

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**  
**ANNO 2020**

Gentile Signore/ra al fine di migliorare i servizi offerti, stiamo conducendo un sondaggio per la rilevazione del grado di soddisfazione del Cittadino. Le saremmo pertanto grati se volesse dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO. I dati raccolti verranno elaborati esclusivamente dal personale di questo Ufficio.  
 Grazie per la collaborazione !!

Responsabile Settore Servizi Demoanagrafici

**SEZIONE 1**

1. Quante volte nell'ultimo anno ha fruito dei servizi anagrafici o di Stato Civile?

- Meno di 5 volte
- Tra 5 e 10 volte
- Più di 10 volte

**SEZIONE 2**

2. A quale sportello si è rivolto oggi?

Nascite  
 Matrimonio  
 Cittadinanza  
 Morte  
 Informazioni / certificati storici

Iscrizione anagrafici  
 Cambio indirizzo  
 Emigrazioni  
 Elettorale

Certificati /Carta identità  
 Autentiche  
 Variazione dati

**SEZIONE 3**

3.1 Di seguito sono riportate una serie di affermazioni per le quali Le chiediamo di esprimere una valutazione in termini di importanza. Dovrà pertanto scegliere la sua valutazione mettendo una X sui seguenti simboli :

☺ = molto importante  
 = poco importante

☺ = importante  
 = per nulla importante

= indifferente

	La facilità di raggiungere gli uffici anagrafici				☺	☺
	La facilità di individuare con semplicità lo sportello a cui mi devo rivolgere					
	La durata degli orari di apertura degli sportelli					
	La riservatezza del contatto con il personale allo sportello					
<b>Modalità di svolgimento</b>	La semplicità dell'iter della pratica o della richiesta del certificato				☺	☺
	Il tempo di conclusione della pratica o di rilascio del certificato					

<b>serv</b>	La disponibilità delle informazioni per presentare un reclamo					
-------------	---	--	--	--	--	--

<b>Modulistica</b>	La facilità di accesso ai documenti da compilare presso l'ufficio				☺	☺
	La facilità di compilazione dei documenti necessari					

	La capacità del personale agli sportelli di trovare soluzioni ai problemi presentati				☺	☺
	La preparazione tecnica dimostrata dal personale agli sportelli					
	La chiarezza di esposizione del personale agli sportelli					👍☺ 👍☺

<b>Capacità relazionale personale</b>	La cortesia del personale allo sportello				☺	☺
	La disponibilità del personale allo sportello					

3.2 Di seguito sono riportate una serie di affermazioni per le quali Le chiediamo di esprimere una valutazione in termini di accordo o disaccordo. Dovrà pertanto scegliere la sua valutazione mettendo una X sui seguenti simboli :

- ☺ = completamente d'accordo
- ☺ = d'accordo
- = ne' d'accordo né in disaccordo
- = parzialmente in disaccordo
- = completamente in disaccordo

	E' facile raggiungere gli uffici				☺	☺
	E' facile individuare lo sportello a cui ci si deve rivolgere					
	L'orario di apertura degli sportelli è adeguato alle esigenze					
	Il contatto con il personale allo sportello è riservato					

--	--	--	--	--

	L'iter della pratica o della richiesta del certificato è semplice				😊	😊
	Il tempo di conclusione della pratica o di rilascio del certificato è veloce					
	Le informazioni per presentare un reclamo sono disponibili					

<b>Modulistica</b>	I documenti da compilare presso l'ufficio sono immediatamente disponibili				😊	😊
	I documenti necessari sono facili da compilare					

	Il personale agli sportelli è in grado di trovare soluzioni ai problemi presentati				😊	😊
	Il personale agli sportelli è preparato tecnicamente					
	Il personale agli sportelli è chiaro nell'esposizione					

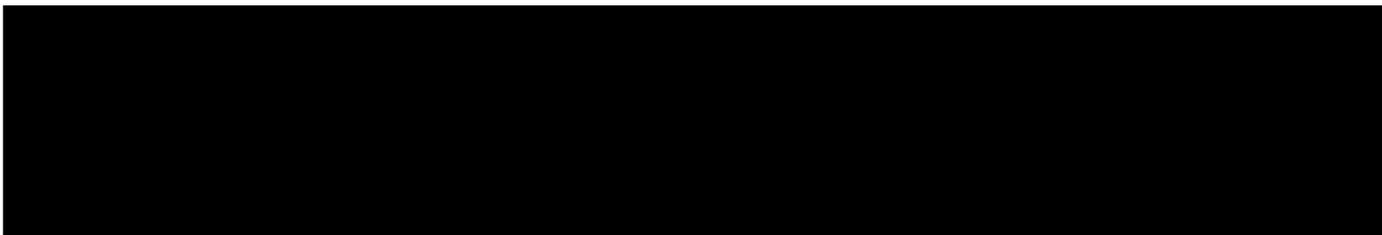
<b>Capacità relazionale personale</b>	Il personale allo sportello è cortese				😊	😊
	Il personale allo sportello è disponibile					

3.3 Considerando tutti gli aspetti del servizio ricevuto qual è la sua valutazione complessiva?

- molto soddisfatto
- soddisfatto
- né soddisfatto né insoddisfatto
- insoddisfatto
- molto insoddisfatto

**SEZIONE 4**

4 In una logica di miglioramento quali suggerimenti / proposte ritiene opportuno proporci?



Comunitaria,  
Extracomunitaria

**SEZIONE 5**

Età :

- 18 – 30     31 – 45     46 – 60     oltre

Titolo di studio:

- Nessuno,     Licenza elementare,     Licenza Media,     Diploma,     Laurea

Professione : \_\_\_\_\_

Quest n \_\_\_\_\_ Ufficio \_\_\_\_\_ Data compilazione: \_\_\_\_\_