



**CITTA' DI GIAVENO**  
*Provincia di Torino*  
**CORPO DELLA POLIZIA MUNICIPALE**

---

**CONTATTO CON IL CITTADINO**

L'attività di un Comando di Polizia Municipale si caratterizza per un costante rapporto con il cittadino, sia durante le attività esterne sia in quelle condotte negli uffici.

Questa linea guida si concentra in particolare su quali accorgimenti possono essere adottati per dare un risvolto promozionale ad attività che spesso già comunemente sono svolte dai comandi, o su come sfruttare ulteriori occasioni in modo da trasmettere un'immagine di vicinanza verso la popolazione.

Per poter mettere in atto in maniera efficace questa linea guida, è necessario porre in essere alcune azioni preliminari che possano ridurre i fattori di rischio o di ostacolo, fra cui dotarsi di un sistema di raccolta e gestione delle segnalazioni ed esposti dei cittadini tale da consentire il riutilizzo di tali informazioni per lo svolgimento delle attività.

Il Comando di Polizia Municipale ha la necessità di adattare il servizio in funzione delle esigenze segnalate, al fine di rendere più efficace il servizio e migliorare il rapporto con il cittadino.

Questa attività consiste nell'accogliere idee, suggerimenti, osservazioni e consigli per migliorare il servizio che quotidianamente svolge la Polizia Municipale.

Questa attività prevede la somministrazione di un questionario ai cittadini che si rivolgono alla Polizia Municipale, per rilevarne il gradimento circa il servizio offerto, per ascoltarne i bisogni al fine di modulare gli interventi e per raccogliere eventuali suggerimenti o consigli per migliorare la qualità del servizio.



**CITTA' DI GIAVENO**  
*Provincia di Torino*  
**CORPO DELLA POLIZIA MUNICIPALE**

---

**QUESTIONARIO**

Gentilissimo concittadino,

Il Comando Polizia Municipale della tua Città mira a garantire un migliore servizio e a tal fine, Le chiedo di compilare il questionario e di depositarlo nell'apposito raccoglitore collocato presso lo sportello del pubblico.

Le segnalo che il questionario non deve essere firmato in quanto si vuole garantire l'anonimato e la piena riservatezza dell'interlocutore.

**1. Per quale servizio si è recato alla Polizia Municipale?**

- informazioni modulistica
- incontro con il Comandante
- pagamento contravvenzioni
- contestazione contravvenzioni
- viabilità e traffico
- autorizzazioni / concessioni
- contenzioso
- polizia commerciale
- polizia amministrativa
- polizia giudiziaria
- altro: \_\_\_\_\_

**2. Come giudica la cortesia degli operatori della Polizia Municipale?**

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- poco soddisfacente
- insoddisfacente

**3. Come giudica la disponibilità degli operatori della Polizia Municipale a dare informazioni?**

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- poco soddisfacente
- insoddisfacente

**4. Come giudica la disponibilità degli operatori della Polizia Municipale ad ascoltare i problemi?**

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- poco soddisfacente
- insoddisfacente

**5. Come giudica il tempo di attesa agli sportelli?**

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- poco soddisfacente
- insoddisfacente

**6. Come giudica la tempestività e la puntualità nel dare risposte e la capacità di mediazione della Polizia Municipale?**

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- poco soddisfacente
- insoddisfacente

**7. Dove e come ritiene si possa migliorare la qualità del servizio di questo sportello?**

---

---

---

Grazie per la sua gentile collaborazione.