



Comune di Giugliano in Campania

Città Metropolitana di Napoli

Questionario di gradimento dei servizi erogati dal

Settore Polizia Municipale

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	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Età	<input type="checkbox"/> 18- 30; <input type="checkbox"/> 31- 45; <input type="checkbox"/> 46-60; <input type="checkbox"/> oltre 60;
Cittadinanza:	<input type="checkbox"/> Italiana; <input type="checkbox"/> Comunitaria, <input type="checkbox"/> Extracomunitaria;
Titolo di studio:	<input type="checkbox"/> Media inferiore; <input type="checkbox"/> Diploma; <input type="checkbox"/> Laurea;
Utilizza servizi allo sportello	<input type="checkbox"/> sempre; <input type="checkbox"/> spesso; <input type="checkbox"/> raramente, <input type="checkbox"/> mai;
Ho raggiunto la sede dell'Ente	<input type="checkbox"/> a piedi; <input type="checkbox"/> con mezzi propri; <input type="checkbox"/> con mezzi pubblici;
Motivo di visita presso l'ufficio	<input type="checkbox"/> richiesta informazioni; <input type="checkbox"/> ottenimento dei servizi;
A quali di questi servizi comunali si è rivolto?	<input type="checkbox"/> affari generali del Comando Polizia Municipale; <input type="checkbox"/> Polizia giudiziaria; <input type="checkbox"/> Polizia stradale; <input type="checkbox"/> Protezione civile;
Reputo che questo Ente abbia un'immagine	<input type="checkbox"/> molto positiva; <input type="checkbox"/> positiva; <input type="checkbox"/> indifferente; <input type="checkbox"/>



Comune di Giugliano in Campania

Città Metropolitana di Napoli

Questionario di gradimento dei servizi erogati dal

Settore Polizia Municipale

	<input type="checkbox"/> negativa; <input type="checkbox"/> molto negativa;
Quali canali utilizza per fruire del servizio ?	<input type="checkbox"/> sportello, <input type="checkbox"/> telefono; <input type="checkbox"/> pec;
Le è stata messa a disposizione la Carta dei Servizi ?	<input type="checkbox"/> si; <input type="checkbox"/> no;
E' la prima volta che utilizza questo servizio ?	<input type="checkbox"/> si, <input type="checkbox"/> no;
Con quale frequenza si rivolge a quest'ufficio ?	<input type="checkbox"/> spesso; <input type="checkbox"/> raramente; <input type="checkbox"/> a volte; <input type="checkbox"/> mai;
Quali canali conosce per fruire del servizio ?	<input type="checkbox"/> sportello; <input type="checkbox"/> telefono; <input type="checkbox"/> mail; <input type="checkbox"/> pec;
Esprima una valutazione per livello di gradimento in merito allo sportello contattato: Apporre una X	1 2 3 4 5 6
Classi Giudizio di soddisfazione	     
1 – 2 Giudizio negativo 	
3 – 4 Giudizio sufficiente 	
5- 6 Giudizio positivo 	
Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
DIMENSIONE ACCESSIBILITA' : facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi dell'Ente	
L' orario di apertura degli uffici è adeguato	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
La sede dell'Ente è facilmente raggiungibile	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
La sede dell'Ente non presenta barriere architettoniche	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



Comune di Giugliano in Campania

Città Metropolitana di Napoli

Questionario di gradimento dei servizi erogati dal

Settore Polizia Municipale

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

Eventuali osservazioni / suggerimenti per migliorare il servizio:
