

## 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?

<input type="checkbox"/> Anagrafe	<input type="checkbox"/> Tributi	<input type="checkbox"/> Pubblica Istruzione, Cultura, Turismo
<input type="checkbox"/> Protocollo	<input type="checkbox"/> Ragioneria	<input type="checkbox"/> Biblioteca Comunale
<input type="checkbox"/> Stato civile	<input type="checkbox"/> Urbanistica	<input type="checkbox"/> Servizi Sociali
<input type="checkbox"/> Messaggi notificatori	<input type="checkbox"/> Ambiente	<input type="checkbox"/> SUAP/Commercio
<input type="checkbox"/> Segreteria	<input type="checkbox"/> Gestione servizio rifiuti	<input type="checkbox"/> Pubblica Istruzione
<input type="checkbox"/> Affari generali	<input type="checkbox"/> Polizia Municipale	<input type="checkbox"/> 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 [www.comune.carovigno.br.it](http://www.comune.carovigno.br.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	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> scarso
Chiarezza delle informazioni	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> scarso
Leggibilità Grafica	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> scarso

Ha dei consigli per rendere il sito più a misura di cittadino?:  Sì  No

Se sì, quali? \_\_\_\_\_

**PROFILO UTENTE**

Sesso	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Nazionalità	<input type="checkbox"/> Italiana <input type="checkbox"/> Comunitaria <input type="checkbox"/> Extracomunitaria
Anno di nascita	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Professione	<input type="checkbox"/> Operaio <input type="checkbox"/> Impiegato <input type="checkbox"/> Dirigente <input type="checkbox"/> Commerciante <input type="checkbox"/> Libero prof. <input type="checkbox"/> Pensionato <input type="checkbox"/> Studente <input type="checkbox"/> Disoccupato <input type="checkbox"/> Altro

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

Non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi ingiuriose.