**QUESTIONARIO RELATIVO ALLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
("CUSTOMER SATISFACTION")**

Per di migliorare i servizi resi dal Comune di Alvito e migliorare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, è stato predisposto il seguente questionario di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni e suggerimenti vari e possibilità di esprimere il gradimento dei servizi comunali.

Tutti gli utenti che vorranno compilare il questionario si faranno parte attiva nella realizzazione dell'iniziativa, che consentirà di rilevare eventuali disfunzioni e di raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi, dei singoli uffici e dell'Amministrazione nel suo complesso.

GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI

A quali di questi uffici comunali si è rivolto per trattare una "pratica", presentare un'istanza, richiedere una prestazione o semplicemente per avere informazioni?

☐ Anagrafe	☐ Tributi	☐ Pubblica Istruzione, Cultura, Turismo
☐ Protocollo	☐ Ragioneria	☐ Biblioteca Comunale
☐ Stato civile	☐ Urbanistica	☐ Servizi Sociali
☐ Messaggi notificatori	☐ Ambiente	☐ SUAP/Commercio
☐ Segreteria	☐ Gestione servizio rifiuti	☐ Pubblica Istruzione
☐ Affari generali	☐ Polizia Municipale	☐ Lavori Pubblici

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (*per niente d'accordo*) a 5 (*completamente d'accordo*)

Ho trovato facilmente l'ufficio che cercavo	1	2	3	4	5	
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	1	2	3	4	5	
I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione	1	2	3	4	5	
La segnaletica che indirizza agli uffici (es. cartelli, frecce, ecc.) è chiara e comprensibile	1	2	3	4	5	
Le informazioni che mi vengono fornite sono chiare e complete	1	2	3	4	5	
Gli ambienti sono accoglienti e confortevoli	1	2	3	4	5	
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5	
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1	2	3	4	5	
Durante l'erogazione del servizio allo sportello è stata rispettata la privacy	1	2	3	4	5	
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	
L'orario di apertura degli uffici è adeguato	1	2	3	4	5	

Ci sono dei servizi, attualmente non esistenti, che ritiene utile proporre?:

Si No

Se sì, quali? _____

Come valuta complessivamente i Servizi offerti dal Comune di Alvito?

Scarsi Mediocri Sufficienti Discreti Buoni Ottimi

GRADIMENTO DEL SITO INTERNET

Consulta il sito Internet del Comune di Alvito?

Si No

Se sì, con quale frequenza?:

Giornalmente Settimanalmente Mensilmente Altro: _____

Se ha mai consultato il sito istituzionale, esprima la sua valutazione in merito a :

Aggiornamento delle informazioni	☐ Ottimo	☐ buono	☐ sufficiente	☐ scarso
Chiarezza delle informazioni	☐ Ottimo	☐ buono	☐ sufficiente	☐ scarso
Leggibilità Grafica	☐ Ottimo	☐ buono	☐ sufficiente	☐ scarso

Ha dei consigli per rendere il sito più a misura di cittadino?:

Si No

Se sì, quali? _____

PROFILO UTENTE

PROFILO UTENTE

Sesso	☐ M ☐ F
Nazionalità	☐ Italiana ☐ Comunitaria ☐ Extracomunitaria
Anno di nascita	□□□□
Professione	☐ Operaio ☐ Impiegato ☐ Dirigente ☐ Commerciante ☐ Libero prof. ☐ Pensionato ☐ Studente ☐ Disoccupato ☐ Altro

I dati forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima.

Non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi ingiuriose.