

# MODULO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE UTENTI E QUALITA' DEI SERVIZI

Gentile utente,  
il questionario che ti chiedo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.

Ti chiedo di volerlo gentilmente compilare e imbucarlo nell'apposito contenitore.

Sarà per noi un prezioso strumento di auto-valutazione che ci permetterà di migliorare e di darti un servizio sempre più completo e soddisfacente.

Ti ringrazio sin d'ora per la collaborazione.

IL SINDACO

Giovanni Spadola

## DATI GENERALI UTENTI

M  F

Età: <30  31 - 40  41 - 50  >50

Cittadinanza: Italiana  Estera

Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese:

1  2 - 5  6 - 10  >10

Professione:

1. Ufficio presso il quale ti sei recato:

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Se non sei soddisfatto indica l'orario che preferiresti

**3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?**

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

**4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?**

- Sì
- No

**5. Pensando a quando ti sei recato presso l'ufficio comunale, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:**

Cortesìa del personale

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Chiarezza delle informazioni ricevute

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Competenza del personale

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Tempistica di completamento delle pratiche

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

**6. Se hai fatto accesso ai servizi online, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:**

Facilità di individuazione del sito

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

Facilità d'uso

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

Completezza dei servizi offerti

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

**7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti.**

---

---

---

---

---

---

---

Nota: Il presente questionario viene compilato dall'Utente in forma anonima. Pertanto, non ricorrono i presupposti per fare un esplicito richiamo alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003 e s.m.i. e Regolamento UE 697/2016 - Privacy).

\_\_\_\_\_, lì \_\_\_\_\_