



# COMUNE DI RAVANUSA

Provincia di Agrigento

## QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE c.d. customer satisfaction

\* 1) Con quale frequenza, in genere, ti rivolgi a uffici del Comune?

- mensilmente  annualmente  sporadicamente  settimanalmente

\* 2) Con quali modalità ti rivolgi a uffici del Comune?

- Prevalentemente a distanza attraverso e-mail e portale del Comune  
 Prevalentemente a distanza attraverso il telefono  
 Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici

\* 3) Hai difficoltà quando ti rivolgi a uffici del Comune?

- Sì  
 No

4) Se sì, quali difficoltà incontri?

(puoi segnare più risposte)

- Troppi uffici da contattare per uno stesso problema  
 Nell'individuare l'ufficio a cui rivolgersi  
 Poche informazioni sui servizi offerti e sui procedimenti da seguire  
 Tempi di attesa lunghi  
 Ritardi nei pagamenti  
 Linguaggio poco chiaro con troppi rinvii a norme  
 Assenza di modulistica  
 Richieste di adempimenti superflui e di documenti e informazioni eccessivi, inutili o già in possesso degli uffici  
 Accesso agli atti non agevole  
 Pochi servizi on-line

- Portali istituzionali poco chiari
- Mancata indicazione del Responsabile del Procedimento
- URP e call/center poco efficienti
- Altro

Descrivi Altro

*Immettere testo con minimo 1 e massimo 300 caratteri*

**5) In quali settori trovi difficoltà?**

(puoi segnare più risposte)

- Lavori pubblici
- Edilizia e urbanistica
- Igiene Ambientale
- Polizia Municipale
- Attività produttive
- Tributi e Finanze
- Servizi Demografici ed Elettorale
- Beni, attività culturali e turismo
- Istruzione
- Gare d'appalto
- Altro

Descrivi altro

*Immettere testo con minimo 1 e massimo 300 caratteri*

**\* 6) Conosci le leggi sulla semplificazione?**

- Sì  No

**7) Se sì, le ritieni efficaci?**

- Abbastanza  Poco  Per nulla

**8) Ritieni che siano applicate?**

- Sì  In parte  No

9) Indica quali esperienze di semplificazione al Comune conosci

*al massimo 500 carattere/i*

10) Hai proposte per semplificare l'attività degli uffici del Comune?

*al massimo 500 carattere/i*

\* Ho rapporti con il Comune in qualità di

- cittadino  imprenditore  professionista

Genere

- maschio  femmina

Fascia d'età

- (0/18)  
 (19/24)  
 25/40)  
 (41/60)  
 (oltre 60)

Titolo di studio

- licenza elementare  
 licenza media  
 diploma  
 laurea  
 post laurea

*QUESTIONARIO COMPILATO IN FORMA ANONIMA*