



## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CITTADINI

Gentile Signora/e, l'**Unione dei Comuni** sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione da parte dell'utenza dei servizi forniti. Saremo lieti di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questo Ente e sul servizio erogato. Queste informazioni saranno ritenute confidenziali e saranno utilizzate, non a livello nominale, per valutare la qualità del servizio offerto. Il questionario può essere compilato anche in forma anonima.

**1. Mediamente nell'ultimo ANNO quante volte Le è capitato di presentare delle istanze presso l'Unione dei Comuni?**

- MAI
- MENO di 5 VOLTE
- FRA 5 E 10 VOLTE
- PIÙ di 10 VOLTE

**2. Per quale Servizio si è rivolto all'Unione dei Comuni?**

CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA	<input type="checkbox"/>
SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE (SUAP)	<input type="checkbox"/>
SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA (SUE)	<input type="checkbox"/>
GESTIONE RIFIUTI	<input type="checkbox"/>
DEPURAZIONE	<input type="checkbox"/>
TRIBUTI	<input type="checkbox"/>
SERVIZI SOCIALI	<input type="checkbox"/>
POLIZIA LOCALE	<input type="checkbox"/>
TIROCINI E VOLONTARIATO	<input type="checkbox"/>
ALTRO.....	<input type="checkbox"/>

**3. Dovendo dare un GIUDIZIO COMPLESSIVO sull'operato dell'Unione dei Comuni, in relazione alla Sua esperienza, con un voto da 10 (**Molto soddisfatto**) a 1 (**Per niente soddisfatto**), Lei che giudizio darebbe?**

Molto soddisfatto					Per niente soddisfatto				
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

**4. Cosa si aspetterebbe che facesse l'Unione dei Comuni per agevolare e/o migliorare il servizio?**

<b>5. Per ogni aspetto del servizio erogato dall'Unione dei Comuni indichi il Suo livello di soddisfazione</b>				
<b>A</b>	<b>Capacità di fornire il servizio con cura e precisione</b>			
	molto soddisfatto <input type="checkbox"/>	abbastanza soddisfatto <input type="checkbox"/>	poco soddisfatto <input type="checkbox"/>	per niente soddisfatto <input type="checkbox"/>
<b>B</b>	<b>Rispetto dell'orario di apertura al pubblico</b>			
	molto soddisfatto <input type="checkbox"/>	abbastanza soddisfatto <input type="checkbox"/>	poco soddisfatto <input type="checkbox"/>	per niente soddisfatto <input type="checkbox"/>
<b>C</b>	<b>Rispetto della privacy da parte dell'organizzazione dell'ufficio</b>			
	molto soddisfatto <input type="checkbox"/>	abbastanza soddisfatto <input type="checkbox"/>	poco soddisfatto <input type="checkbox"/>	per niente soddisfatto <input type="checkbox"/>
<b>D</b>	<b>Orari di apertura rispettosi delle esigenze dell'utenza</b>			
	molto soddisfatto <input type="checkbox"/>	abbastanza soddisfatto <input type="checkbox"/>	poco soddisfatto <input type="checkbox"/>	per niente soddisfatto <input type="checkbox"/>
<b>E</b>	<b>Facilità nel contattare il personale per telefono</b>			
	molto soddisfatto <input type="checkbox"/>	abbastanza soddisfatto <input type="checkbox"/>	poco soddisfatto <input type="checkbox"/>	per niente soddisfatto <input type="checkbox"/>
<b>F</b>	<b>Funzionari/impiegati competenti; forniscono informazioni chiare e puntuali</b>			
	molto soddisfatto <input type="checkbox"/>	abbastanza soddisfatto <input type="checkbox"/>	poco soddisfatto <input type="checkbox"/>	per niente soddisfatto <input type="checkbox"/>
<b>G</b>	<b>Capacità di fornire informazioni precise e complete al telefono</b>			
	molto soddisfatto <input type="checkbox"/>	abbastanza soddisfatto <input type="checkbox"/>	poco soddisfatto <input type="checkbox"/>	per niente soddisfatto <input type="checkbox"/>
<b>H</b>	<b>Cortesia e disponibilità del personale di sportello</b>			
	molto soddisfatto <input type="checkbox"/>	abbastanza soddisfatto <input type="checkbox"/>	poco soddisfatto <input type="checkbox"/>	per niente soddisfatto <input type="checkbox"/>
<b>I</b>	<b>Facilità di presentare reclamo in caso di servizio non soddisfacente</b>			
	molto soddisfatto <input type="checkbox"/>	abbastanza soddisfatto <input type="checkbox"/>	poco soddisfatto <input type="checkbox"/>	per niente soddisfatto <input type="checkbox"/>
<b>L</b>	<b>A seguito di una domanda atipica o di non immediata risposta, ritiene che il personale si sia attivato per la soddisfazione del quesito?</b>			
	molto soddisfatto <input type="checkbox"/>	abbastanza soddisfatto <input type="checkbox"/>	poco soddisfatto <input type="checkbox"/>	per niente soddisfatto <input type="checkbox"/>
<b>M</b>	<b>Attenzione e modo di comunicare con cui il personale si rapporta al cittadino</b>			
	molto soddisfatto <input type="checkbox"/>	abbastanza soddisfatto <input type="checkbox"/>	poco soddisfatto <input type="checkbox"/>	per niente soddisfatto <input type="checkbox"/>
<b>N</b>	<b>Volontà di trovare le soluzioni più adeguate per le problematiche manifestate dal cittadino</b>			
	molto soddisfatto <input type="checkbox"/>	abbastanza soddisfatto <input type="checkbox"/>	poco soddisfatto <input type="checkbox"/>	per niente soddisfatto <input type="checkbox"/>
<b>O</b>	<b>Monitoraggio dello stato di avanzamento delle istanze</b>			
	molto soddisfatto <input type="checkbox"/>	abbastanza soddisfatto <input type="checkbox"/>	poco soddisfatto <input type="checkbox"/>	per niente soddisfatto <input type="checkbox"/>
<b>P</b>	<b>Giudizio generale sul servizio</b>			
	molto soddisfatto <input type="checkbox"/>	abbastanza soddisfatto <input type="checkbox"/>	poco soddisfatto <input type="checkbox"/>	per niente soddisfatto <input type="checkbox"/>

6. Oltre alle caratteristiche citate, Le viene in mente qualcosa d'altro che Lei considera importante?

**DATI DEL COMPILATORE**

**COMUNE DI** \_\_\_\_\_

**LIVELLO DI ISTRUZIONE**

- UNIVERSITÀ
- MEDIA SUPERIORE
- MEDIA INFERIORE

**PROFESSIONISTA**

- INGEGNERE
- ARCHITETTO
- GEOMETRA
- PERITO
- GEOLOGO
- COMMERCIALISTA
- ALTRO: \_\_\_\_\_

**SETTORE IMPRESA**

- INDUSTRIA
- AGRICOLTURA
- ARTIGIANATO
- COMMERCIO
- SERVIZI
- ALTRO: \_\_\_\_\_

**TIPOLOGIA**

- MECCANICA
- ALIMENTARE
- PLASTICA
- CERAMICA
- ALTRO: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_