



COMUNE DI CUTROFIANO



Provincia di Lecce

QUESTIONARIO RELATIVO ALLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI (“CUSTOMER SATISFACTION”)

Al fine di migliorare i servizi offerti Comune di Cutrofiano nonché di agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, è stato predisposto un questionario, in forma anonima, di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni e suggerimenti vari e possibilità di esprimere il gradimento dei servizi comunali.

Tutti gli utenti che vorranno compilare il questionario si faranno parte attiva nella realizzazione dell’iniziativa, che consentirà di rilevare eventuali disfunzioni e di raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi, dei singoli uffici e dell’Amministrazione nel suo complesso.

GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI

A quali di questi uffici comunali si è rivolto per trattare una “pratica”, presentare un’istanza, richiedere una prestazione o semplicemente per avere informazioni?

<input type="checkbox"/> Anagrafe	<input type="checkbox"/> Tributi	<input type="checkbox"/> Cultura, Turismo
<input type="checkbox"/> Stato civile	<input type="checkbox"/> Ragioneria	<input type="checkbox"/> Museo e Biblioteca Comunale
<input type="checkbox"/> Servizio elettorale	<input type="checkbox"/> Manutenzioni	<input type="checkbox"/> Messaggi notificatori
<input type="checkbox"/> Protocollo	<input type="checkbox"/> Ambiente	<input type="checkbox"/> SUAP/Commercio
<input type="checkbox"/> Segreteria	<input type="checkbox"/> Gestione servizio rifiuti	<input type="checkbox"/> Edilizia privata
<input type="checkbox"/> Affari generali	<input type="checkbox"/> Servizi Sociali	<input type="checkbox"/> Lavori Pubblici
<input type="checkbox"/> Pubblica Istruzione	<input type="checkbox"/> Polizia Municipale	<input type="checkbox"/> Servizi Cimiteriali

Indichi la propria valutazione dando un voto da 1 a 5:

1. Scarso 2. Sufficiente 3. Discreto 4. Buono 5. Ottimo

Ha trovato facilmente l’ufficio che cercava?	1	2	3	4	5	
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi?	1	2	3	4	5	
I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione?	1	2	3	4	5	
Le informazioni che mi le sono state fornite sono chiare e Complete?	1	2	3	4	5	
Gli ambienti sono accoglienti e confortevoli?	1	2	3	4	5	
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili?	1	2	3	4	5	
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali?	1	2	3	4	5	
Durante l’erogazione del servizio allo sportello è stata rispettata la privacy?	1	2	3	4	5	
Come valuta la disponibilità degli operatori a fornire informazioni telefoniche/ o via mail/ o pec?	1	2	3	4	5	
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio che le è stato fornito sia complessivamente soddisfacente?	1	2	3	4	5	

Indichi eventuali ulteriori problematiche riscontrate e/o suggerimenti per migliorare i servizi offerti dal Comune



COMUNE DI CUTROFIANO



Provincia di Lecce

Ci sono dei servizi, attualmente non esistenti, che ritiene utile proporre? Sì No
Se sì, quali? _____

Come valuta complessivamente i Servizi offerti dal Comune di Cutrofiano?:

Scarsi Mediocri Sufficienti Discreti Buoni Ottimi

GRADIMENTO DEL SITO INTERNET

Consulta il sito Internet www.comune.cutrofiano.le.it? Sì No

Se sì, con quale frequenza?:

Giornalmente Settimanalmente Mensilmente Altro: _____

Se ha mai consultato il sito istituzionale, esprima la sua valutazione in merito a :

Aggiornamento delle informazioni	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> scarso
Chiarezza delle informazioni	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> scarso
Leggibilità Grafica	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> scarso

Ha dei consigli per rendere il sito più a misura di cittadino? Sì No

Se sì, quali? _____

PROFILO UTENTE

Sesso	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Nazionalità	<input type="checkbox"/> Italiana <input type="checkbox"/> Comunitaria <input type="checkbox"/> Extracomunitaria
Anno di nascita	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Professione	<input type="checkbox"/> Operaio <input type="checkbox"/> Impiegato <input type="checkbox"/> Dirigente <input type="checkbox"/> Commerciante <input type="checkbox"/> Libero prof. <input type="checkbox"/> Pensionato <input type="checkbox"/> Studente <input type="checkbox"/> Disoccupato <input type="checkbox"/> Altro

I dati forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima.
Non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi offensive.