

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**  
**ANNO \_\_\_\_\_**

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 Affari Istituzionali

**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?

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nascite                            | <input type="checkbox"/> Iscrizione anagrafici | <input type="checkbox"/> Certificati /Carta identità |
| <input type="checkbox"/> Matrimonio                         | <input type="checkbox"/> Cambio indirizzo      | <input type="checkbox"/> Autentiche                  |
| <input type="checkbox"/> Cittadinanza                       | <input type="checkbox"/> Emigrazioni           | <input type="checkbox"/> Variazione dati             |
| <input type="checkbox"/> Morte                              | <input type="checkbox"/> Elettorale            |  |
| <input type="checkbox"/> Informazioni / certificati storici |  |  |

**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 | = importante           | = indifferente |
| = poco importante  | = per nulla importante |                |

| Modalità di accesso al servizio |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|                                 |  |  |  |  |  |  |
|                                 | 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 del servizio</b> | La semplicità dell'iter della pratica o della richiesta del certificato |  |  |  |  |  |
|   | 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 |  |  |  |  |  |
|                    | La facilità di compilazione dei documenti necessari               |  |  |  |  |  |

|                                   |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| <b>Preparazione del personale</b> | 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 relazionali 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

| <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?

**SEZIONE 5**

**5** Le chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandole che il questionario è anonimo.

Sesso :

- M ;  F

Cittadinanza:

- Italiana,  
 Comunitaria,  
 Extracomunitaria

Età :

- 18 – 30     31 – 45     46 – 60     oltre

Titolo di studio:

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

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

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