



COMUNE DI CAROVIGNO
Provincia di Brindisi

**QUESTIONARIO RELATIVO ALLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI SULLA
QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI CAROVIGNO**

Al fine di migliorare i nostri servizi, nonché agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, è stato predisposto un questionario di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni e suggerimenti vari e possibilità di esprimere il gradimento dei servizi comunali. Tutti gli utenti che vorranno compilare il questionario si faranno parte attiva nella realizzazione dell'iniziativa, che consentirà di rilevare eventuali disfunzioni e di raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi, dei singoli uffici e dell'Amministrazione nel suo complesso. Confidiamo che l'iniziativa possa incontrare il più ampio apprezzamento da parte di tutti gli interlocutori del Comune di Carovigno e presentare un'immagine dell'Amministrazione sempre più orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti.

GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI

A quali di questi servizi comunali si è rivolto per trattare una “pratica”, presentare un’istanza, richiedere una prestazione o semplicemente per avere informazioni?

☐ Anagrafe e Stato Civile	☐ Ragioneria	☐ Randagismo
☐ Protocollo	☐ Lavori Pubblici	☐ Pubblica Istruzione
☐ Elettorale	☐ Manutenzioni	☐ Cultura, Turismo
☐ Messi notificatori	☐ Paesaggio	☐ Biblioteca Comunale
☐ Affari legali	☐ Ambiente	☐ Servizi sociali
☐ Segreteria generale	☐ Servizio rifiuti	☐ SUAP/Commercio
☐ Tributi	☐ Polizia locale	☐ SUE/Edilizia

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (*per niente d'accordo*) a 5 (*completamente d'accordo*)

Ho trovato facilmente l'ufficio che cercavo	1	2	3	4	5
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	1	2	3	4	5
I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione	1	2	3	4	5
La segnaletica che indirizza agli uffici (es. cartelli, frecce, ecc.) è chiara e comprensibile	1	2	3	4	5
Le informazioni che mi vengono fornite sono chiare e complete	1	2	3	4	5
Gli ambienti sono accoglienti e confortevoli	1	2	3	4	5
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1	2	3	4	5
Durante l'erogazione del servizio allo sportello è stata rispettata la privacy	1	2	3	4	5

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5
L'orario di apertura degli uffici è adeguato	1	2	3	4	5

Ci sono dei servizi, attualmente non esistenti, che ritiene utile proporre? ☐ Sì ☐ No

Se sì, quali? _____

Come valuta complessivamente i Servizi offerti dal Comune di CAROVIGNO?

☐ Scarsi ☐ Mediocri ☐ Sufficienti ☐ Discreti ☐ Buoni ☐ Ottimi

GRADIMENTO DEL SITO INTERNET

Consulta il sito Internet www.comune.carovigno.br.it? ☐ Sì ☐ No

Se sì, con quale frequenza? ☐ Giornalmente ☐ Settimanalmente ☐ Mensilmente ☐ Altro: _____

Se ha mai consultato il sito istituzionale, esprima la sua valutazione in merito a:

Aggiornamento delle informazioni	Ottimo	buono	sufficiente	scarso	
Chiarezza delle informazioni	Ottimo	buono	sufficiente	scarso	
Leggibilità grafica	Ottimo	buono	sufficiente	scarso	

Ha dei consigli per rendere il sito più a misura di cittadino? ☐ Sì ☐ No

Se sì, quali? _____

PROFILO UTENTE

Sesso	☐ M ☐ F
Nazionalità	☐ Italiana ☐ Comunitaria ☐ Extracomunitaria
Anno di nascita	
Professione	☐ Operaio ☐ Impiegato ☐ Dirigente ☐ Commerciante ☐ Libero prof. ☐ Pensionato ☐ Studente ☐ Disoccupato ☐ Altro

Nel ringraziarla per il suo prezioso contributo, la informiamo che il presente questionario verrà utilizzato esclusivamente per la misurazione della qualità dei servizi offerti al cittadino. I dati da Lei forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima. Non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi ingiuriose. La preghiamo di imbucare il questionario, una volta compilato, negli appositi raccoglitori presso la sede municipale. Il questionario può essere scaricato anche dal sito istituzionale dell'Ente, www.comune.carovigno.br.it, sezione Amministrazione Trasparente – Servizi erogati.