## Sondaggio sulla soddisfazione degli utenti

Servizio .....

(indicare l'ufficio a cui ci si è rivolti)

## del Comune di Montoro

Gentile Signore/Signora, Il Comune di Montoro 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 Servizio

1) Per quali motivi si è rivolto (sono possibili più risposte)	al Servizio		(indicar	e l'ufficio a	a cui ci si è	e rivolti)?	
<ul> <li>ottenere informazioni</li> <li>consegne dichiarazioni ed is</li> <li>reclami e segnalazioni</li> <li>altri motivi</li> </ul>							
2) Ha mai utilizzato il sito Internet del Comune per informazioni e/o chiarimenti?							
Se <b>SI</b> per quale motivo (sono pos	sibili più risp	oste):					
<ul> <li>informazioni</li> <li>visione regolamenti comunali</li> <li>acquisizione documenti/modulistica</li> <li>altri motivi</li> </ul>							
3) Quando si è recato presso l'ufficio comunale interessato, qual è stato il grado di soddisfacimento 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							
Comodità del sistema di prenotazioni							

	T		INL	AGINE CUS		e di Montoro
AMBIENTE						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Comodità d'attesa						
Tempo trascorso in attesa						
Tutela della riservatezza e della privacy						
Facilità d'accesso all'Ufficio comunale						
Adeguatezza orari di ricevimento						
5) Giudizio complessivo						
		-				

-	·		o suggerimenti			4-1	
n	ı Fventilalı	nsservazioni i	n siidderimenti	ner II mi	niinramento	пеі	Servizio:
•	LVCIICAGII	OSSCI VULIOIII (	o saggeriinene	PC: :::::	giioiaiiiciico	40	SCI VIZIO

Sufficientemente soddisfatto

Insoddisfatto

Poco soddisfatto

aumento orario ricevimento al pubblico maggiore riservatezza altro(specificare)		riduzione tempi di attesa maggiore chiarezza della modulistica informativa
DATI DELL'INTERVISTAT	ro Se	sso: 🗌 Maschio 🗎 Femmina

Soddisfatto

Molto soddisfatto

Pienamente soddisfatto

Età:	Titolo di studio posseduto:		
☐ Fino a 24 anni			
☐ da 25 a 34 anni	☐ Elementare		
<ul><li>□ da 35 a 44 anni</li><li>□ da 45 a 54 anni</li></ul>	<ul><li>☐ Media inferiore</li><li>☐ Media superiore</li></ul>		
□ da 55 a 64 anni	☐ Titolo universitario		
□ 65 anni e più			