



COMUNE DI SANTA MARIA DI LICODIA

Provincia di Catania

Al fine di migliorare i nostri servizi, fornire risposte sempre più efficienti e tempestive, nonché agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, è stato predisposto un **questionario** di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni e suggerimenti vari e possibilità di esprimere il gradimento dei servizi comunali.

Tutti gli utenti che vorranno compilare il questionario si faranno parte attiva nella realizzazione dell'iniziativa, che consentirà di rilevare eventuali disfunzioni e di raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi, dei singoli uffici e dell'Amministrazione nel suo complesso.

Confidiamo che l'iniziativa possa incontrare il più ampio apprezzamento da parte di tutti gli interlocutori del Comune di Santa Maria di Licodia e presentare un'immagine dell'Amministrazione sempre più orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI

A quali di questi servizi comunali si è rivolto per trattare una "pratica", presentare un'istanza, richiedere una prestazione o semplicemente per avere informazioni?

- | | | | |
|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Anagrafe | <input type="checkbox"/> Protocollo | <input type="checkbox"/> Ambiente | <input type="checkbox"/> SUAP/Commercio |
| <input type="checkbox"/> Servizi Sociali | <input type="checkbox"/> Ufficio Tecnico | <input type="checkbox"/> Tributi | |
| <input type="checkbox"/> Messaggi notificatori | <input type="checkbox"/> Segreteria Generale | <input type="checkbox"/> Biblioteca Comunale | |
| <input type="checkbox"/> Ragioneria | <input type="checkbox"/> Economato | <input type="checkbox"/> Polizia Municipale | |

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo)

| | |
|---|--|
| L'orario di apertura degli uffici è adeguato | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> |
| Ho trovato facilmente l'ufficio che cercavo | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> |
| I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> |
| I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> |
| La segnaletica che indirizza agli uffici (es. cartelli, frecce, ecc.) è chiara e comprensibile | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> |
| Le informazioni che mi vengono fornite sono chiare e complete | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> |
| Gli ambienti sono accoglienti e confortevoli | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> |
| Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> |
| Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> |
| Durante l'erogazione del servizio allo sportello è stata rispettata la privacy. | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> |
| Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> |

Potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione o insoddisfazione?:

Ha già usufruito in passato del servizio cui si è rivolto? Sì No

Se sì, trova che la qualità del servizio sia:

Peggiorata Invariata Migliorata

Ci sono dei servizi, attualmente non esistenti, che ritiene utile proporre? Sì No

Se sì, può indicarci quali?



COMUNE DI SANTA MARIA DI LICODIA

Provincia di Catania

Come valuta complessivamente i Servizi offerti dal Comune di Santa Maria di Licodia?

Scarsi Mediocri Sufficienti Discreti Buoni Ottimi

Consulta il sito internet www.comune.santamariadilicodia.ct.it?:

Si No

Se si, può indicarci con quale frequenza?

Giornalmente Settimanalmente Mensilmente Altro: _____

Se ha mai consultato il sito istituzionale, esprima la sua valutazione in merito a:

| | Ottimo | Buono | Sufficiente | Scarso |
|----------------------------------|--------|-------|-------------|--------|
| Aggiornamento delle informazioni | | | | |
| Chiarezza delle informazioni | | | | |
| Leggibilità | | | | |
| Grafica | | | | |

Ha dei consigli per rendere il sito più a misura di cittadino?

Si No

Se si, può indicarci quali?

PROFILO UTENTE

Sesso

M

F

Anno di nascita

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

Professione

| | |
|--------------|-----------------------|
| Operaio | <input type="radio"/> |
| Impiegato | <input type="radio"/> |
| Dirigente | <input type="radio"/> |
| Commerciante | <input type="radio"/> |
| Libero prof. | <input type="radio"/> |
| Pensionato | <input type="radio"/> |
| Studente | <input type="radio"/> |
| Disoccupato | <input type="radio"/> |
| Altro | <input type="radio"/> |

Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria)

Nel ringraziarla per il suo prezioso contributo, la informiamo che il presente questionario verrà utilizzato esclusivamente per la misurazione della qualità dei servizi offerti al cittadino.

I dati da Lei forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima.

Non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi ingiuriose.

La preghiamo di consegnare il questionario, una volta compilato, all'Ufficio protocollo, presso la sede municipale o all'ufficio presso il quale lo ha ritirato.

Il questionario può essere scaricato anche dal sito istituzionale: www.comune.santamariadilicodia.ct.it.