

COMUNE DI SANT'AGNELLO

PROVINCIA DI NAPOLI

SECONDA UNITA'

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

Gentile utente,  
le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione riguardo ad alcuni aspetti della prestazione ricevuta, rispondendo alle seguenti domande del questionario. Le sue risposte, ritenute strettamente confidenziali, saranno utili per migliorare i nostri servizi. La ringraziamo per la preziosa collaborazione.

1) In quale ufficio afferente alla Seconda Unità si è recato?

Elettorale  Anagrafe  Servizi Sociali  Stato Civile   
Informagiovani  Censimento

2) Per quale motivo specifico si è rivolto a questo ufficio?

- presentare domanda (o comunicazione o altro)
- consegnare documenti a integrazione di una pratica già presentata
- avere informazioni di carattere generale
- avere informazioni di carattere normativo
- avere informazioni sullo stato della domanda (o comunicazione o altro)
- ritirare un'autorizzazione (o certificato o altro)
- chiedere modulistica
- presentare una segnalazione/suggerimento
- altro (specificare) .....

3) All'interno dell'ufficio sono facilmente individuabili i servizi forniti?

Molto  Abbastanza  Poco  Per niente

4) Le informazioni per ottenere il servizio, o per la presentazione della pratica, sono fornite con chiarezza?

Molto  Abbastanza  Poco  Per niente

5) L'orario di apertura al pubblico è funzionale alle sue esigenze?

Molto  
funzionale

Abbastanza  
funzionale

Poco funzionale

Per niente  
funzionale

6) Qualora l'orario attuale non fosse funzionale, quale sarebbe quello più corrispondente alle sue esigenze?

Per gli orari

dalle 7 alle 9     dalle 9 alle 11     dalle 11 alle 13     dalle 13 alle 15

dalle 15 alle 17     dalle 17 alle 19

Per i giorni:

tutti i giorni

oppure

lunedì -  martedì -  mercoledì -  giovedì -  venerdì -  sabato

7) La modulistica è di semplice compilazione?

Molto

Abbastanza

Poco

Per niente

8) Quanto tempo ha aspettato prima di essere ricevuto dall'impiegato (in minuti)?

Nessuna attesa

Meno di 5 minuti

Più di 15 minuti

Più di 30 minuti

9) Il servizio viene erogato velocemente?

Molto

Abbastanza

Poco

Per niente

10) Il personale è competente e preparato?

Molto

Abbastanza

Poco

Per niente

11) Il personale è cortese?

Molto

Abbastanza

Poco

Per niente

12) L'ambiente di attesa è confortevole?

- Molto                       Abbastanza                       Poco                       Per niente

13) E' complessivamente soddisfatto del servizio?

- Molto soddisfatto                       Abbastanza soddisfatto                       Poco soddisfatto                       Per niente soddisfatto

14) Con quale frequenza ha utilizzato il servizio negli ultimi 6 mesi?

- E' la 1<sup>a</sup> volta                       una o più volte la settimana                       Una volta al mese                       2-3 volte al mese  
 Più raramente                       Non so quantificare

15) A quanti uffici si è dovuto rivolgere per risolvere il suo problema?

- Solo questo                       Due                       Tre                       Più di tre

16) Se ha già utilizzato questo servizio in passato, ritiene che sia complessivamente:

- rimasto uguale -                       migliorato -                       peggiorato -                       non saprei

17) Complessivamente, sugli uffici e servizi comunali afferenti alla Seconda Unità quali suggerimenti potrebbe indicare ai fini di un miglioramento dei servizi?

.....  
.....

18) Conosce il nostro sito web [www.comune.sant-agnello.na.it](http://www.comune.sant-agnello.na.it)?

Sì

No

### Caratteristiche dell'utenza

Sesso

maschio

femmina

Età

< di 20 anni

da 20 a 35 anni

da 36 a 45 anni

da 46 a 60 anni

> 60 anni

Livello di istruzione

Licenza elementare

Licenza media inferiore

Licenza media superiore

Laurea

nessuno

Professione

Lavoratore/trice dipendente

Libero professionista /imprenditore/trice

Studente/essa

Casalinga

Altro

artigiano/a

commerciante

Pensionato/a

Disoccupato/a

Residenza

Sant'Agnello

Frazione .....

Altro Comune (specificare)

.....

Cittadinanza

Italiana

Paese membro dell'UE

Paese Extra UE

**Grazie per averci dedicato il suo tempo!**

