

COMUNE DI SINNAI

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE SULLA QUALITA' DEI SERVIZI COMUNALI

1) Quanto tempo ha aspettato prima di essere ricevuto dall'impiegato?

- da 0 a 15 minuti
- da 15 a 30 minuti
- Oltre 30 minuti

2) Come giudica il servizio ricevuto, relativamente alle caratteristiche sotto indicate?

	4 soddisfacente	3 abbastanza soddisfacente	2 mediamente soddisfacente	1 poco soddisfacente	0 non soddisfacente
a) Tempestività (tempo impiegato nel concludere la pratica)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Accessibilità (orario di ricevimento)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Chiarezza (nella comunicazione da parte del personale)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Cortesia (del personale)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Professionalità (competenza sulla materia dimostrata dal personale)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3) Che importanza attribuisce a ciascuna delle caratteristiche sotto indicate?

	3 molta importanza	2 media importanza	1 poca importanza
a) Tempestività (tempo impiegato nel concludere la pratica)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3 2 1
molta importanza media importanza poca importanza

- | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| b) Accessibilità
(orario di ricevimento) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c) Chiarezza
(nella comunicazione
da parte del personale) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| d) Cortesia
(del personale) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| e) Professionalità
(competenza sulla materia
dimostrata dal personale) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4) Qual è l'orario migliore, per le Sue esigenze, di accesso all'ufficio?

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Dalle 7 alle 9 | <input type="radio"/> Dalle 13 alle 15 |
| <input type="radio"/> Dalle 9 alle 11 | <input type="radio"/> Dalle 15 alle 17 |
| <input type="radio"/> Dalle 11 alle 13 | <input type="radio"/> Dalle 17 alle 19 |

5) Da quale ufficio è stato servito?

6) Ha già compilato questo questionario quest'anno?

- Sì No

Sinnai, lì _____

7) Eventuali suggerimenti:

N.B.: Si prega di barrare una casella di risposta per ogni singola domanda.

E' garantita l'anonimità dei dati del presente questionario (ai sensi del Decreto legislativo 30/06/2003 n.196).

Le risposte verranno utilizzate esclusivamente per l'elaborazione di tabelle statistiche, allo scopo di migliorare la qualità del servizio e renderlo più rispondente alle esigenze degli utenti .