



COMUNE DI CARIMATE

(Provincia di Como)

Sondaggio sulla soddisfazione degli utenti dei Servizi del Comune di Carimate

Gentile Signore/Signora,

Il Comune di Carimate 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 possibili valutazioni.

La preghiamo di imbucare il questionario, una volta compilato, alternativamente negli appositi raccoglitori presso la sede municipale di Piazza Castello n.1 e presso la sede della Biblioteca di Via Giovanni XXIII, 16.

Il questionario può essere scaricato anche dal sito istituzionale dell'Ente ed è messo a disposizione in formato cartaceo vicino ai raccoglitori sopra indicati.

**II SINDACO
Roberto Allevi**



COMUNE DI CARIMATE

(Provincia di Como)

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

Comune di Carimate

1) A quale servizio comunale si è rivolto ?

1. Segretario Comunale
2. Servizio Demografico (Anagrafe – Stato Civile – Elettorale- Concessioni cimiteriali)
3. Ufficio protocollo
4. Ufficio Tributi
5. Ufficio Edilizia Privata – Urbanistica e S.U.A.P
6. Ufficio Servizi Sociali
7. Biblioteca
8. Ufficio Tributi
9. Polizia Locale
10. Affari Generali (Segreteria del Sindaco - Segreteria affari generali contratti - Servizi all'istruzione - Ufficio Personale)
11. Ufficio Tecnico
12. Ufficio Ragioneria – Economato

2) Per quali motivi si è rivolto al Servizio ? (sono possibili più risposte)




- ottenere informazioni
- consegne dichiarazioni ed istanze
- reclami e segnalazioni
- altri motivi






COMUNE DI CARIMATE

(Provincia di Como)

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempestività delle risposte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di lettura dei modelli e degli stampati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soddisfazione per la soluzione del problema posto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAPACITA' RELAZIONALI/DISPONIBILITA'						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Ascolto e comprensione del suo problema da parte del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità ricevimento utenza al di fuori dell'orario di apertura al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



COMUNE DI CARIMATE

(Provincia di Como)




AMBIENTE						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Comodità sala d'attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo trascorso in sala d'attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tutela della riservatezza e della privacy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità d'accesso all'Ufficio comunale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adeguatezza orari di apertura al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



COMUNE DI CARIMATE

(Provincia di Como)

4) Giudizio complessivo

					
Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- aumento orario ricevimento al pubblico riduzione tempi di attesa
 maggiore riservatezza maggiore chiarezza della modulistica informativa
 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