

COMUNE DI CASTELFIDARDO
Settore Finanziario
Settore Tributi

Questionario di rilevazione della soddisfazione degli Utenti

Gentile Signora/e

il Comune di Castelfidardo sta conducendo un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione delle iniziative e dei servizi offerti. Le chiediamo, quindi, di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere la vostra opinione e i vostri suggerimenti. La preghiamo di utilizzare una penna blu o nera, annerendo o barrando le caselle con una X e, laddove richiesto, scrivendo in stampatello in modo chiaro e leggibile. Grazie per la collaborazione!

Sezione 1

Si prega di annerire o barrare con una X, tenendo presente che la scelta esprime un valore crescente da 1 a 10, dove con 1 intendiamo "insufficiente" e con 10 "ottimo".

A. Cortesia del personale

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

B. Competenza del personale

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

C. Chiarezza con cui il personale illustra le procedure da seguire

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

D. Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

E. Comprensibilità del linguaggio degli operatori

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

F. Tempi di risposta da parte dell'ufficio

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

G. Modalità di accesso al servizio (sportello, telefono, fax, e-mail, sito internet, on-line)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

H. Accessibilità agli uffici (barriere architettoniche, ...)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

I. Materiale informativo fornito dal servizio (regolamenti, normativa di riferimento)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

J. Valutazione complessiva del servizio offerto

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

Sezione 2

K. Esponga in questo spazio, se lo desidera, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti per il miglioramento del servizio

L. Con quale frequenza si è rivolto al nostro ufficio?(sportello, telefono, fax, e-mail, sito internet, on-line)

- ☐ Almeno una volta alla settimana ☐ Almeno una volta all'anno
☐ Almeno una volta al mese ☐ Raramente (meno di una volta all'anno)

M. Per quale motivo prevalente si è rivolto ai nostri uffici? (barrare una sola scelta)

- ☐ Denunce di variazione ☐ Richiesta di informazioni
☐ Cessazioni ☐ Altro

N. E' a conoscenza della possibilità di reperire informazioni e modulistica nel sito del servizio ?

- ☐ Si ☐ No

O. Considera che il servizio sia migliorato rispetto agli anni precedenti?

- ☐ Si ☐ No ☐ Non lo so

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE DEL COMPILATORE

Sesso ☐ M ☐ F

Cittadinanza ☐ Italiana ☐ Appartenente alla Comunità Europea ☐ Non appartenente alla Comunità Europea

Età ☐ Fino ai 25 anni ☐ Dai 26 ai 40 ☐ Dai 41 ai 55 ☐ Dai 56 ai 65 ☐ Oltre i 65

Istruzione ☐ Elementare ☐ Media Inferiore ☐ Media superiore ☐ Università ☐ Altro

Grazie per la collaborazione!