



INDAGINE SULLA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il presente questionario è finalizzato a migliorare i servizi che vengono offerti ai cittadini per migliorare l'organizzazione del lavoro e la qualità dei servizi offerti. Ti chiediamo qualche minuto del tuo tempo per rispondere in completo anonimato a queste semplici domande.

Sesso:

- Maschile
- Femminile

Età:

- 18-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- oltre 60

Titolo di Studio:

- Licenza Elementare
- Licenza media inferiore
- Media superiore Laurea

Professione:

- Lav. Dipendente
- Lav. Autonomo
- Libero professionista
- Studente
- Casalinga
- Pensionato

Disoccupato

Altro

Segnare il livello di soddisfazione da 1 a 4 dei servizi comunali :

1

2

3

4

La modulistica che ha utilizzato le è risultata:

Incomprensibile

Soddisfacente

Buona

Ottima

Indicare, in linea di massima, quante volte complessivamente, durante l'anno, si reca in un ufficio del Comune:

Occasionale

Saltuaria

Frequente

Come ritiene gli uffici comunali che ha frequentato?

Accoglienti e adatti a pubblici uffici

Non consentono la necessaria privacy

Troppo affollati

Scomodi nell'attesa

Disordinati

Altro specificare _____

Come giudica, in generale, i tempi di attesa per ottenere un servizio:

- Brevi
- Normali
- Lunghi

Ha mai visitato il sito internet del Comune?

- Sì
- No perché non ne conoscevo l'esistenza
- No perché non ho conoscenze informatiche adeguate
- Non ho il computer - non sono abbonato ad internet
- Se sì, come lo giudica
- Negativamente Soddisfacente Buono Ottimo

Che Suggerimenti potrebbe per migliorare il sito internet:

A quale servizio comunale ti sei rivolto?

Selezionare solamente un Ufficio/Servizio. Qualora si voglia valutare più di un Ufficio/Servizio, compilare differenti questionari indicando di volta in volta l'Ufficio/Servizio valutato.

Metti una X sull'ufficio che stai valutando

- ufficio protocollo
- ufficio anagrafe
- ufficio cimiteriale
- ufficio elettorale
- ufficio stato civile
- ufficio polizia locale

- ufficio tributi
- ufficio ragioneria
- ufficio suap
- ufficio scuola
- ufficio servizi sociali
- ufficio servizi alla persona
- ufficio turismo
- ufficio lavori pubblici
- ufficio ambiente
- ufficio urbanistica
- ufficio affari istituzionali
- ufficio contenzioso
- biblioteca
- ufficio segreteria

Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?

- Non so
- Scarso
- Insufficiente
- Buono
- Ottimo
- Insufficiente
- Buono
- Ottimo

Suggerimenti per un diverso orario al pubblico:

Come valuti la chiarezza delle informazioni che ti sono state fornite?

- Non so
- Scarso
- Insufficiente
- Buono
- Ottimo

Come valuti la competenza del personale comunale?

- Non so
- Scarso
- Insufficiente
- Buono
- Ottimo

5. Come valuti la facilità di accesso alle informazioni sul sito istituzionale?

- Non so
- Scarso
- Insufficiente
- Buono
- Ottimo

Hai suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi offerti?

Quale suggerimento ritiene di poter dare per migliorare la funzionalità degli uffici?

Dare fino a 3 risposte numerando la scelta in base all'importanza attribuita

- Più sportelli al pubblico
- Potenziamento dei servizi d'informazione
- Implementazione servizi on line
- Modulistica più chiara e semplice
- Altro specificare _____

Grazie per il tempo dedicato alla compilazione del questionario che consentirà di migliorare i servizi offerti al cittadino