

**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

	☐☐	☐	☐	☐	☐☐
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	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 servizio svolgimento del</b>	La semplicità dell'iter della pratica o della richiesta del certificato	<input type="checkbox"/>				
	Il tempo di conclusione della pratica o di rilascio del certificato					
	La disponibilità delle informazioni per presentare un reclamo					
<b>Modulistica</b>	La facilità di accesso ai documenti da compilare presso l'ufficio	<input type="checkbox"/>				
	La facilità di compilazione dei documenti necessari					
<b>Preparazione del personale</b>	La capacità del personale agli sportelli di trovare soluzioni ai problemi presentati	<input type="checkbox"/>				
	La preparazione tecnica dimostrata dal personale agli sportelli					
	La chiarezza di esposizione del personale agli sportelli					
<b>Capacità relazionali personale</b>	La cortesia del personale allo sportello	<input type="checkbox"/>				
	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

--	--	--	--	--

<b>Modalità di accesso al servizio</b>	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					

<b>Modalità di svolgimento del servizio</b>	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					

<b>Preparazione del personale</b>	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 relazionali 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: \_\_\_\_\_