**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SETTORE PARTECIPAZIONE - UFFICIO DI RIFERIMENTO: UFFICIO SUAP**

**Genere:** M F

**Età (anni)** ……………..

**Residenza** Comune di Arcidosso SI NO

**Nazionalità (Italiana, comunitaria, extracomunitaria)**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**A che titolo si rivolge agli uffici: e in quale modalità:**

|  |  |
| --- | --- |
| □ Privato cittadino | □ Allo sportello |
| □ Rappresentante di associazione | □ Telefonicamente |
|  | □ Mail o altre modalità online |

**Titolo di studio conseguito Condizione attuale**

|  |  |
| --- | --- |
| □Licenza elementare | □ Lavoratore/lavoratrice dipendente |
| □Diploma scuola media inferiore | □ Pensionato |
| □Diploma scuola media superiore | □ Studente |
| □Laurea | □ Artigiano/commerciante |
| Altro….. | □ Casalinga |
|  | □ Dirigente |
|  | □ Imprenditore/Libero professionista |
|  | □ Disoccupato |
|  | Altro….. |

**Per quali motivi si rivolge all’Ufficio Suap?**

□ Informazioni generiche

□ Utilizzo portale STAR

□ Modulistica

□ Informazioni sui procedimenti da attivare

**Da quale fonte è venuto a conoscenza dei servizi svolti presso l’Ufficio Suap?**

□ ho consultato il sito internet dell’Unione dei Comuni Montani Amiata Grossetana

□ ho consultato il web

□ ho telefonato al centralino del Comune di riferimento

□ sono stato indirizzato all’ufficio da associazioni di categoria

altro …………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Come giudica i servizi offerti? Esprimendo un voto da 1 a 5 (1 = scarso/mediocre 2 = sufficiente 3= discreto 4 = buono 5 = ottimo)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Servizi** | **Valutazione** | **Non in grado di valutare** |
| Viene fornita una buona accoglienza al cittadino | ***1 2 3 4 5*** |  |
| La sede è facilmente raggiungibile | ***1 2 3 4 5*** |  |
| L'orario di apertura è agevole | ***1 2 3 4 5*** |  |
| I tempi di attesa per accedere ai servizi sono adeguati | ***1 2 3 4 5*** |  |
| Il materiale informativo è di facile reperimento | ***1 2 3 4 5*** |  |
| Il personale è cortese e attento alle richieste | ***1 2 3 4 5*** |  |
| Le informazioni rilasciate dal personale sono chiare,  complete ed aggiornate | ***1 2 3 4 5*** |  |
| La modulistica fornita è di facile comprensione | ***1 2 3 4 5*** |  |
| La tempistica di risposta alle istanze è adeguata? | ***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*** |  |

In generale potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione o insoddisfazione?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ha già usufruito in passato del servizio cui si è rivolto? □ Si □ No

Se si, trova che la qualità del servizio sia:

□ Peggiorata □ Invariata □ Migliorata

Ci sono dei servizi, attualmente non esistenti, che ritiene utile proporre □ Si □ No

Se si, può indicarci quali? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Consulta la sezione dedicata all’Ufficio Suap sul sito internet dell’Unione dei Comuni Montani Amiata Grossetana? □ Si □ No

Ritiene che in tali sezioni siano reperibili informazioni dettagliate ed aggiornate? □ Si □ No

Ha dei consigli per rendere tali sezioni più a misura di cittadino? □ Si □ No

Se si, può indicarci quali? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nel ringraziarla per il suo prezioso contributo, la informiamo che il presente questionario verrà utilizzato esclusivamente per la misurazione della qualità dei servizi offerti al cittadino. I dati da Lei forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima. Non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi ingiuriose.

La preghiamo di trasmettere il questionario compilato via mail al competente servizio: [g.magnani@uc-amiata.gr.it](mailto:g.magnani@uc-amiata.gr.it)