



# COMUNE DI ALBISSOLA MARINA



Gentile Signora/e,

è volontà dell'Amministrazione comunale verificare il grado di soddisfazione dei servizi offerti alla cittadinanza al fine di migliorarli, fornire risposte sempre più efficienti e tempestive e di agevolare il rapporto tra cittadino e uffici.

Chiediamo la Sua disponibilità a rispondere ad alcune domande riguardo i servizi offerti dagli Uffici Comunali.

Le assicuriamo che le notizie da Lei fornite resteranno **del tutto anonime**, nel rispetto delle norme sulla protezione dei dati personali.

La scheda compilata potrà essere imbucata nell'apposita scatola posta all'ingresso del Comune.

Grazie per la Sua collaborazione.

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO UFFICI COMUNALI

### SEZIONE A- SCHEDA ANAGRAFICA

Tipologia di utente:  privato  professionista

Sesso:  M  F Età: \_\_\_\_\_

### SEZIONE B- DATI RELATIVI AL SERVIZIO

**A quale di questi uffici si è rivolto per trattare una sua pratica o averne notizie?**

- Ufficio Protocollo/ Archivio/ Relazioni con il Pubblico
- Ufficio Anagrafe/Elettorale/Stato Civile
- Ufficio Sport
- Ufficio Ced
- Ufficio Tributi
- Ufficio Segreteria/Affari Generali/Contratti/Personale
- Ufficio Cimiteriale
- Ufficio Ragioneria/Servizio Economato
- Ufficio Pubblica Istruzione
- Ufficio Servizi Sociali
- Ufficio Cultura/Turismo
- Ufficio Urbanistica/Edilizia Privata/Autorizzazione Paesaggistica
- Ufficio Commercio
- Ufficio Demanio
- Servizio Casa di Riposo
- Ufficio Polizia Locale

Indichi la propria **SODDISFAZIONE** mettendo una sola croce in corrispondenza di ogni riga

|   | Giudizio Negativo |                  | Giudizio Neutro | Giudizio Positivo |                        |
|---|-------------------|------------------|-----------------|-------------------|------------------------|
|   | Insoddisfatto     | Poco Soddisfatto | Soddisfatto     | Molto Sodisfatto  | Pienamente Soddisfatto |
| <b>CAPACITA' DI RISPOSTA</b>  |                   |                  |                 |                   |                        |
| Competenza e preparazione del personale                               |                   |                  |                 |                   |                        |
| Chiarezza delle informazioni ricevute                                 |                   |                  |                 |                   |                        |
| Tempestività delle risposte/ tempo impiegato per espletamento pratica |                   |                  |                 |                   |                        |
| <b>CAPACITA' RELAZIONALI – DISPONIBILITA'</b>                         |                   |                  |                 |                   |                        |
| Ascolto e comprensione da parte del personale                         |                   |                  |                 |                   |                        |
| Cortesìa e disponibilità del personale                                |                   |                  |                 |                   |                        |
| <b>CAPACITA' DI ORGANIZZAZIONE</b>                                    |                   |                  |                 |                   |                        |
| Adeguatezza orari di apertura al pubblico                             |                   |                  |                 |                   |                        |
| Tutela della riservatezza e della privacy                             |                   |                  |                 |                   |                        |
| Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico            |                   |                  |                 |                   |                        |

**Suggerimenti per migliorare la qualità del servizio**

---



---

| <b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA</b>                      | <b>MOLTO BUONO</b> | <b>ABBASTANZA BUONO</b> | <b>POCO BUONO</b> | <b>PER NIENTE BUONO</b> |
|---|--------------------|-------------------------|-------------------|-------------------------|
| Complessivamente quanto è soddisfatto del Servizio? |                    |                         |                   |                         |

Data \_\_\_\_\_