



COMUNE DI SAN GREGORIO DI CATANIA

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

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 San Gregorio di Catania 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?

- Segreteria Protocollo/U.R.P./Notifiche Risorse Umane Pubblica Istruzione
- Servizi Sociali Manutenzione patrimonio Opere Pubbliche Edilizia Privata
- Servizi Demografici Commercio e SUAP Tributi Polizia Municipale
- Ecologia Verde Pubblico Servizi Cimiteriali Protezione Civile
- Ragioneria/Economato Sport/Turismo/Spettacolo Passi Carrai

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

Potrebbe segnalare 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?

Come valuta complessivamente i Servizi offerti dal Comune di San Gregorio di Catania?

Scarsi Mediocri Sufficienti Discreti Buoni Ottimi
Consulta il sito internet www.comune.san-gregorio-di-catania.ct.it/? Sì No
Se sì, 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? Sì No
Se sì, può indicarci quali?

PROFILO UTENTE

Cognome e Nome <i>(facoltativo)</i>	C.F.: <i>(facoltativo)</i>
Sesso	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Anno di nascita	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

Professione	Operaio	<input type="checkbox"/>
	Impiegato	<input type="checkbox"/>
	Dirigente	<input type="checkbox"/>
	Commerciante	<input type="checkbox"/>
	Libero prof.	<input type="checkbox"/>
	Pensionato	<input type="checkbox"/>
	Studente	<input type="checkbox"/>
	Disoccupato	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>

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.san-gregorio-di-catania.ct.it/.