

QUESTIONARIO

SEZIONE 1 – INFORMAZIONI GENERALI SULL’ESPERIENZA

1. Quale servizio ha utilizzato?

- Anagrafe
- Stato civile
- Tributi
- Edilizia/Urbanistica
- Servizi sociali
- SUAP
- Altro: _____

2. Come ha usufruito del servizio?

- Di persona allo sportello
- Online (portale/PEC/mail)
- Telefonicamente
- Appuntamento programmato
- Altro: _____

3. Quante volte ha utilizzato questo servizio negli ultimi 12 mesi?

- 1 volta
- 2–3 volte
- 4 o più volte

SEZIONE 2

2.1 – VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PRESSO L’ENTE

Risponda indicando il livello di accordo (scala 1–5):

- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = parzialmente soddisfatto/mediamente insoddisfatto
- 3 = adeguato/soddisfazione discreta
- 4 = Buono/soddisfatto
- 5 = Ottimo/molto soddisfatto

A. Accessibilità

4. Facilità di raggiungere il servizio / accedere alla piattaforma online

- 1 2 3 4 5

5. Chiarezza delle informazioni sul sito/web/ufficio

- 1 2 3 4 5

B. Accoglienza e cortesia

6. Cortesia del personale

- 1 2 3 4 5

7. Disponibilità a fornire supporto e chiarimenti

- 1 2 3 4 5

C. Competenza e professionalità

8. Competenza del personale

- 1 2 3 4 5

9. Capacità di risolvere la richiesta/problema

- 1 2 3 4 5

D. Tempi del servizio

10. Adeguatezza dei tempi di attesa

- 1 2 3 4 5

11. Rapidità nella conclusione della pratica

- 1 2 3 4 5

E. Qualità complessiva

12. Chiarezza e comprensibilità delle procedure

- 1 2 3 4 5

13. Soddisfazione complessiva del servizio ricevuto

- 1 2 3 4 5

2.2 - 14. “IL COMUNE HA GESTITO LA PRATICA IN MODO PROFESSIONALE ED AFFIDABILE?”

1= assolutamente no, esperienza molto negativa, sconsiglierei fortemente.

2= sicuramente no, servizio insoddisfacente in quasi ogni aspetto.

3= Probabilmente no, esperienza deludente, non lo consiglierei.

4= Poco probabile, il servizio presenta troppi problemi.

5= Indifferente, né positivo né negativo, non lo consiglierei attivamente.

6= Leggermente insoddisfatto – consiglierei solo con molte riserve.

7= Soddisfatto – consiglierei in alcuni casi, con qualche cautela.

8= Molto soddisfatto – buona esperienza, lo consiglierei.

9= Altamente soddisfatto – esperienza ottima, lo consiglierei senza dubbi.

10= Assolutamente SI – servizio eccellente, raccomandazione piena e convinta.

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

QUESTIONARIO

2.3 – ASPETTI ORGANIZZATIVI

15. Gli orari di apertura del servizio sono adeguati?

- Sì
 No
 Parzialmente

16. Valuta sufficiente l'informazione preventiva (modulistica, requisiti, documenti necessari)?

- Sì
 No
 Parzialmente

SEZIONE 3 – VALUTAZIONE DEI SERVIZI TERRITORIALI E DI ACCESSO LIBERO

Risponda indicando il livello di accordo (scala 1–5):

1 = per niente soddisfatto

2 = parzialmente soddisfatto/mediamente insoddisfatto

3 = adeguato/soddisfazione discreta

4 = Buono/soddisfatto

5 = Ottimo/molto soddisfatto

Spiagge pubbliche

17. Pulizia

- 1 2 3 4 5

18. Accessibilità

- 1 2 3 4 5

19. sicurezza

- 1 2 3 4 5

20. Stato di manutenzione

- 1 2 3 4 5

Parchi ed aree verdi

21. Pulizia

- 1 2 3 4 5

22. Accessibilità

- 1 2 3 4 5

23. sicurezza

- 1 2 3 4 5

24. Stato di manutenzione

- 1 2 3 4 5

Manutenzione strade e viabilità

25. Stato del manto stradale

- 1 2 3 4 5

26. Segnaletica stradale adeguata

- 1 2 3 4 5

27. Illuminazione pubblica

- 1 2 3 4 5

28. Rapidità negli interventi di manutenzione

- 1 2 3 4 5

Decoro urbano e servizi pubblici

29. Pulizia urbana generale

- 1 2 3 4 5

30. gestione rifiuti

- 1 2 3 4 5

31. Stato degli spazi pubblici

- 1 2 3 4 5

32. Percezione generale del decoro urbano

- 1 2 3 4 5

SEZIONE 4 – SUGGERIMENTI E COMMENTI

C'è qualcosa che ritiene particolarmente positivo?

C'è qualcosa che dovrebbe essere migliorato?

Ha ulteriori osservazioni o proposte?

SEZIONE 5 – PROFILO DELL'UTENTE (FACOLTATIVA)

Fascia d'età

- < 25
 25–40
 41–60
 > 60

Titolo di studio

- Licenza media
 Diploma
 Laurea
 Altro

Residenza

- Nel comune
 Fuori comune