



## 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 quindi la Sua disponibilità a rispondere ad alcune domande.

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 RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZI COMUNALI CUSTOMER SATISFACTION

#### 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 Ced/ Comunicazione Istituzionale
- Ufficio Tributi
- Ufficio Segreteria/ Affari Generali/ Contratti/ Personale
- Ufficio Cimiteriale
- Ufficio Ragioneria/ Servizio Economato
- Ufficio Pubblica Istruzione
- Ufficio Servizi Sociali
- Ufficio Cultura/ Turismo/ Sport
- Ufficio Urbanistica/ Edilizia Privata
- Ufficio Lavori Pubblici e Manutenzione
- Ufficio Ambiente
- Ufficio Commercio/ 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 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**

---



---

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

Data \_\_\_\_\_