



# COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

C.A.P. 80014 – Città Metropolitana di Napoli

Transizione Ecologica terra dei Fuochi

Gentile cittadina/o, al fine di migliorare i servizi offerti, stiamo conducendo un sondaggio per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti ai servizi comunali rispetto alla qualità. Le saremmo pertanto grati se volesse dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO. Si suggerisce, di rispondere alle domande con la massima franchezza e attenzione. Si invita pertanto a compilare e a depositare il questionario nell'apposita cassetta di raccolta del Comune di Giugliano ubicata al Corso Campano,200 - 80014 Giugliano in Campania c.a.p. 80014 (NA).

Apporre una

X

	PROFILAZIONE INTERVISTATO
Sesso	<input type="checkbox"/> M; <input type="checkbox"/> F;
Età	<input type="checkbox"/> 18-30; <input type="checkbox"/> 31- 45; <input type="checkbox"/> 46-60; <input type="checkbox"/> oltre 60;
Cittadinanza:	<input type="checkbox"/> Italiana; <input type="checkbox"/> Comunitaria; <input type="checkbox"/> Extracomunitaria;
Titolo di studio:	<input type="checkbox"/> Media inferiore; <input type="checkbox"/> Diploma; <input type="checkbox"/> Laurea;
Utilizza servizi allo sportello	<input type="checkbox"/> sempre; <input type="checkbox"/> spesso; <input type="checkbox"/> raramente; <input type="checkbox"/> mai;
Ho raggiunto la sede dell'Ente	<input type="checkbox"/> a piedi; <input type="checkbox"/> con mezzi propri ; <input type="checkbox"/> con mezzi pubblici;
Motivo di visita presso l'ufficio	<input type="checkbox"/> richiesta informazioni; <input type="checkbox"/> ottenimento dei servizi;
A quali di questi servizi comunali si è rivolto?	<input type="checkbox"/> ciclo integrato e raccolta rifiuti solidi urbani e differenziata; <input type="checkbox"/> discariche e roghi tossici;
Reputo che questo Ente abbia una immagine	<input type="checkbox"/> molto positiva; <input type="checkbox"/> positiva; <input type="checkbox"/> indifferente; <input type="checkbox"/> negativa; <input type="checkbox"/> molto negativa.
Quali canali utilizza per fruire del servizio ?	<input type="checkbox"/> sportello; <input type="checkbox"/> telefono; <input type="checkbox"/> pec;
Le è stata messa a disposizione la Carta dei Servizi ?	<input type="checkbox"/> si; <input type="checkbox"/> no;



# COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

C.A.P. 80014 – Città Metropolitana di Napoli

Transizione Ecologica terra dei Fuochi

E' la prima volta che utilizza questo servizio ?	<input type="checkbox"/> si; <input type="checkbox"/> no;					
Con quale frequenza si rivolge a quest'ufficio ?	<input type="checkbox"/> spesso; <input type="checkbox"/> raramente; <input type="checkbox"/> a volte; <input type="checkbox"/> mai;					
Quali canali conosce per fruire del servizio ?	<input type="checkbox"/> sportello; <input type="checkbox"/> telefono; <input type="checkbox"/> mail, <input type="checkbox"/> pec;					
<b>Esprima una valutazione per livello di gradimento in merito allo sportello contattato: Apporre una X</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
	☹	☹	☹	☹	☺	☺
<b>Classi Giudizio di soddisfazione</b>						
1 – 2 Giudizio negativo ☹						
3 – 4 Giudizio sufficiente ☹						
5 - 6 Giudizio positivo ☺						
Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIONE ACCESSIBILITA'</b> : facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi dell'Ente						
L'orario di apertura degli uffici è adeguato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La sede dell'Ente è facilmente raggiungibile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La sede dell'Ente non presenta barriere architettoniche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Riesco a individuare facilmente l'operatore a cui mi devo rivolgere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessibilità - facilità ad ottenere le informazioni tramite il sito internet esprima la sua valutazione in merito al sito istituzionale <a href="http://www.comune.giugliano.na.it">http://www.comune.giugliano.na.it</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aggiornamento delle informazioni - esprima la sua valutazione in merito al sito istituzionale <a href="http://www.comune.giugliano.na.it">http://www.comune.giugliano.na.it</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza delle informazioni - esprima la sua valutazione in merito a sito istituzionale <a href="http://www.comune.giugliano.na.it">http://www.comune.giugliano.na.it</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIONE E ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI: Chiarezza e completezza</b>						



# COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

C.A.P. 80014 – Città Metropolitana di Napoli

Transizione Ecologica terra dei Fuochi

<b>delle informazioni</b>						
Trovo facilmente la informazioni di cui ho bisogno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIONE ASPETTI TANGIBILI:aspetto e accoglienza degli ambienti</b>						
Gli ambienti sono puliti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli ambienti sono confortevoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli ambienti sono funzionali (ad esempio punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli posizione elimina code, etc...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIONE PERSONALE:Competenza,cortesìa e credibilità dei dipendenti</b>						
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIONE CAPACITA' DI RISPOSTA:Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti</b>						
Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio viene erogato con tempestività	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio viene erogato con un trattamento paritario a tutti i possibili utenti che tiene conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di interlocutori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



# COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

C.A.P. 80014 – Città Metropolitana di Napoli

Transizione Ecologica terra dei Fuochi

Durante l'erogazione del servizio è stata rispettata la privacy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>OVERALL FINALE</b>						
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi dell'Ente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza e completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspetto a accoglienza degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIONE GESTIONE CONTATTO UTENTE:</b>						
Capacità dell'Ente di raccogliere e gestire i reclami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E' facile effettuare reclami /suggerimenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trovo che l'Ente abbia affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Eventuali osservazioni / suggerimenti per migliorare il servizio:

---

---

---

---