



Città di Peschiera Borromeo

(Città metropolitana di Milano)

SETTORE II – AMMINISTRAZIONE GENERALE E SERVIZI AL CITTADINO

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.

Sezione 1

A quale Servizio del Settore II – Amministrazione Generale e Servizi al Cittadino si è rivolto oggi?

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ URP | ☐ Sportello Anagrafe | ☐ Stato Civile |
| ☐ Cittadinanze | ☐ Residenze | ☐ Polizia Mortuaria |
| ☐ Leva | ☐ Statistica | ☐ Elettorale |
| ☐ Comunicazione | ☐ Affari Legali | ☐ Contratti |
| ☐ Segreteria Generale | ☐ Segreteria Sindaco | |

Operatore/trice con cui ha avuto contatti oggi:

Sezione 2

Di seguito sono riportate una serie di indicazioni per le quali Le chiediamo di esprimere se si ritiene d'accordo o meno con esse.

Dovrà pertanto scegliere la Sua valutazione mettendo una **X** sui seguenti simboli:



MOLTO SODDISFATTO



SODDISFATTO



INSODDISFATTO

2.1. Modalità' di accesso al servizio

Facilità nel raggiungere gli uffici			
Comodità della sala d'attesa			
Orario di apertura degli sportelli adeguato alle Sue esigenze			

2.2. Modalità' di svolgimento del servizio

Brevità dei tempi di attesa			
Celerità nella conclusione della pratica o di rilascio del certificato			
Semplicità nel reperire i moduli che devono essere compilati			
Semplicità e chiarezza dei documenti/Moduli da compilare			

2.3. Preparazione e capacità relazionale del personale

			
Competenza del personale di sportello nel trovare soluzioni ai problemi presentati			
Preparazione tecnica degli operatori di sportello			
Completezza di esposizione degli operatori di sportello			
Cortesìa del personale			
Disponibilità del personale			

Sezione 3

Considerando tutti gli aspetti del servizio ricevuto, qual è la Sua valutazione complessiva?

☐ Molto soddisfatto ☐ Soddisfatto ☐ Insoddisfatto

Sezione 4

In una logica di miglioramento, quali suggerimenti/proposte ritiene opportuno proporre?

Sezione 5

Le chiediamo, cortesemente, alcune informazioni anagrafiche ricordandoLe che il questionario è **anonimo**.

SESSO:

☐ Maschio ☐ Femmina

CITTADINANZA:

☐ Italiano/a ☐ Comunitario/a
☐ Extra-comunitario/a

ETA':

☐ 18/30 ☐ 31/45 ☐ 46/60 ☐ Oltre 60

TITOLO DI STUDIO:

☐ Nessuno ☐ Lic.elementare ☐ Lic.Media ☐ Diploma ☐ laurea

PROFESSIONE:

Data compilazione:
