



POLIZIA MUNICIPALE TERRE ESTENSI

Indagine sulla soddisfazione dei cittadini per il servizio di Polizia Municipale di Ferrara, Masi Torello e Voghiera

Gentile Signora, Gentile Signore

Le chiediamo di dedicare qualche minuto alla compilazione di un breve questionario che ha la finalità di valutare alcuni aspetti del rapporto dei cittadini con la Polizia Municipale.

Le Sue indicazioni e le Sue risposte saranno preziose per migliorare la nostra attività.

Tutte le risposte fornite sono tutelate dal più rigoroso segreto statistico. Il questionario, avendo solo finalità di ordine conoscitivo, è del tutto anonimo e i dati saranno elaborati in forma aggregata. Il documento risultante dall'elaborazione delle risposte verrà pubblicato sul sito del Comune di Ferrara (<http://www.comune.fe.it>).

Per informazioni sulla rilevazione polizia.municipale@comune.fe.it

Il Corpo Polizia Municipale Terre Estensi La ringrazia per la collaborazione!

Carta di identità dell'utente

1 Sesso

- Maschio
- Femmina

2 Età

- 18/30 anni
- 31/50 anni
- 51/65 anni
- oltre 65 anni

3 Titolo di studio

- Nessun titolo o licenza elementare
- Licenza media
- Diploma di scuola superiore
- Laurea

4 Condizione di lavoro

- Occupato/a
- Disoccupato/a
- Pensionato/a
- Studente
- Casalinga

5 Residenza

- Comune di Ferrara entro mura
- Comune di Ferrara fuori mura
- Comune di Ferrara nel forese o nelle frazioni
- Comune di Voghiera
- Comune di Masi Torello
- Altro comune

Contatti con la Polizia Municipale

6 Ha avuto contatti con la Polizia Municipale?

- Sì, dopo il 01/01/2015
- Sì, dal 01/01/2013 al 31/12/2014
- Mai o prima (**passi a domanda 10**)

Se ha avuto più contatti, risponda da qui in poi in relazione all'ultimo contatto avuto

7 Come è avvenuto il contatto?

- Ha avuto un contatto – diretto o indiretto - con un agente di Polizia Municipale in strada
- Si è recato di persona in un ufficio della Polizia Municipale
- Ha telefonato
- Ha inviato una e-mail
- Ha inviato una lettera o fax
- Ho visitato il sito WEB della Polizia Municipale
- Altro

8 Quale argomento riguardava il Suo contatto?

- Una richiesta di permessi
- La tutela di vittime di abusi o violenze
- La tutela del Consumatore (controllo esercizi commerciali, controllo prezzi, sicurezza e regolarità dei prodotti)
- La denuncia di un reato subito
- La sicurezza urbana
- Una sanzione (multa, contravvenzione, ecc.)
- La gestione della viabilità
- La manutenzione delle strade
- Una segnalazione su abbandono animali, rumore, rifiuti o altri aspetti ambientali
- Iniziative educative della Polizia Municipale
- Edilizia o urbanistica
- Un incidente stradale
- Altro: _____

9 Come giudica l'esito del contatto?

- Molto Soddisfacente
- Abbastanza soddisfacente
- Inutile
- Mi sono innervosito

Facilità di accesso ai servizi

10 Come valuta gli orari di apertura al pubblico?

- Funzionali
- Abbastanza funzionali
- Poco funzionali
- Per nulla funzionali
- Non conosco gli orari di apertura

11 Come valuta la capacità del sito WEB di rendere disponibili le informazioni che cercate?

- molto buona
- buona
- sufficiente
- scarsa
- molto scarsa
- non conosco il sito WEB

12 E' stato facile contattarci tramite telefono?

- molto facile
- abbastanza facile
- abbastanza difficile
- molto difficile
- non ho mai telefonato

Rapporti con il pubblico

13 Come valuta i seguenti aspetti nel rapporto tra il personale della Polizia Municipale e il cittadino? *Scelga la risposta appropriata per ciascun item*

	molto buono	buono	sufficiente	scarso	molto scarso
Grado di cortesìa del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacità del personale di fornire informazioni chiare, utili e complete	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta i tempi di risposta o di azione da parte della Polizia Municipale, sulle materie di competenza?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sicurezza

14 Come valuta la presenza sul territorio degli agenti della Polizia Municipale?

- Abbondante
- Adeguata a garantire un grado di sicurezza accettabile
- Non sempre sufficiente a garantire un grado di sicurezza accettabile
- Insufficiente, scarsa

15 Come percepisce il grado di sicurezza nella Sua zona di residenza? Scelga la risposta appropriata per ciascun item

	molto buono	buono	sufficiente	scarso	molto scarso
Di giorno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Di notte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aspettative

16 A quali argomenti, secondo Lei, la Polizia Municipale dovrebbe dedicare più risorse e attenzione? Scelga le 3 opzioni che ritiene prioritarie. Per favore scelga solo 3 risposte

- La gestione delle autorizzazioni
- La tutela di vittime di abusi o violenze
- La tutela del Consumatore (controllo esercizi commerciali, controllo prezzi, sicurezza e regolarità dei prodotti)
- La sicurezza urbana
- L'attività sanzionatoria ed il controllo del territorio
- La gestione della viabilità
- Il miglioramento delle risposte da parte della Polizia Municipale alle segnalazioni ricevute (es.: abbandono animali, rumore, rifiuti, manutenzione delle strade, ecc.)
- Iniziative educative
- Edilizia e ambiente
- Altro: _____

Grazie per aver completato il questionario.