

COMUNE DI PESCANTINA

PROVINCIA DI VERONA

AREA AMMINISTRATIVA.

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2021 - UFFICIO PROTOCOLLO

Gentile Signora, Egregio Signore il Comune di Pescantina sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione della cittadinanza relativamente ai servizi offerti dall'Ufficio Protocollo.

L'Amministrazione comunale si impegna a raccogliere l'opinione dei cittadini al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti, in linea con i requisiti previsti dalla riforma della Pubblica Amministrazione (D. Lgs 150/2009).

Vorremmo pertanto chiederLe di rispondere alle domande nel seguente questionario, in quanto la Sua opinione è per noi molto preziosa per migliorarci ed offrire servizi in linea con le Sue aspettative.

La informiamo che il questionario è **anonimo, perciò non deve essere firmato**: i dati raccolti saranno utilizzati solo in forma aggregata.

Si suggerisce di rispondere alle domande con la massima franchezza e attenzione.

Il questionario è scaricabile per la sua compilazione dal sito del Comune di Pescantina : www.comune.pescantina.vr.it e può essere consegnato entro la data del 31/12/2021.

La preghiamo di compilare il questionario al termine della Sua visita presso l'ufficio Protocollo del nostro Comune e di depositarlo nell'apposita cassetta predisposta.

Si ringrazia sin d'ora della disponibilità e collaborazione, con cordialità.

Il responsabile Area Amministrativa

Gozzi dott. Emilio

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2021 - UFFICIO PROTOCOLLO

PROFILO DELL'UTENTE:

1) Sesso:

☐	Maschio
☐	Femmina

2) Età:

3) Professione

☐	Operaio
☐	Impiegato
☐	Dirigente
☐	Commerciante
☐	Libero Prof.
☐	Pensionato
☐	Studente
☐	Disoccupato
☐	Altro (specificare)

4) Frequenza di accesso all'ufficio protocollo:

☐	settimanale
☐	mensile
☐	saltuaria

5) Qual è la motivazione di accesso all'ufficio protocollo:

☐	Ottenere informazioni
☐	Consegna dichiarazioni ed istanze
☐	Ritiro atti
☐	Altro (specificare)

VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA

VALUTAZIONE *

Descrizione	1	2	3	4	5
Chiarezza della segnaletica					
Facilità di accesso ai servizi					
Organizzazione degli spazi di attesa					
Ambiente confortevole e pulito					
Tutela della riservatezza (Privacy)					

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**VALUTAZIONE ***

Descrizione	1	2	3	4	5
Orari di apertura					
Tempi di attesa allo sportello					
Tempi di risposta al servizio richiesto					
Disponibilità di materiale informativo (anche on line)					
Disponibilità della modulistica (anche on line)					
Facilità di compilazione					

VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIENZA**VALUTAZIONE ***

Descrizione	1	2	3	4	5
Cortesie e disponibilità del personale					
Preparazione del personale					
Capacità di ascolto e risoluzione problemi					
Chiarezza nelle risposte					

Ha già usufruito in passato del servizio cui si è rivolto ?:	☐ Si	☐ No
Se sì, trova che la qualità del servizio sia:		
☐ Peggiorata	☐ Invariata	☐ Migliorata
Ci sono dei servizi, attualmente non esistenti, che ritiene utile proporre?: ☐ Sì ☐ No		
Se sì, può indicarci quali?		

Vostri suggerimenti per migliorare il nostro servizio

*** SCALA DI VALUTAZIONE:**

1	Per niente soddisfatto
2	Poco soddisfatto
3	Soddisfatto
4	Più che soddisfatto
5	Molto soddisfatto