**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ANNO** 2020

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. I dati raccolti verranno elaborati esclusivamente dal personale di questo Ufficio.

Grazie per la collaborazione !!

Responsabile Settore Servizi Demoanagrafici

**SEZIONE 1**

1. Quante volte nell’ultimo anno ha fruito dei servizi anagrafici o di Stato Civile?
   * Meno di 5 volte
   * Tra 5 e 10 volte
   * Più di 10 volte

**SEZIONE 2**

1. A quale sportello si è rivolto oggi?

Nascite Matrimonio Cittadinanza Morte

Informazioni / certificati storici

Iscrizione anagrafici Cambio indirizzo Emigrazioni Elettorale

Certificati /Carta identità Autentiche

Variazione dati

**SEZIONE 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 anagrafici | |
| La facilità di individuare con semplicità lo sportello a cui mi devo rivolgere | |  |  | | |  |  | | |  |
| 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 |  |  |  |  |  |

* 1. 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 |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |

* 1. 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**

1. In una logica di miglioramento quali suggerimenti / proposte ritiene opportuno proporci?

**SEZIONE 5**

1. 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: