

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

Il sottoscritto (opzionale nella presentazione in cartaceo)			
Cognome	Nome	Codice Fiscale	
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 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
<input type="checkbox"/> Laurea e, eventuale, specializzazione			
Condizione			
<input type="checkbox"/> Occupato lavoratore dipendente	<input type="checkbox"/> Occupato professionista	<input type="checkbox"/> Occupato in proprio/libero	<input type="checkbox"/> Disoccupato
<input type="checkbox"/> Casalinga	<input type="checkbox"/> Studente	<input type="checkbox"/> Ritirato dal lavoro	
<input type="checkbox"/> Altro (ad esempio: rappresentante legale)			
Residenza (Comune)			
Cittadinanza			
<input type="checkbox"/> Italiana		<input type="checkbox"/> straniera	
Frequenza di utilizzo del servizio			
<input type="checkbox"/> quotidiana	<input type="checkbox"/> settimanale		<input type="checkbox"/> mensile
<input type="checkbox"/> saltuaria			
Principale motivazione di frequenza negli uffici			
<input type="checkbox"/> per ottenere informazioni su			
<input type="checkbox"/> per inoltrare / verificare una pratica			
<input type="checkbox"/> altro			
Descrizione			

il relazione al servizio	
Servizio	
<input 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**

**ASPETTI LEGATI ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI SPECIFICI E ACCESSORI (dimensione tecnica)**

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

IMPORTANZA			
molto importante	importante	poco importante	ininfluente

**ASPETTI LEGATI ALLA ACCESSIBILITÀ E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO (dimensione di accessibilità)**

Procedura di accesso al servizio snella, 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

IMPORTANZA			
molto importante	importante	poco importante	ininfluente

**ASPETTI LEGATI ALLA TEMPESTIVITÀ E PRONTEZZA DEL SERVIZIO DA LEI FRUITO (dimensione temporale)**

Orari e giorni di apertura  
 Tempo che ha dovuto attendere prima di essere ricevuto dall'operatore  
 Tempo che è stato necessario per espletare la pratica con l'operatore  
 Tempo di attesa per risposte a telefonate, e-mail, sms, fax  
 Tempestività di completamento del servizio richiesto

SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO FRUITO				
molto	abbastanza	poco	per nulla	non sa rispondere

IMPORTANZA			
molto importante	importante	poco importante	ininfluente

**ASPETTI LEGATI ALLA AFFIDABILITÀ, COMPETENZA E CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO (dimensione relazionale)**

Personale competente e professionale  
 Informazioni fornite in modo chiaro e completo  
 Capacità di far sentire a proprio agio le persone  
 Personale cortese ed educato  
 Disponibilità a dare informazioni telefoniche

SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO FRUITO				
molto	abbastanza	poco	per nulla	non sa rispondere

IMPORTANZA			
molto importante	importante	poco importante	ininfluente

**ASPETTI LEGATI ALLA QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA E DELL'AMBIENTE FISICO DEL SERVIZIO (dimensione ambientale)**

*NON RILEVANTE AI FINI DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA*  
 Facilità di accesso alla struttura (viabilità, parcheggio, entrata)  
 Adeguatezza degli ambienti (ampiezza e funzionalità della superficie)

SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO FRUITO				
molto	abbastanza	poco	per nulla	non sa rispondere

IMPORTANZA			
molto importante	importante	poco importante	ininfluente

