|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Repubblica Italiana*** |  |  |
| ***Regione Siciliana*** |  |  |



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *COMUNE DI AUGUSTA* |  |  |

**QUESTIONARIO TIPO**

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

**ANNO 2019**

Gentile Signore/ra al fine di migliorare i servizi offerti, stiamo conducendo un sondaggio per la rilevazione del grado di soddisfazione del Cittadino. Le saremmo pertanto grati se volesse dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO.

Grazie per la collaborazione !!

**SEZIONE 1**

**1.** Quante volte nell’ultimo anno ha fruito dei servizi ……?

* Meno di 5 volte
* Tra 5 e 10 volte
* Più di 10 volte

**SEZIONE 2**

**2.** A quale sportello si è rivolto oggi?

[ ]

[ ]

[ ]

**SEZIONE 3**

**3.1** Di seguito sono riportate una serie di affermazioni per le quali Le chiediamo di esprimere una valutazione in termini di importanza. Dovrà pertanto scegliere la sua valutazione mettendo una X sui seguenti simboli :

👍☺ = molto importante ☺ = importante 😐 = indifferente

☹ = poco importante ☹👎 = per nulla importante

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **** | **** | **** | **** | **** |
| ***Modalità di accesso al servizio***  |  | La facilità di raggiungere gli uffici  |   |   |   |   |   |
|  | La facilità di individuare con semplicità lo sportello a cui mi devo rivolgere |   |   |   |   |   |
|  | La comodità della sala d'attesa |   |   |   |   |   |
|  | La durata degli orari di apertura degli sportelli |   |   |   |   |   |
|  | La riservatezza del contatto con il personale allo sportello |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **** | **** | **** | **** | **** |
| ***Modalità di svolgimento del servizio*** | La semplicità dell'iter della pratica o della richiesta del certificato |   |   |   |   |   |
| Il tempo di conclusione della pratica o di rilascio del certificato |   |   |   |   |   |
| La disponibilità delle informazioni per presentare un reclamo  |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **** | **** | **** | **** | **** |
| ***Modulistica*** | La facilità di accesso ai documenti da compilare presso l'ufficio  |   |   |   |   |   |
| La facilità di compilazione dei documenti necessari |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **** | **** | **** | **** | **** |
| ***Preparazione del personale***  | La capacità del personale agli sportelli di trovare soluzioni ai problemi presentati |   |   |   |   |   |
| La preparazione tecnica dimostrata dal personale agli sportelli |   |   |   |   |   |
| La chiarezza di esposizione del personale agli sportelli |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **** | **** | **** | **** | **** |
| ***Capacità relazionali personale***  | La cortesia del personale allo sportello |   |   |   |   |   |
| La disponibilità del personale allo sportello  |   |   |   |   |   |

**3.2** Di seguito sono riportate una serie di affermazioni per le quali Le chiediamo di esprimere una valutazione in termini di accordo o disaccordo. Dovrà pertanto scegliere la sua valutazione mettendo una X sui seguenti simboli :

👍☺ = completamente d’accordo

☺ = d’accordo

😐 = ne’ d’accordo né in disaccordo

☹ = parzialmente in disaccordo

☹👎 = completamente in disaccordo

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **** | **** | **** | **** | **** |
| ***Modalità di accesso al servizio***  | E' facile raggiungere gli uffici |   |   |   |   |   |
| E' facile individuare lo sportello a cui ci si deve rivolgere |   |   |   |   |   |
| La sala d'attesa è comoda |   |   |   |   |   |
| L'orario di apertura degli sportelli è adeguato alle esigenze |   |   |   |   |   |
| Il contatto con il personale allo sportello è riservato  |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **** | **** | **** | **** | **** |
| ***Modalità di svolgimento del servizio***  | L'iter della pratica o della richiesta del certificato è semplice |   |   |   |   |   |
| Il tempo di conclusione della pratica o di rilascio del certificato è veloce |   |   |   |   |   |
| Le informazioni per presentare un reclamo sono disponibili |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **** | **** | **** | **** | **** |
| ***Modulistica*** | I documenti da compilare presso l'ufficio sono immediatamente disponibili |   |   |   |   |   |
| I documenti necessari sono facili da compilare |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **** | **** | **** | **** | **** |
| ***Preparazione del personale***  | Il personale agli sportelli è in grado di trovare soluzioni ai problemi presentati |   |   |   |   |   |
| Il personale agli sportelli è preparato tecnicamente |   |   |   |   |   |
| Il personale agli sportelli è chiaro nell'esposizione |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **** | **** | **** | **** | **** |
| ***Capacità relazionali personale***  | Il personale allo sportello è cortese |   |   |   |   |   |
| Il personale allo sportello è disponibile |   |   |   |   |   |

**3.3** Considerando tutti gli aspetti del servizio ricevuto qual è la sua valutazione complessiva?

[ ]  molto soddisfatto

[ ]  soddisfatto

[ ]  né soddisfatto né insoddisfatto

[ ]  insoddisfatto

[ ]  molto insoddisfatto

**SEZIONE 4**

**4** In una logica di miglioramento quali suggerimenti / proposte ritiene opportuno proporci?

**SEZIONE 5**

**5** Le chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandole che il questionario è anonimo.

Sesso : Cittadinanza:

[ ]  M ; [ ]  F [ ]  Italiana,

 [ ]  Comunitaria,

[ ]  Extracomunitaria

Età :

[ ]  18 – 30 [ ]  31 – 45 [ ]  46 – 60 [ ]  oltre

Titolo di studio:

[ ]  Nessuno, [ ]  Licenza elementare, [ ]  Licenza Media, [ ]  Diploma, [ ]  Laurea

Professione :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quest n\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ufficio \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Data compilazione: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_