Comune di Giugliano in Campania

Città Metropolitana di Napoli

Questionario di gradimento dei servizi erogati dal

Settore SERVIZI SOCIALI – Istruzione-Sport-Cultura

Gentile cittadina/o, al fine di migliorare i servizi offerti, stiamo conducendo un sondaggio per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti ai servizi comunali rispetto alla qualità. Le saremmo pertanto grati se volesse dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO. Si suggerisce, di rispondere alle domande con la massima franchezza e attenzione. Si invita pertanto a compilare e a depositare il questionario nell'apposita cassetta di raccolta del Comune di Giugliano ubicata al Corso Campano, 200 - 80014 Giugliano in Campania c.a.p. 80014 (NA). Apporre una x

	PROFILAZIONE INTERVISTATO
Sesso	□ M □ F
Età	□ 18- 30; □ 31- 45; □ 46-60; □ oltre 60;
Cittadinanza:	□ Italiana; □ Comunitaria, □ Extracomunitaria;
Titolo di studio:	□ Media inferiore; □ Diploma; □ Laurea;
Utilizza servizi allo sportello	□ sempre; □ spesso; □ raramente, □ mai;
Ho raggiunto la sede dell'Ente	□ a piedi; □ con mezzi propri; □ con mezzi pubblici;
Motivo di visita presso l'ufficio	□ richiesta informazioni; □ ottenimento dei servizi;
A quali di questi servizi comunali si è rivolto?	□ servizi sociali e sostegno alla persona; □ ufficio casa; □ servizi educativi, cultura impianti sportivi biblioteca; □ servizi scolastici;
Reputo che questo Ente abbia un immagine	□ molto positiva; □ positiva; □ indifferente; □

Comune di Giugliano in Campania

Città Metropolitana di Napoli

Questionario di gradimento dei servizi erogati dal

Settore SERVIZI SOCIALI – Istruzione-Sport-Cultura

	negativa; □ molto negativa;
Quali canali utilizza per fruire del servizio ?	□ sportello, □ telefono; □ pec;
Le è stata messa a disposizione la Carta dei Servizi ?	□ si; □ no;
E' la prima volta che utilizza questo servizio ?	□ si, □ no;
Con quale frequenza si rivolge a quest'ufficio ?	□ spesso; □ raramente; □ a volte; □ mai;
Quali canali conosce per fruire del servizio ?	□ sportello; □ telefono; □ mail; □ pec;

Esprima una valutazione per livello di gradimento in merito allo sportello contattato:Apporre una X **Classi Giudizio di soddisfazione** **1 – 2** Giudizio negativo 😭 **3 – 4** Giudizio sufficiente 😐 **5- 6** Giudizio positivo 😂	**1** 😭	**2** 😭	**3** 😐	**4** 😐	**5** 😂	**6** 😂
Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	□	□	□	□	□	□
DIMENSIONE **ACCESSIBILITA'**:facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi dell'Ente						
L' orario di apertura degli uffici è adeguato	□	□	□	□	□	□
La sede dell'Ente è facilmente raggiungibile	□	□	□	□	□	□
La sede dell'Ente non presenta barriere architettoniche	□	□	□	□	□	□

Comune di Giugliano in Campania

Città Metropolitana di Napoli

Questionario di gradimento dei servizi erogati dal

Settore SERVIZI SOCIALI – Istruzione-Sport-Cultura

Riesco a individuare facilmente l'operatore a cui mi devo rivolgere	□	□	□	□	□	□
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	□	□	□	□	□	□
Accessibilità - facilità ad ottenere le informazioni tramite il sito internet esprima la sua valutazione in merito al sito istituzionale http://www.comune.giugliano.na.it	□	□	□	□	□	□
Aggiornamento delle informazioni - esprima la sua valutazione in merito al sito istituzionale http://www.comune.giugliano.na.it	□	□	□	□	□	□
Chiarezza delle informazioni - esprima la sua valutazione in merito al sito istituzionale http://www.comune.giugliano.na.it	□	□	□	□	□	□
DIMENSIONE E ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI: Chiarezza e completezza delle informazioni						
Trovo facilmente la informazioni di cui ho bisogno	□	□	□	□	□	□
Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	□	□	□	□	□	□
Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	□	□	□	□	□	□
La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara	□	□	□	□	□	□
La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	□	□	□	□	□	□
DIMENSIONE ASPETTI TANGIBILI:aspetto e accoglienza degli ambienti						
Gli ambienti sono puliti	□	□	□	□	□	□
Gli ambienti sono confortevoli	□	□	□	□	□	□
I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	□	□	□	□	□	□

Comune di Giugliano in Campania

Città Metropolitana di Napoli

Questionario di gradimento dei servizi erogati dal

Settore SERVIZI SOCIALI – Istruzione-Sport-Cultura

Gli ambienti sono funzionali (ad esempio punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli posizione elimina code, etc…)	□	□	□	□	□	□
DIMENSIONE PERSONALE:Competenza,cortesia e credibilità dei dipendenti						
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	□	□	□	□	□	□
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	□	□	□	□	□	□
Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	□	□	□	□	□	□
DIMENSIONE CAPACITA' DI RISPOSTA:Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti						
Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	□	□	□	□	□	□
Il servizio viene erogato con tempestività	□	□	□	□	□	□
Il servizio viene erogato con un trattamento paritario a tutti i possibili utenti che tiene conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di interlocutori	□	□	□	□	□	□
Durante l'erogazione del servizio è stata rispettata la privacy	□	□	□	□	□	□
OVERALL FINALE						
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	□	□	□	□	□	□
Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi dell'Ente	□	□	□	□	□	□
Chiarezza e completezza delle informazioni	□	□	□	□	□	□
Aspetto a accoglienza degli ambienti	□	□	□	□	□	□

Comune di Giugliano in Campania

Città Metropolitana di Napoli

Questionario di gradimento dei servizi erogati dal

Settore SERVIZI SOCIALI – Istruzione-Sport-Cultura

Competenza,cortesia e credibilità dei dipendenti	□	□	□	□	□	□
Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti	□	□	□	□	□	□
DIMENSIONE GESTIONE CONTATTO UTENTE:						
Capacità dell'Ente di raccogliere e gestire i reclami	□	□	□	□	□	□
E' facile effettuare reclami /suggerimenti	□	□	□	□	□	□
Trovo che l'Ente abbia affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente	□	□	□	□	□	□

Eventuali osservazioni / suggerimenti per migliorare il servizio:

_____

_____

_____

_____