

**QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
UFFICIO PROTOCOLLO E ACCOGLIENZA AL CITTADINO**

Gentile Signora/e

L'Amministrazione Comunale desidera conoscere il grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei Servizi aperti al pubblico.

Le saremmo grati se volesse dedicare qualche minuto alla compilazione di questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti: le Sue indicazioni saranno estremamente utili per poter migliorare la qualità dei Servizi forniti da questo Ufficio.

Il questionario è completamente anonimo e deve essere consegnato in apposito contenitore collocato presso l'Ufficio interessato.

Il questionario è scaricabile per la sua compilazione anche tramite il sito del Comune di Gambettola.

INFORMAZIONI GENERALI

Età:

- Sotto i 20 anni
- Da 21 a 35 anni
- Da 36 a 60 anni
- Oltre 60 anni

Istruzione:

- elementari
- scuola media
- diploma superiore
- università

Professione:

- libero professionista, imprenditore
- tecnico, impiegato
- lavoratore autonomo, commerciante
- operaio
- pensionato
- studente
- casalinga
- disoccupato
- altro _____

Nazionalità:

- italiana
- comunitaria
- extra-comunitaria

Residenza:

- Gambettola
- altro comune Provincia
- altro

Può indicare qual è stata, mediamente, la sua frequenza di utilizzo del servizio offerto dall'Ufficio Protocollo e Accoglienza al Cittadino?

- Bassa (fino a 3 volte in un anno)
- Media (da 4 a 12 volte in un anno)
- Alta (oltre 12 volte in un anno)

I suoi contatti con l'Ufficio Protocollo e Accoglienza al Cittadino, nell'ultimo anno, sono stati dovuti principalmente a:

- Contrassegno parcheggio disabili
- Bollino rosa
- Credenziali SPID
- Idoneità alloggiativa
- Iscrizioni ai servizi scolastici
- Dichiarazione di ospitalità

Richiesta informazioni bandi comunali (Alloggi ERP, bonus spesa ecc)

Altro (specificare) _____

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Indichi con una crocetta la risposta che ritiene corrisponda alla sua opinione

Accessibilità	Per nulla Soddisfacente (1)	Poco Soddisfacente (2)	abbastanza soddisfacente (3)	molto soddisfacente (4)	Non risponde (5)
giorni di apertura					
orari di apertura					
facilità di accesso ai servizi					
chiarezza di segnaletica/informativa					
Tempestività e flessibilità	Per nulla Soddisfacente (1)	Poco Soddisfacente (2)	abbastanza soddisfacente (3)	molto soddisfacente (4)	Non risponde (5)
tempistica di completamento della pratica					
tempi di attesa per le risposte a telefonate/email					
Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto	Per nulla Soddisfacente (1)	Poco Soddisfacente (2)	abbastanza soddisfacente (3)	molto soddisfacente (4)	Non risponde (5)
semplicità con cui sono fornite le informazioni (linguaggio chiaro e comprensibile)					
completezza delle informazioni fornite					
cortesia, capacità di ascolto e disponibilità del personale addetto allo sportello					
competenza e professionalità del personale allo sportello					
capacità di risoluzione delle problematiche segnalate					
modalità di tutela della riservatezza e della privacy					

Suggerimenti e rilievi per migliorare il Servizio dell'Ufficio Protocollo e Accoglienza al Cittadino:
