



COMUNE DI TURRI

PROVINCIA SUD SARDEGNA

SCHEMA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE UFFICIO

Gentile utente, le chiediamo di collaborare al miglioramento dei servizi erogati dal Comune di Turri, rispondendo alle poche, semplici domande che seguono.

Il questionario del tutto volontario, permetterà di acquisire conoscenze ed informazioni sulla qualità dei servizi pubblici resi ai cittadini ed avere delle informazioni necessarie all'individuazione di interventi mirati a garantire condizioni di efficacia, efficienza ed economicità. La ringraziamo per la sua disponibilità.

Lei si è recato presso l'Ufficio _____ per (anche più risposte):

☐ CHIEDERE INFORMAZIONI	☐ CONOSCERE LO STATO DI UN PROCEDIMENTO	☐ CONSEGNARE DOCUMENTI
☐ ACCESSO AGLI ATTI	☐ CHIEDERE CHIARIMENTI SU UNA PRATICA	☐ RICHIEDERE MODULISTICA
ALTRO (SPECIFICARE): _____		

DOMANDE GENERALI

1. E' la prima volta che si rivolge a questo ufficio?	☐ SI
	☐ NO
2. La questione per la quale si era recato a questo ufficio è stata risolta?	☐ SI
	☐ NO
3. Ritene che avrà bisogno di tornare per lo stesso motivo un'altra volta nel medesimo ufficio?	☐ SI
	☐ NO
4. Ha avuto facilità ad accedere all'ufficio?	☐ SI
	☐ NO
5. Le informazioni ricevute dall'ufficio sono state chiare?	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SODDISFATTO
	☐ MOLTO
6. Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute?	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SODDISFATTO
	☐ MOLTO
7. Come giudica i tempi di attesa per la conclusione delle pratiche presso questo ufficio?	☐ TEMPESTIVI
	☐ ADEGUATI
	☐ LUNGHI

IL PERSONALE

1. cortesia e disponibilità del personale	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SODDISFATTO
	☐ MOLTO
2. capacità di ascolto	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SODDISFATTO
	☐ MOLTO

4. capacità di risoluzione del problema	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SODDISFATTO
	☐ MOLTO
5. Come le sono sembrati i rapporti tra il personale, nell'ufficio che ha visitato?	☐ SERENI/CORDIALI
	☐ TESI/CONFLITTUALI
SERVIZI ESTERNI	
1. E' soddisfatto della manutenzione del verde pubblico?	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SODDISFATTO
	☐ MOLTO
2. E' soddisfatto della pulizia del territorio comunale?	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SODDISFATTO
	☐ MOLTO
3. E' soddisfatto del controllo del territorio comunale da parte dell'ufficio vigilanza?	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SODDISFATTO
	☐ MOLTO
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	
1. Rispetto alle sue esigenze, gli orari di apertura dell'ufficio pensa che siano?	☐ SODDISFACENTI
	☐ NON DEL TUTTO SODDISFACENTI
	☐ INADEGUATI
2. Quale ulteriore orario di apertura preferirebbe?	☐ MATTINA PRIMA DELLE 8.00
	☐ POMERIGGIO DOPO LE 16.00
	ALTRO:
SITO WEB ISTITUZIONALE E MODULISTICA	
1. Conosce il sito web istituzionale del Comune?	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SUFFICIENTEMENTE
	☐ MOLTO
2. Se sì, come trova il sito web istituzionale del Comune(anche più risposte)?	☐ INCOMPLETO
	☐ COMPLETO
	☐ AGGIORNATO
	☐ NON AGGIORNATO
3. E' soddisfatto della disponibilità di modulistica dell'ufficio?	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SODDISFATTO
	☐ MOLTO
ACCESSIBILITA'	
1. Trova agevole l'accesso alla sede comunale per i portatori di handicap?	☐ SÌ
	☐ PIÙ SÌ CHE NO
	☐ ABBASTANZA
	☐ PIÙ NO CHE SÌ
	☐ NO
2. Nei contatti telefonici con il Comune, ha trovato, da parte degli addetti, un atteggiamento di:	☐ CORTESIA/DISPONIBILITA'
	☐ SCORTESIA/INSOFFERENZA

GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	
Le chiedo ora di giudicare complessivamente la qualità dell'attività svolta dall'ufficio presso cui oggi lei si è recato. Quale voto assegna, utilizzando il sistema di punteggio scolastico da 1 (pessimo) a 10 (ottimo)?	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10