

**Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti**

Gentile utente,

il questionario che Le richiediamo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.

Sarà per noi un prezioso strumento di auto-valutazione che ci permetterà di migliorare e di offrire un servizio sempre più completo e soddisfacente.

La forma è totalmente anonima, i dati richiesti saranno trattati nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy.

La ringraziamo sin d'ora per la collaborazione.

1) Sezione 1 – struttura socio biografica del campione

(indicare il campo interessato con una X)

Età

Fino a 30 anni	<input type="checkbox"/>
Tra 31 e 45 anni	<input type="checkbox"/>
Tra 46 e 60 anni	<input type="checkbox"/>
Oltre 60 anni	<input type="checkbox"/>

Nazionalità

Italiana	<input type="checkbox"/>
Altro Paese UE	<input type="checkbox"/>
Extra Europea	<input type="checkbox"/>

Professione

Studente	<input type="checkbox"/>
Disoccupato	<input type="checkbox"/>
Casalinga	<input type="checkbox"/>
Pensionato	<input type="checkbox"/>
Operaio	<input type="checkbox"/>
Impiegato	<input type="checkbox"/>
Insegnante	<input type="checkbox"/>
Dirigente	<input type="checkbox"/>
Imprenditore	<input type="checkbox"/>
Libero Professionista	<input type="checkbox"/>
Commerciante	<input type="checkbox"/>
Artigiano	<input type="checkbox"/>
Agricoltore	<input type="checkbox"/>
Lavoratore autonomo altro	<input type="checkbox"/>
Altra occupazione	<input type="checkbox"/>

Sesso

Maschio	<input type="checkbox"/>
Femmina	<input type="checkbox"/>

Istruzione

Elementare/nessuna	<input type="checkbox"/>
Diploma scuola media inferiore	<input type="checkbox"/>
Diploma scuola media superiore	<input type="checkbox"/>
Laurea	<input type="checkbox"/>

2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica disponibilità e professionalità del personale addetto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali**

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica la Visibilità del servizio (segnalazioni, insegne, indicazioni ecc.)			
Come giudica il Comfort dei locali del servizio (sala di attesa, spazio allo sportello, rispetto della privacy)			
Come giudica la Facilità d'accesso ai locali del servizio (disponibilità di parcheggi nelle vicinanze, frequenza dei mezzi pubblici, ecc.)			

4) Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica l' accesso alle informazioni di servizio in termini di istruzioni per la compilazione della modulistica			
Come giudica l'accesso alle informazioni e in termini di trasparenza della azione amministrativa			
Come giudica l' informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati (informazioni verbali esaustive, semplicità e chiarezza della modulistica)			
Come giudica la qualità complessiva del servizio utilizzato (semplificazione amministrativa, accesso pubblico, informativa, gentilezza del personale e professionalità, tempistica di erogazione servizi, logistica, soddisfazione)			

5) Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali

	Poco favorevole	Favorevole	Molto favorevole
Come giudica un potenziamento dell'utilizzo degli strumenti digitali da parte del Comune nei confronti dei cittadini (per esempio PEC, posta elettronica)			
Come giudica l'eventuale avvio delle istanze digitali da inoltrare al Comune attraverso il sito istituzionale/portali telematici (per esempio per i servizi anagrafici, tributi, sociali, scolastici, polizia locale, ecc...)			
Come giudica il sito istituzionale comunale (accessibilità, chiarezza, completezza)			

6) Sezione 6 – Segnalazioni aperte4.1 Segnalazione di **aspetti positivi** del servizio

1	
2	

4.2 Segnalazione di **aspetti negativi** del servizio

1	
2	

4.3 Suggerimenti per il miglioramento del servizio

1	
2	

Grazie per la collaborazione