



COMUNE DI SAN VITO LO CAPO

Regione Sicilia

Settore 1° - Servizi Demografici ed Elettorali,
Agricoltura, Caccia e Contenzioso.

Via Savoia, 167-91010- (Tp) - TEL. n.0923/621211 - Fax
0923/972383 -

- P. E. C.: protocollocomunesanvitolocapo@postecert.it

- Codice fiscale n. 80002000810 -

Questionario Customer Satisfaction

AVVISO: i dati contenuti in questo questionario sono raccolti in forma anonima, ai soli fini dell'adempimento alle prescrizioni contenute nella carta dei servizi approvata con delibera di Giunta n. 217 del 30/10/2014. In alcun modo dovrà essere identificato l'autore dei giudizi da parte dei dipendenti e/o da parte di terzi. **NOTA BENE!!! QUESTO QUESTIONARIO NON DEVE ESSERE FIRMATO!!!** L'apposizione di sottoscrizione o comunque di segnali identificativi lo rende inutilizzabile.

<p>Sesso</p> <p><input type="radio"/> uomo</p> <p><input type="radio"/> donna</p> <p>Nazionalità</p> <p>_____</p>	<p>Titolo di studio</p> <p><input type="radio"/> elementare - media inferiore</p> <p><input type="radio"/> media superiore</p> <p><input type="radio"/> università</p> <p><input type="radio"/> altro (specificare)</p> <p>_____</p>
<p>Professione</p> <p><input type="radio"/> professionista, dirigente, imprenditore/imprenditrice</p> <p><input type="radio"/> commerciante, artigiano/a, lavoratore/lavoratrice autonomo/a</p> <p><input type="radio"/> insegnante</p> <p><input type="radio"/> impiegato/a</p> <p><input type="radio"/> operaio/a</p> <p><input type="radio"/> studente</p> <p><input type="radio"/> casalinga/o</p> <p><input type="radio"/> pensionato/a</p> <p><input type="radio"/> disoccupato/a</p> <p><input type="radio"/> altro(specificare) _____</p>	<p>Età</p> <p><input type="radio"/> fino a 18 anni</p> <p><input type="radio"/> da 19 a 35 anni</p> <p><input type="radio"/> da 36 a 55 anni</p> <p><input type="radio"/> oltre 56 anni</p>

1) E' la prima volta che utilizza questo servizio?

- SI
- NO

2) Come è venuto a conoscenza di questo servizio?

- Internet
- Volantino/manifesti
- Altri Uffici
- Passaparola
- Non so
- Altro (specificare) _____

3) Per quale motivo si è rivolto a questo Sportello (al max 2 risposte)

- richieste relative ad atti dell'ufficio anagrafe;
- richieste relative ad atti dell'ufficio di stato civile;
- richieste relative ad atti dell'ufficio elettorale;
- richieste relative all'ufficio toponomastica;
- ottenere informazioni relative a _____
- segnalare un reclamo
- ritirare/consegnare un modulo
- altro (specificare) _____

4) (Se ha risposto NO alla domanda 1) Con quale frequenza si è rivolto finora a questo Sportello?

- una o più volte la settimana
- 2/3 volte al mese
- 1 volta al mese
- 1 volta ogni 2-3 mesi
- raramente
- non so
- altro (specificare) _____

5) (Se ha risposto NO alla domanda 1) Abitualmente si reca a questo Sportello per:

- richiedere certificati e/o documenti
- ottenere informazioni relative a _____
- fare segnalazione e/o reclamo
- accedere a un atto amministrativo / conoscere lo stato di una pratica
- ritirare / consegnare un modulo
- altro (specificare) _____

6) (Se ha risposto NO alla domanda 1) Abitualmente come contatta lo Sportello

- di persona
- per telefono
- per mail
- non so

7) Quando ha chiesto un'informazione, la risposta ottenuta è stata:

- Molto Precisa
- Precisa
- Accettabile
- Poco precisa
- Inaccettabile

8) Ritiene che i moduli utilizzati dal Comune di San Vito Lo Capo siano:

- Facili da compilare
- Poco chiari
- Incomprensibili
- Complessi

9) Come giudica la professionalità e la cortesia degli operatori dello Sportello?

- Ottima
- Buona
- Soddisfacente
- Non soddisfacente

- 10) Ritiene che il tempo d'attesa allo Sportello sia:
- Breve
 - Accettabile
 - Troppo lungo
- 11) Ritiene che l'orario di apertura dello Sportello sia:
- Sufficiente
 - Insufficiente
- 12) (Se ha risposto INSUFFICIENTE alla domanda 11) Come preferirebbe venisse ampliato?
- Mattina
 - Pomeriggio
- 13) Ritiene che i locali destinati allo Sportello siano:
- Accoglienti
 - Comodi
 - Facilmente accessibili
 - Inadeguati
- 14) I dipendenti addetti allo sportello indossavano il tesserino identificativo?: Si No
- 15) Quale suggerimento ritiene di poter dare per migliorare il servizio?
- Più operatori allo Sportello
 - Potenziamento dei servizi d'informazione
 - Personale più aggiornato e competente
 - Maggiore disponibilità e cortesia degli operatori
 - Informazioni presenti nei documenti e modulistica più chiara e semplice
 - Altro (Specificare) _____

IMPORTANZA

Domande per conoscere quale importanza viene data a diversi aspetti dello Sportello Inetgrato. Le chiediamo di dare il suo giudizio con un numero da 1 a 5, dove **1 vuol dire "per niente importante" e 5 vuol dire "molto importante"**.

QUANTO E' IMPORTANTE PER LEI:

- | | |
|---|-------|
| A. La facilità di raggiungere e accedere all'ufficio | _____ |
| B. Il rispetto della riservatezza | _____ |
| C. L'accoglienza/ il confort degli ambienti | _____ |
| D. Conoscere le funzioni dello Sportello | _____ |
| E. Dare sempre una risposta alle richieste dei cittadini | _____ |
| F. La chiarezza del linguaggio | _____ |
| G. Che la risposta sia corretta | _____ |
| H. La capacità di risolvere il problema | _____ |
| I. Gli orari di apertura adeguati alle esigenze dei cittadini | _____ |
| J. Tempi di attesa allo sportello | _____ |
| K. Tempi di risposta alla richiesta | _____ |
| L. La cortesia del personale | _____ |
| M. La capacità di far sentire a proprio agio le persone | _____ |
| N. Capacità di mettersi nei panni del cittadino | _____ |

SODDISFAZIONE

Domande che servono per capire cosa ne pensa del servizio sulla base dell'esperienza fatta. Anche in questo caso dovrà rispondermi con un giudizio che può andare da 1 a 5, dove **1 vuol dire "per niente soddisfatto" e 5 vuol dire "molto soddisfatto"**.

QUANTO E' SODDISFATTO:

- 1) della facilità di raggiungere e accedere all'ufficio _____
- 2) del rispetto della riservatezza _____
- 3) della collocazione e dell'organizzazione dei materiali in distribuzione (sito internet, bacheche, espositori,) _____
- 4) della disponibilità di materiale informativo _____
- 5) dell'accoglienza / il confort degli ambienti _____
- 6) del livello di conoscenza sulle funzioni dello Sportello _____
- 7) della capacità di dare sempre una risposta alle richieste dei cittadini _____
- 8) della chiarezza del linguaggio _____
- 9) della corretta informazione/risposta _____
- 10) dell'uniformità della risposta da parte di tutto il personale addetto _____
- 11) della capacità di risolvere il problema _____
- 12) degli orari di apertura _____
- 13) dei tempi di attesa allo sportello _____
- 14) dei tempi di risposta alla richiesta _____
- 15) della cortesia del personale _____
- 16) della capacità di far sentire a proprio agio le persone _____
- 17) della capacità di mettersi nei panni del cittadino _____

Domanda finale:

Le chiediamo, infine, di giudicare complessivamente l'attività svolta dal Servizio Demografico ed Elettorale, quale voto gli assegna, da 1 a 5? _____