

QUESTIONARIO RELATIVO ALLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI (“CUSTOMER SATISFACTION”)

Al fine di migliorare i servizi offerti Comune di Monte San Giovanni Campano nonché di agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, è stato predisposto un 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?: ☐ Sì ☐ No

Se sì, quali? _____

Come valuta complessivamente i Servizi offerti dal Comune di Monte San Giovanni Campano?:

☐ Scarsi ☐ Mediocri ☐ Sufficienti ☐ Discreti ☐ Buoni ☐ Ottimi

GRADIMENTO DEL SITO INTERNET

Consulta il sito Internet <https://www.comune.montesangiovannicampano.fr.it/> ☐ Sì ☐ 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?: ☐ Sì ☐ No

Se sì, quali? _____

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.