



COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA
Città Metropolitana di Napoli

**Questionario di gradimento dei servizi erogati
dal Settore Idrico Fognario e Manutentivo**

Gentile Utente, Le chiediamo di dedicare qualche minuto del Suo tempo alla compilazione di questa scheda. Le Sue risposte ci permetteranno di offrire un servizio migliore, in linea con le aspettative ed i bisogni dei cittadini.

Modulo 1 – Conoscenza e aspettative dell'utenza riguardo ai servizi erogati

1) Per quali servizi si è recato in Comune? (specificare l'area o il servizio)

<input type="checkbox"/> Servizio Idrico Integrato
<input type="checkbox"/> Servizio Manutenzione Immobili Comunali
<input type="checkbox"/> Servizio Manutenzione Strade Comunali
<input type="checkbox"/> Servizio Manutenzione Verde Pubblico
<input type="checkbox"/> Servizio Pubblica Illuminazione

2) E' soddisfatto dei servizi offerti da:

<input type="checkbox"/> Servizio idrico integrato
--

sì
molto

no
poco

<input type="checkbox"/> Servizio manutenzione Immobili Comunali
--

sì
molto

no
poco

<input type="checkbox"/> Servizio manutenzione Strade comunali
--

sì
molto

no
poco

<input type="checkbox"/> Servizio Manutenzione verde pubblico

sì
molto

no
poco

Servizio Pubblica Illuminazione

sì
molto

no
poco

3) *Ritiene che il personale sia attento e competente?*

sì

no

abbastanza

4) *Ritiene che i servizi vengano erogati con tempestività?*

sì

no

abbastanza

5) *I moduli per richiedere il servizio sono di semplice compilazione?*

sì

no

abbastanza

6) *Trova assistenza, da parte del personale, nella compilazione delle richieste?*

sì

no

abbastanza

7) *Ritiene che le informazioni sui servizi siano fornite in modo chiaro?*

sì

no

abbastanza

8) *Osservazioni, proposte, suggerimenti:.....*

.....

.....

.....

.....

Modulo 2 – Conoscenza e aspettative verso i mezzi di comunicazione

9) *Attraverso quale mezzo di comunicazione acquisisce, in generale, le informazioni?*

radio-tv

stampa (quotidiani, riviste etc.)

contatto diretto con gli uffici

telefono (numeri verdi)

opuscoli a domicilio

sito internet

altro

10) *Utilizza Internet per reperire informazioni dal sito del Comune?*

più di una volta alla settimana

una volta alla settimana

una o più di una volta al mese

saltuariamente

mai

11) Se si trovasse nella necessità di rivolgersi al Comune, attraverso quale strumento di comunicazione preferirebbe farlo?

di persona	per posta
tramite telefono	via sms
per e-mail	tramite sito web
altro	

Modulo 3 – Dati Anagrafici¹

12) Sesso

M	F
---	---

13) Età:

meno di 18 anni	tra i 18 e i 25 anni
tra i 26 e i 35 anni	tra i 36 e i 50 anni
tra i 51 e i 60 anni	oltre i 60 anni

14) Professione:

studente/essa	lavorator/trice dipendente
disoccupato/a	lavoratore/trice autonomo
casalinga/o	pensionato/a

15) Titolo di studio:

elementare	media inferiore
media superiore	laurea
post laurea	

¹ Il presente questionario è redatto in forma anonima, le risposte ed i dati forniti saranno utilizzati al solo scopo di effettuare rilevazioni statistiche per migliorare la qualità dei servizi resi.