



Città di Adria

Provincia di Rovigo

Questionario di valutazione dei servizi offerti dal Comune da parte del cittadino

| Il sottoscritto (facoltativo) | | | |
|--|--|--|---|
| Cognome | Nome | | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Sesso | | | |
| <input type="checkbox"/> Maschio | <input type="checkbox"/> Femmina | | |
| Età | | | |
| <input type="checkbox"/> fino a 34 anni | <input type="checkbox"/> tra 35-49anni | <input type="checkbox"/> Tra 50-64 anni | <input checked="" type="checkbox"/> Oltre 64 anni |
| Titolo di studio | | | |
| <input type="checkbox"/> Elementare o senza titolo | <input type="checkbox"/> Media inferiore | <input type="checkbox"/> Media superiore | |
| Laurea e, eventuale, specializzazione | | | |
| Condizione | | | |
| <input type="checkbox"/> Occupato lavoratore dipendente | <input type="checkbox"/> Occupato professionista | <input type="checkbox"/> in proprio/libero | |
| <input type="checkbox"/> Casalinga | <input type="checkbox"/> Studente | <input type="checkbox"/> Disoccupato | |
| <input type="checkbox"/> Ritirato dal lavoro | | | |
| <input type="checkbox"/> Altro (ad esempio: rappresentante legale) | | <input type="checkbox"/> | |
| Residenza (Comune) | | | |
| <input type="checkbox"/> | | | |
| Cittadinanza | | | |
| <input type="checkbox"/> Italiana | <input type="checkbox"/> straniera | | |
| Frequenza di utilizzo del servizio | | | |
| <input type="checkbox"/> quotidiana | <input type="checkbox"/> saltuaria | <input type="checkbox"/> settimanale | <input type="checkbox"/> mensile |
| Principale motivazione di frequenza negli uffici | | | |
| <input type="checkbox"/> per ottenere informazioni | | | |
| <input type="checkbox"/> per una pratica | | | |
| <input type="checkbox"/> altro | | | |
| Descrizione | | | |
| <input type="checkbox"/> | | | |
| in relazione al servizio | | | |
| Servizio | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | SERVIZIO AFFARI GENERALI – Settore Servizi di Staff degli Organi di Governo e del Segretario Generale | | |
| <input type="checkbox"/> | SERVIZIO AFFARI LEGALI/CONTRATTI - SCOLASTICO E UNIVERSITA' – CULTURA – Settore Servizi di Staff degli Organi di Governo e del Segretario Generale | | |
| <input type="checkbox"/> | SERVIZI DEMOGRAFICI - ELETTORALE E DI STATISTICA – Settore Servizi di Staff degli Organi di Governo e del Segretario Generale | | |
| <input type="checkbox"/> | SERVIZIO POLIZIA LOCALE – Settore Servizi di Staff degli Organi di Governo e del Segretario Generale | | |
| <input type="checkbox"/> | SERVIZIO RAGIONERIA I.V.A. - CONTROLLO GESTIONE - PARTECIPATE – I Settore Finanziario e Servizi Socio-Assistenziali | | |
| <input type="checkbox"/> | SERVIZIO TRIBUTI – I Settore Finanziario e Servizi Socio-Assistenziali | | |
| <input type="checkbox"/> | SERVIZIO ECONOMATO - PROVVEDITORATO - CONCESSIONI CIMITERIALI – I Settore Finanziario e Servizi Socio-Assistenziali | | |
| <input type="checkbox"/> | SERVIZIO PERSONALE – I Settore Finanziario e Servizi Socio-Assistenziali | | |
| <input type="checkbox"/> | SERVIZI SOCIO - ASSISTENZIALI – I Settore Finanziario e Servizi Socio-Assistenziali | | |
| <input type="checkbox"/> | SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA - EDILIZIA PRIVATA - SUAP – II Settore - Urbanistica - Edilizia Privata - Suap - Biblioteca | | |
| <input type="checkbox"/> | SERVIZIO BIBLIOTECA E ARCHIVISTICA – II Settore - Urbanistica - Edilizia Privata - Suap - Biblioteca | | |
| <input type="checkbox"/> | SERVIZIO LAVORI PUBBLICI - PATRIMONIO - CIMITERI – III Settore - Lavori Pubblici - Gestione Patrimonio - Manutenzioni - Ambiente - Comunicazione | | |
| <input type="checkbox"/> | SERVIZIO IMPIANTI TECNOLOGICI - MANUTENZIONI - SICUREZZA SUL LAVORO – III Settore - Lavori Pubblici - Gestione Patrimonio - Manutenzioni - Ambiente - Comunicazione | | |
| <input type="checkbox"/> | SERVIZIO AMBIENTE - ENERGIA - DECORO URBANO - PROTEZIONE CIVILE - VIABILITA' – III Settore - Lavori Pubblici - Gestione Patrimonio - Manutenzioni - Ambiente - Comunicazione | | |
| <input type="checkbox"/> | SERVIZIO COMUNICAZIONE E INFORMATICA – III Settore - Lavori Pubblici - Gestione Patrimonio - Manutenzioni - Ambiente – Comunicazione | | |

ESPRIME LA SEGUENTE VALUTAZIONE



Città di Adria

Provincia di Rovigo

QUALITÀ DEI SERVIZI

| |
|--|
| Grado di precisione delle risposte fornite dagli operatori |
| Ritiene che i servizi forniti semplifichino gli adempimenti richiesti? |
| Si ritiene soddisfatto delle informazioni ricevute e della loro chiarezza? |

SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO FRUITO

| molto | abbastanza | poco | per nulla | non sa rispondere |
|-------|------------|------|-----------|-------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

ACCESSIBILITÀ E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

| |
|---|
| Accesso al servizio snello, veloce e comprensibile |
| Modulistica chiara e facile da compilare |
| Disponibilità di modulistica e informazioni on-line |

SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO FRUITO

| molto | abbastanza | poco | per nulla | non sa rispondere |
|-------|------------|------|-----------|-------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

TEMPESTIVITÀ E PRONTEZZA DEL SERVIZIO

| |
|---|
| Orari e giorni di apertura |
| Tempo di attesa |
| Tempo che è stato necessario per espletare la pratica con l'operatore |
| Tempo di attesa per risposte a telefonate, e-mail, sms, fax |

SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO FRUITO

| molto | abbastanza | poco | per nulla | non sa rispondere |
|-------|------------|------|-----------|-------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

AFFIDABILITÀ, COMPETENZA E CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO

| |
|--|
| Personale competente e professionale |
| Informazioni fornite in modo chiaro e completo |
| Personale cortese ed educato |
| Disponibilità a dare informazioni telefoniche |

SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO FRUITO

| molto | abbastanza | poco | per nulla | non sa rispondere |
|-------|------------|------|-----------|-------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |



Città di Adria

Provincia di Rovigo

Importanza degli aspetti del servizio: esprima un giudizio sugli aspetti del servizio che ritiene più o meno importanti

| Aspetti del Servizio | Molto importante | Importante | Poco importante | Non importante |
|---|-------------------------|-------------------|------------------------|-----------------------|
| QUALITÀ DEI SERVIZI | | | | |
| Grado di precisione delle risposte | | | | |
| Semplificazione dei procedimenti | | | | |
| Chiarezza delle informazioni ricevute | | | | |
| ACCESSIBILITA' E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO | | | | |
| Accesso al servizio veloce e comprensibile | | | | |
| Modulistica chiara e facile da compilare | | | | |
| Disponibilità di modulistica e informazioni on line | | | | |
| TEMPESTIVITA' E PRONTEZZA DEL SERVIZIO | | | | |
| Orari e giorni di apertura | | | | |
| Tempo di attesa | | | | |
| Tempo necessario per espletare la pratica | | | | |
| Tempo di attesa per risposte a telefonate, mail, fax | | | | |
| AFFIDABILITA', COMPETENZA E CORTESIA DEL PERSONALE | | | | |
| Personale competente e professionale | | | | |
| Informazione fornite in modo chiaro e completo | | | | |
| Personale cortese ed educato | | | | |
| Disponibilità a dare informazione telefoniche | | | | |
| QUALITA' ED ACCOGLIENZA DELL'AMBIENTE | | | | |
| Facilità di accesso alla struttura | | | | |
| Adeguatezza degli ambienti | | | | |
| Pulizia dell'ambiente | | | | |
| Riservatezza dell'ambiente | | | | |
| Chiarezza e completezza della segnaletica | | | | |