



COMUNE DI CETARA

Provincia di Salerno

C.so Umberto I, n. 47 – 84010 CETARA (Sa)
Tel. 089 262911 - Fax 089 262912 – www.comune.cetara.sa.it - pec: info.cetara@asmepec.it

MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Utente, il Comune di Cetara desidera conoscere il grado di soddisfazione nei confronti della qualità dei servizi offerti ai cittadini che si recano presso gli uffici comunali.

Le saremmo grati se volesse compilare questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti alle Sue risposte. Il questionario è completamente **anonimo**.

Le Sue indicazioni contribuiranno a migliorare i servizi del nostro Comune.

1 - Ufficio presso il quale si è recato:

- Ufficio Stato Civile - Assistente Sociale - Protocollo - Ufficio Tributi - Ufficio Ragioneria
 Ufficio Commercio - Ufficio Segreteria - Ufficio Tecnico - Lavori Pubblici, Demanio e
Manutenzione - Ufficio Tecnico Edilizia Privata

2 - Per quali motivi si è rivolto al servizio?

(Sono possibili più risposte)

- Ottenere informazioni - Consegna documenti e/o istanze - Reclami e segnalazioni
 Colloquio - Altri motivi: _____

3 - Qual è stato il grado di soddisfacimento del trattamento ricevuto?

Cortesìa del personale:

- Molto soddisfatto - Soddisfatto - Poco soddisfatto - Per niente soddisfatto

Ascolto e comprensione del Suo problema da parte del personale:

- Molto soddisfatto - Soddisfatto - Poco soddisfatto - Per niente soddisfatto

Chiarezza delle informazioni ricevute:

- Molto soddisfatto - Soddisfatto - Poco soddisfatto - Per niente soddisfatto

Competenza e professionalità del personale:

- Molto soddisfatto - Soddisfatto - Poco soddisfatto - Per niente soddisfatto

Soddisfazione per la soluzione del problema posto:

- Molto soddisfatto - Soddisfatto - Poco soddisfatto - Per niente soddisfatto

Tempo di attesa per accedere all'ufficio:

Molto soddisfatto - Soddisfatto - Poco soddisfatto - Per niente soddisfatto

Tempestività delle risposte:

Molto soddisfatto - Soddisfatto - Poco soddisfatto - Per niente soddisfatto

Tempistica di completamento delle pratiche:

Molto soddisfatto - Soddisfatto - Poco soddisfatto - Per niente soddisfatto

4 - Ha mai utilizzato il sito internet del Comune per informazioni e/o chiarimenti?

Sì - No

Se sì per quale motivo (sono possibili più risposte):

Informazioni - Visione provvedimenti comunali - Acquisizione documenti/modulistica

Altri motivi: _____

Se sì Le chiediamo di indicare il Suo parere in merito ai seguenti aspetti:

Facilità di individuazione delle informazioni e/o documenti nel sito:

Molto soddisfatto - Soddisfatto - Poco soddisfatto - Per niente soddisfatto

5 - Giudizio complessivo

Molto soddisfatto - Soddisfatto - Poco soddisfatto - Per niente soddisfatto

6 – Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti

DATI DELL'INTERVISTATO

Sesso: Maschio - Femmina

Età: Fino a 24 anni - 25-34 anni - 35-44 anni - 45-54 anni - 55-64 anni - 65 + anni

Titolo di studio posseduto: Elementare - Media inferiore - Media superiore - Titolo universitario