso di rilievo di incidente stradale: l'intervento è stato adeguato alla circostanza
- in caso di rilievo di incidente stradale: l'intervento non è stato adeguato alla circostanza
- altro \_\_\_\_\_

**7) Fornisca un giudizio complessivo di soddisfazione a seguito di contatti, negli ultimi tre mesi, con gli Uffici/Unità Operative di questa Unità di Direzione.**

	<b>Insuff.</b>	<b>Suff.</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>
Polizia Locale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Protezione Civile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8)Può esprimere il grado di soddisfazione per i servizi richiesti/ottenuti ecc.?**

	<b>Insuff.</b>	<b>Suffic.</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>
Disponibilità del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempi di attesa agli sportelli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempi di rilascio dei documenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiarezza della modulistica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiarezza della segnaletica per gli uffici	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adeguatezza degli ambienti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza e preparazione del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gentilezza e cortesia del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**NOTE** (eventuali):

commenti e proposte (es. attese insoddisfatte, proposte di miglioramento, etc.)

---

---

---

---

---

*Grazie per la collaborazione*