



COMUNE di DOVERA

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Gentile Signora/e

Il nostro Comune ha preparato un questionario per valutare la soddisfazione dei cittadini che si rivolgono agli uffici comunali.

Attraverso le Sue indicazioni, cercheremo di migliorare la qualità del servizio pubblico rendendolo il più adeguato possibile alle esigenze degli utenti.

Le chiediamo di compilare il questionario con attenzione e di riconsegnarlo negli appositi contenitori posti negli uffici del Comune.

IL QUESTIONARIO E' ANONIMO E NON DEVE ESSERE FIRMATO



SESSO

 M F

Età: _____

PROFESSIONE:

 Artigiano Libero Professionista Casalinga Operaio Commerciante Pensionato Impiegato Studente Insegnante Disoccupato Altro: _____

Con che frequenza si reca presso gli uffici comunali:

 Una volta al mese Una volta ogni 4 mesi Più raramente (specificare _____)

Oggi a quale ufficio si è rivolta/o:

 Anagrafe – Demografico Tecnico Segreteria e Affari Generali Servizi Sociali Polizia Locale – Pubblici Esercizi Ragioneria e Tributi

Risponda barrando una sola casella corrispondente al punteggio che si vuole attribuire:

- 1: decisamente insoddisfatto
- 2: non soddisfatto
- 3: sufficiente soddisfazione
- 4: soddisfazione
- 5: molta soddisfazione

a) Ritieni che il personale dell'ufficio utilizzi un linguaggio semplice e comprensibile nel fornire le spiegazioni che ha richiesto?

1 2 3 4 5

b) Ritieni che il personale dell'ufficio sia cortese e faccia il possibile per capire le sue esigenze e cercare di soddisfarle?

1 2 3 4 5

c) Se le è capitato di richiedere informazioni telefoniche come valuta la disponibilità del personale nel fornire le informazioni richieste?

1 2 3 4 5

d) Come valuta l'orario di apertura al pubblico dei nostri uffici?

1 2 3 4 5

e) Come valuta i tempi di rilascio delle certificazioni e dei documenti?

1 2 3 4 5

f) Come valuta i tempi di attesa per accedere allo sportello richiesto?

1 2 3 4 5

g) Ritieni sia tutelata e garantita la riservatezza del singolo cittadino che si rivolge allo sportello?

1 2 3 4 5

h) Qual è la sua valutazione complessiva dei servizi offerti?

1 2 3 4 5

E' ha conoscenza che si possono richiedere i certificati tramite internet?

- SI NO

Quali tra questi elementi ritiene sia il più importante? (ne indichi tre)

- Avere spiegazioni chiare e comprensibili
- Cortesia del personale
- Competenza e preparazione del personale
- Orario di apertura al pubblico flessibile
- Velocità nell'ottenere certificati e documenti richiesti
- Accedere velocemente allo sportello
- Garanzia della privacy quando si è allo sportello
- Avere a disposizione documentazione illustrativa
- Fare richieste all'ufficio tramite telefono, computer

Quali delle seguenti iniziative riterrebbe utili ed interessanti?

- Avere a disposizione opuscoli informativi sulle principali attività dei servizi comunali
- Favorire la comunicazione degli uffici tramite computer
- Ricevere informazioni sulle novità
- Essere avvisato per tempo circa le scadenze
- Avere la possibilità di fruire almeno in un giorno di un orario continuato senza interruzioni nella pausa pranzo
- Altro: _____
- Altro: _____

Desidera esprimere suggerimenti per migliorare la qualità del servizio?

La ringraziamo per la gentile Collaborazione.