COMUNE DI PESCANTINA
PROVINCIA DI VERONA

AREA AMMINISTRATIVA.

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2021 - SERVIZIO DI CONTRATTI - CONCESSIONI CIMITERIALI

Gentile Signora, Egregio Signore
il Comune di Pescantina sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione della cittadinanza relativamente ai servizi offerti dal Servizio Contratti Concessioni Cimiteriali.
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 il Servizio Contratti Concessioni Cimiteriali 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

∞∞∞

*** SCALA DI VALUTAZIONE:**

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

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 al Servizio Contratti Concessioni Cimiteriali:

	settimanale
	mensile
	saltuaria

5) Qual è la motivazione di accesso al Servizio Contratti Concessioni Cimiteriali:

	Stipula contratto – concessione cimiteriale
	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**
Orario di apertura					
Rispetto orario di appuntamento					
Disponibilità nel fornire spiegazioni telefoniche					
Tempi di risposta al servizio richiesto					

VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIENZA **VALUTAZIONE ***

Descrizione	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Cortesia 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 si, trova che la qualità del servizio sia:
☐ Peggiorata ☐ Invariata ☐ Migliorata
Ci sono dei servizi, attualmente non esistenti, che ritiene utile proporre?: ☐ Si ☐ No
Se si, può indicarci quali?

Vostri suggerimenti per migliorare il nostro servizio