



QUESTIONARIO DI CITIZEN SATISFACTION
ANNO 2015

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Protocollo

SEZIONE 1 - DATI ANAGRAFICI

Genere	
<i>Maschio</i>	
<i>Femmina</i>	
Età	
<i>18-24</i>	
<i>25-44</i>	
<i>45-64</i>	
<i>65-oltre</i>	
Cittadinanza	
<i>Italiana</i>	
<i>Comunitaria</i>	
<i>Extracomunitaria</i>	
Titolo di studio	
<i>Elementare</i>	
<i>Media inferiore</i>	
<i>Media superiore</i>	
<i>Laurea</i>	
Professione	
<i>Autonomo</i>	
<i>Dipendente</i>	
<i>Studente</i>	
<i>Casalinga</i>	
<i>Pensionato</i>	
<i>Inoccupato/Disoccupato</i>	

SEZIONE 2 - VALUTAZIONE GRADO DI CONOSCENZA DEL SERVIZIO/SPORTELLO

	<i>Mai prima d'ora</i>	<i>Da 1 a 5 volte</i>	<i>Oltre le 5 volte</i>
Quante volte ha utilizzato lo Sportello/Servizio?			
	<i>Direttamente</i>	<i>Email</i>	<i>Telefono</i>
Attraverso quali canali fruisce prevalentemente dello Sportello/Servizio?			
	<i>Negativa</i>	<i>Indifferente</i>	<i>Positiva</i>
Reputa che lo Sportello/Servizio abbia un'immagine ...			

SEZIONE 3 - MISURAZIONE LIVELLO IMPORTANZA/SODDISFAZIONE

		IMPORTANZA ATTRIBUITA AL FATTORE DI INDAGINE	GRADO DI SODDISFAZIONE		
		<i>Esprimere un punteggio da 1 a 5</i>	0	1	2
Accessibilità	<i>Come valuta la raggiungibilità dell'ufficio?</i>				
	<i>Come valuta gli orari di apertura al pubblico?</i>				
Locali e spazi	<i>Come valuta i locali e gli spazi per il pubblico in termini di comfort, pulizia e gradevolezza?</i>				
	<i>Come valuta visibilità e comprensibilità della cartellonistica?</i>				
Strumentazione e modulistica	<i>Come valuta la modulistica a disposizione (in termini di chiarezza e facilità da compilare)?</i>				
Tempi di attesa ed efficienza e qualità nell'erogazione del servizio	<i>Come valuta i tempi di attesa allo sportello?</i>				
	<i>Come valuta i tempi di attesa per l'erogazione del servizio/documento?</i>				
Disponibilità e competenza degli addetti	<i>Come valuta la competenza e la preparazione del personale addetto?</i>				
	<i>Come valuta la chiarezza/comprensibilità delle informazioni fornite dal personale addetto?</i>				
	<i>Come valuta la cortesia del personale addetto?</i>				
Valutazione complessiva	<i>Come valuta nel complesso il Servizio?</i>				

SEZIONE 4 – SUGGERIMENTI

Quale suggerimento ritiene di poter dare per migliorare il servizio?

--

Grazie per la Sua preziosa collaborazione. I dati da Lei forniti saranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima.

Si prega di consegnare il presente questionario, una volta compilato, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o inviare al fax 0586/980206 Il questionario è scaricabile anche dal sito istituzionale al seguente indirizzo:
<http://www.comune.collesalveti.li.it/site/home/argomenti/urp.html>

e inviabile via mail a:

mailto:urp@comune.collesalveti.li.it