



QUESTURA DI ROVIGO

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Data				ora	
------	--	--	--	-----	--

Gentile Signora/e,

per migliorare la qualità dei servizi che la Questura di Rovigo offre ai cittadini, abbiamo bisogno anche della sua preziosa collaborazione.

Le chiediamo quindi di dedicarci qualche minuto del suo tempo per leggere le domande che troverà in questa scheda e rispondere a quelle relative al servizio o ai servizi di cui ha usufruito.

La ringraziamo per l'attenzione.

1. Quale tipo di contatto ha avuto con la Polizia di Stato che l'ha portata a compilare questo questionario?

Sono entrata/o in Questura per contattare uno dei seguenti uffici:

Ufficio Denunce

Ufficio Passaporti

Ufficio Porto d'Armi

Ufficio Immigrazione

Ufficio concorsi

Divisione Polizia Anticrimine

Ufficio Minori

Indagini di Polizia Giudiziaria

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Altro (specificare)

Ho incontrato il Poliziotto di Quartiere

Ho chiesto l'intervento di una Volante

Ho inoltrato una e-mail

Ho telefonato

Altro (specificare)

Sesso

Uomo

Donna

Titolo di Studio

Elementare

Media inferiore

Media superiore

Università

Età

fino a 35 anni

da 36 a 45 anni

da 46 a 55 anni

oltre 55 anni



2. Negli uffici della Questura ha rilevato il seguente grado di soddisfazione per i servizi richiesti:

	<i>Insufficiente</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>
a) Orario di apertura antimeridiano	[]	[]	[]	[]
b) Orario di apertura pomeridiano	[]	[]	[]	[]
c) Disponibilità del personale	[]	[]	[]	[]
d) Tempi di attesa agli sportelli	[]	[]	[]	[]
e) Tempi di evoluzione pratica/rilascio documenti	[]	[]	[]	[]
f) Chiarezza informazioni ricevute	[]	[]	[]	[]
g) Chiarezza della modulistica	[]	[]	[]	[]
h) Chiarezza segnaletica	[]	[]	[]	[]
i) Adeguatezza degli ambienti	[]	[]	[]	[]
j) Competenza e preparazione del personale	[]	[]	[]	[]



3. Se Le è capitato di telefonare al 113 esprima il suo grado di soddisfazione su:

	<i>Insufficiente</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>
a) Tempo di attesa per la risposta	[]	[]	[]	[]
b) Capacità dell'operatore di recepire le istanze e le necessità rappresentate	[]	[]	[]	[]



4. Se ha chiesto l'intervento di una Volante esprima il suo grado di soddisfazione su:

	<i>Insufficiente</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>
a) Tempo di attesa tra la telefonata al 113 e l'arrivo della Volante	[]	[]	[]	[]
b) Disponibilità del personale	[]	[]	[]	[]
c) Competenza e preparazione del personale	[]	[]	[]	[]
d) Capacità di soluzione del problema	[]	[]	[]	[]



5. Se ha avuto contatti con il poliziotto di quartiere esprima il suo grado di soddisfazione su:

	<i>Insufficiente</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>
a) Disponibilità al dialogo	[]	[]	[]	[]
b) Capacità di ascolto	[]	[]	[]	[]
c) Capacità di recepire le istanze e le necessità dei cittadini	[]	[]	[]	[]
d) Capacità di soluzione del problema	[]	[]	[]	[]



6. Se ha avuto modo di rivolgersi all' Ufficio Relazioni con il Pubblico esprima il suo grado di soddisfazione su:

	<i>Insufficiente</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>
a) Disponibilità al dialogo	[]	[]	[]	[]
b) Capacità di ascolto	[]	[]	[]	[]
c) Capacità di recepire le istanze e le necessità dei cittadini	[]	[]	[]	[]
d) Capacità di soluzione del problema	[]	[]	[]	[]



<http://questure.poliziadistato.it/Rovigo>

7. Se ha consultato il sito Web della Questura di Rovigo, esprima il suo grado di Soddisfazione su:

	<i>Insufficiente</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>
a) Qualità dei contenuti	[]	[]	[]	[]
b) Obiettività dei contenuti	[]	[]	[]	[]
c) Attendibilità dei contenuti	[]	[]	[]	[]
d) Attualità dei contenuti	[]	[]	[]	[]
e) Chiarezza delle informazioni	[]	[]	[]	[]



8. Se ha sentito parlare del “progetto educazione alla legalità”, che vede i poliziotti presso le scuole per incontrare alunni ed insegnanti e assieme a loro parlare di temi d’attualità che affliggono i giovani, esprima il suo grado di soddisfazione su:

	<i>Insufficiente</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>
a) Attualità delle materie	[]	[]	[]	[]
b) Livello di approfondimento della materia	[]	[]	[]	[]
c) Competenza dei poliziotti docenti	[]	[]	[]	[]
d) Chiarezza dei contenuti	[]	[]	[]	[]



9. Se ha sentito parlare di “alcohol free youth”, che vede la Polizia di Stato ed altre Istituzioni ed Enti (G. di F., ULSS, Ispettorato Prov. del Lavoro, ecc.) sul territorio contro il fenomeno dell’abuso di alcool, con attività preventive e repressive, esprima il suo grado di soddisfazione su:

	<i>Insufficiente</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>
a) Validità dell’iniziativa	[]	[]	[]	[]
b) Importanza dell’iniziativa per i giovani	[]	[]	[]	[]
c) Importanza dell’iniziativa per i gestori di luoghi di ritrovo (bar, discoteche, ecc.)	[]	[]	[]	[]

10. Oltre alle indicazioni che ci ha già dato, ha qualche altro consiglio per migliorare il servizio?

ATTENZIONE: il presente questionario è valido se restituito alla Questura di Rovigo entro il 10/03/2009, consegnandolo a mano al Poliziotto di Quartiere o all’Ufficio Relazioni con il Pubblico, ovvero inviandolo a mezzo fax al numero 0425.202.553, o depositandolo nell’apposita urna presente all’ingresso principale della Questura.