

COMUNE DI BACOLI - Provincia di Napoli Indagine di Customer Satisfaction relativamente ai servizi comunali offerti

La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio, in un'ottica di riprogettazione, dunque, di miglioramento delle performances.

Gentile Utente, grazie per averci visitato.

Compilando questo sondaggio, che richiederà solo 5-10 minuti, ci aiuterai a ottenere i migliori risultati.

1. Per quale motivo si è rivolto agli uffici comunali?

- Trattare una pratica
- Presentare una domanda
- Richiedere una prestazione o per avere informazioni

2. Sesso

Istruzioni domanda: *Scegli una risposta*

- Donna
- Uomo

3. Età

Istruzioni domanda: *Scegli una risposta*

- Meno di anni 20
- Trai 21 e 40 anni
- Trai 41 e i 60 anni
- Oltre i 60 anni

4. Grado d'istruzione*

Titolo di studio

- Scuola dell'obbligo
- Primaria di secondo grado
- Laurea
- Post Laurea

5. Se è già stato in passato presso lo sportello contattato trova che la qualità del servizio sia:

Istruzioni domanda: *Scegli una risposta*

- PEGGIORATA
- INVARIATA
- MIGLIORATA

6. A quale di questi sportelli si è rivolto per trattare una "pratica", presentare una domanda, richiedere una prestazione o per avere informazioni?

Istruzioni domanda: *Scegli una risposta*

- Ufficio di Segreteria del Sindaco
- Ufficio Protocollo
- Ufficio Tributi
- Ufficio Anagrafe - Stato Civile
- Ufficio Contributi - Lotta alla Povertà
- Ufficio Condoni Edilizio
- Ufficio Manutenzione Ordinaria (Fogne - Scuole - Strade)
- Ufficio Commercio e Suap
- Uffici Avvocatura

7. Quanto tempo ha aspettato per essere accolto?

Istruzioni domanda: *Scegli una risposta*

- Meno di 5 Minuti
- 5 - 10 Minuti
- 11 - 20 Minuti
- 20 Minuti o più

8. Quanto è rimasto soddisfatto per di tempo che ha dovuto aspettare per incontrare il personale?

Istruzioni domanda: *Scegli una risposta*

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Indeciso
- Insoddisfatto
- Molto insoddisfatto

9. È dovuto tornare più volte presso l'ufficio?

Istruzioni domanda: *Scegli una risposta*

- Sì
- No

10. Quanto cortese e amichevole è il personale dell'Ente?

Istruzioni domanda: *Scegli una risposta*

- Molto amichevole e cortese
- Amichevole e cortese
- Indeciso
- Non così amichevole e cortese
- Non amichevole e cortese affatto

11. Quanto è rimasto soddisfatto dal modo in cui è stato trattato dal personale degli uffici?

Istruzioni domanda: *Scegli una risposta*

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Indeciso
- Insoddisfatto
- Molto insoddisfatto

12. Quanto è stato soddisfatto della risposta alle sue domande?

Istruzioni domanda: *Scegli una risposta*

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Indeciso
- Insoddisfatto
- Molto insoddisfatto

13. Le risposte alle sue domande sono state esaurienti?

Istruzioni domanda: *Scegli una risposta*

- Sì
- No

14. Quanto esperto è il personale dell'Ente?

Istruzioni domanda: *Scegli una risposta*

- Molto esperto
- Esperto
- Indeciso
- Non così esperto
- Non esperto affatto

15. Nel complesso, che effetti ha avuto la sua visita agli uffici su di lei?

Istruzioni domanda: *Scegli una risposta*

- Molto positiva
- Positiva
- Indeciso
- Negativa
- Molto negativa

16. Esprima il suo grado di soddisfazione sui seguenti elementi

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
Orari di apertura al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza alla "pratica"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizi on Line e facilità ad ottenere le informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza della modulistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. C'è stato qualcosa di specifico che ha apprezzato o non apprezzato o che potremmo fare per soddisfare le sue esigenze?