*MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION*

Gentile Utente,

il questionario che Le chiediamo 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 autovalutazione che ci permetterà di realizzare servizi sempre più soddisfacenti .

La ringraziamo sin da ora per la collaborazione .

DATI GENERALI DELL' UTENTE:

M F

ETA' < 30 31-40 41-50 > 50

PROFESSIONE: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

CITTADINANZA: ITALIANA ESTERA

QUANTE VOLTE SI E' RECATO/A NEGLI UFFICI NELL'ULTIMO MESE :

1 2-5 6-10 > 10

Ufficio presso il quale si è recato:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Quanto è soddisfatto/a dell'orario di ricevimento al pubblico?**

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

Se non è soddisfatto/a indichi l'orario che preferirebbe\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Come ha trovato mediamente il tempo di attesa?

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

# Ha trovato con facilità l'ufficio giusto per le sue esigenze?

Si

No

# Pensando a quando si è recato presso l'ufficio comunale, le chiediamo di indicare il suo parere in merito ai seguenti aspetti:

* Cortesia del personale

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

* Chiarezza delle informazioni ricevute

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

* Competenza del personale

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

* Tempistica di completamento delle pratiche

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

# Se ha fatto accesso ai servizi online, le chiediamo di indicare il suo parere in merito ai seguenti aspetti

* Facilità di individuazione del sito

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

* Facilità d'uso del sito

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

* Completezza dei servizi offerti/informazioni dal sito

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

**6 Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti.**

Nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (D.Lgs 196/2003 - Regolamento UE 679/2016) si informa che i presenti dati verranno utilizzati esclusivamente per uso interno per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e trattati.