



Sondaggio sulla soddisfazione degli utenti

SETTORE SOCIO CULTURALE EDUCATIVO TURISMO TEMPO LIBERO

del Comune di Stintino

Gentile Signore/Signora, Il Comune di Stintino desidera conoscere il grado di soddisfazione nei confronti della qualità dei servizi offerti ai cittadini che si recano presso gli uffici comunali.

Le saremmo grati se volesse compilare questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti alle Sue risposte.

Le Sue indicazioni saranno estremamente utili per migliorare la qualità dei servizi forniti da **questi uffici**.

Il questionario è completamente **anonimo**, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei Suoi dati personali.

Si chiede di rispondere indicando con una crocetta, ad ogni domanda, una delle sei possibili valutazioni.

Il Responsabile del Settore

F.to D.ssa Maria Lucia Stacca

1) Per quali motivi si è rivolto al Servizio _____ ? (sono possibili più risposte)

ottenere informazioni
consegne dichiarazioni ed istanze
reclami e segnalazioni
altri motivi _____




2) Ha mai utilizzato il sito Internet del Comune per informazioni e/o chiarimenti?




SI NO




Se **SI** per quale motivo (sono possibili più risposte):

informazioni
visione regolamenti comunali
acquisizione documenti/modulistica
altri motivi _____

3) Quando si è recato presso l'ufficio comunale interessato, qual è stato il grado di soddisfazione del trattamento ricevuto?

CAPACITA' DI RISPOSTA						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Competenza e preparazione del personale						
Chiarezza delle informazioni ricevute						
Tempestività delle risposte						
Facilità di lettura dei modelli e degli stampati						
Soddisfazione per la soluzione del problema posto						

CAPACITA' RELAZIONALI/DISPONIBILITA'						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Ascolto e comprensione del suo problema da parte del personale						
Cortesia e disponibilità del personale						
Disponibilità ricevimento utenza al di fuori dell'orario di apertura al pubblico						

AMBIENTE						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Comodità sala d'attesa						
Tempo trascorso in sala d'attesa						
Tutela della riservatezza e della privacy						
Facilità d'accesso all'Ufficio comunale						
Adeguatezza orari di apertura al pubblico						

5) Giudizio complessivo

					
Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto

6) Eventuali osservazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio:

aumento orario ricevimento al pubblico
maggiore riservatezza
altro(specificare) _____

riduzione tempi di attesa
maggiore chiarezza della modulistica informativa

DATI DELL'INTERVISTATO Sesso: Maschio Femmina

Età:

Fino a 24 anni
da 25 a 34 anni
da 35 a 44 anni
da 45 a 54 anni
da 55 a 64 anni
65 anni e più

Titolo di studio posseduto:

Elementare
Media inferiore
Media superiore
Titolo universitario