



QUESTIONARIO ANALISI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI



Gentile Cittadino


L'Amministrazione Comunale desidera conoscere il grado di **soddisfazione** degli utenti relativamente alla qualità dei servizi offerti.


































Le saremmo grati se volesse compilare questo breve questionario in modo da aiutarci a migliorare ed offrire il livello di servizio da Lei atteso.

Le ricordiamo che il questionario è completamente anonimo.

Grazie per la Sua cortese collaborazione.

 (livello alto = giudizio di piena soddisfazione)  (livello medio = giudizio moderatamente positivo ma non di completa soddisfazione)

 (livello basso = giudizio sostanzialmente negativo ma non in termini assoluti)

- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1) L'ufficio è facilmente individuabili |  |  |  |
| 2) L'orario di apertura al pubblico è rispettato? |  |  |  |
| 3) Gli spazi sono confortevoli? |  |  |  |
| 4) La privacy viene rispettata? |  |  |  |
| 5) Il servizio è ben organizzato? |  |  |  |
| 6) Tempi di attesa allo sportello? |  |  |  |
| 7) Le informazioni sono fornite con chiarezza? |  |  |  |
| 8) La modulistica è di semplice compilazione? |  |  |  |
| 9) Il personale è competente e preparato? |  |  |  |
| 10) Il personale è cortese? |  |  |  |
| 11) Il personale mostra attenzione ai problemi dei cittadini? |  |  |  |



Per quale motivo si è rivolto a questo ufficio?

(si può barrare più di una casella)

- Per avere un'informazione
- Per presentare una pratica
- Per ritirare un documento
- Per chiedere della modulistica

Ha provato a reperire informazioni sul sito Internet?

(si può barrare più di una casella)

- Sì
- No
- Nel sito non c'era quanto cercato
- Nel sito le informazioni sono insufficienti

Con quale frequenza ha utilizzato questo Servizio negli ultimi 12 mesi?

- E' la prima volta
- Qualche volta
- Spesso

Se ha già utilizzato questo servizio in passato, lo trova complessivamente

- Migliorato
- Invariato
- Peggiorato

Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio reso da questo ufficio?

Sesso

- Maschio
- Femmina

Età

- Fino a 25 anni
- Da 26 a 45 anni
- Da 45 a 55 anni
- Da 56 a 65 anni
- Oltre 65 anni

Titolo di studio

- Nessuno
- Elementare
- Media inferiore
- Media superiore
- Laurea

Residenza

- Comune di Falconara M.ma
- Altro Comune

Professione _____

Data _____