



Comune di Ariano Irpino  
Piazza Plebiscito 1 - 83031 Ariano Irpino (AV)

## **Sondaggio sulla soddisfazione degli utenti degli Uffici Comunali**

Gentile Signore/Signora, Il Comune di Ariano Irpino desidera conoscere il grado di soddisfazione nei confronti della qualità dei servizi offerti ai cittadini che si recano presso gli uffici comunali.

Le saremmo grati se volesse compilare questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti alle Sue risposte.

Le Sue indicazioni saranno estremamente utili per migliorare la qualità dei servizi forniti da **questi uffici**.

Il questionario è completamente **anonimo**, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei Suoi dati personali.

**Si chiede di rispondere indicando con una crocetta, ad ogni domanda, una delle sei possibili valutazioni.**

**Il Responsabile del Servizio**



1) Per quali motivi si è rivolto all'Ufficio? (indicare il nome dell'Ufficio a cui si è rivolto: \_\_\_\_\_)

- Ottenere informazioni
- Consegne dichiarazioni ed istanze
- Reclami e segnalazioni
- Altri motivi \_\_\_\_\_




2) Ha mai utilizzato il sito Internet del Comune per informazioni e/o chiarimenti?

SI NO

Se **SI** per quale motivo (sono possibili più risposte):

- Visione regolamenti comunali
- Acquisizione documenti/modulistica
- Informazioni
- Altri motivi \_\_\_\_\_

3) Quando si è recato presso l'ufficio comunale interessato, qual è stato il grado di soddisfazione del trattamento ricevuto?

CAPACITA' DI RISPOSTA						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Competenza e preparazione del personale						
Chiarezza delle informazioni ricevute						
Tempestività delle risposte						
Facilità di lettura dei modelli e degli stampati						
Soddisfazione per la soluzione del problema posto						



CAPACITA' RELAZIONALI/DISPONIBILITA'						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Ascolto e comprensione del suo problema da parte del personale						
Cortesìa e disponibilit� del personale						
Disponibilit� ricevimento utenza al di fuori dell'orario di apertura al pubblico						

LOCALI						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Comodit� sala d'attesa						
Tempo trascorso in sala d'attesa						
Tutela della riservatezza e della privacy						
Facilit� d'accesso all'Ufficio comunale						
Adeguatezza orari di apertura al pubblico						

#### 4) Giudizio complessivo

Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto



**5) Eventuali osservazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio:**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> aumento orario ricevimento al pubblico | <input type="checkbox"/> riduzione tempi di attesa                        |
| <input type="checkbox"/> maggiore riservatezza                  | <input type="checkbox"/> maggiore chiarezza della modulistica informativa |
| <input type="checkbox"/> altro(specificare)_____                |   |

**DATI DELL'INTERVISTATO**

**Sesso:**     Maschio     Femmina

**Età:**

- Fino a 24 anni
- da 25 a 34 anni
- da 35 a 44 anni
- da 45 a 54 anni
- da 55 a 64 anni
- 65 anni e più

**Titolo di studio posseduto:**

- Elementare
- Media inferiore
- Media superiore
- Titolo universitario