



# COMUNE DI MARINO

Città Metropolitana di Roma Capitale

Gentile cittadino/a,

il Comune di Marino desidera conoscere il suo grado di **soddisfazione** relativamente alla qualità dei servizi erogati.

Il questionario, completamente **anonimo**, sarà utile al fine di ottimizzare la qualità dei servizi.

Si chiede di rispondere alle domande che seguono scegliendo, con **una crocetta**, solo una delle **cinque possibili** alternative proposte.

**UFFICIO:** \_\_\_\_\_

(Inserire l'ufficio oggetto di Valutazione – esempio: Tributi, Demografico, Urbanistica, Protocollo, URP, Ragioneria, ecc...)

## CAPACITA' DI RISPOSTA

**1. La questione per la quale si è messo in contatto con l'ufficio è stata risolta?**

1  SI      2  più SI' che NO      3  abbastanza      4  più NO che SI'      5  NO

**2. L'impiegato/a ha risposto a tutte le Sue domande?**

1  SI      2  più SI' che NO      3  abbastanza      4  più NO che SI'      5  NO

**3. L'impiegato/a ha risposto con competenza e preparazione alle Sue domande?**

1  SI      2  più SI' che NO      3  abbastanza      4  più NO che SI'      5  NO

**4. Ha trovato la modulistica di semplice comprensione e compilazione?**

1  SI      2  più SI' che NO      3  abbastanza      4  più NO che SI'      5  NO

**5. Il tempo di risposta al Suo problema Le è sembrato adeguato?**

1  SI      2  più SI' che NO      3  abbastanza      4  più NO che SI'      5  NO

**6. L'impiegato/a ha utilizzato un linguaggio chiaro e comprensibile?**

1  SI      2  più SI' che NO      3  abbastanza      4  più NO che SI'      5  NO

## CAPACITA' RELAZIONALI

**1. L'impiegato/a con il quale ha parlato è stato cortese?**

1  SI      2  più SI' che NO      3  abbastanza      4  più NO che SI'      5  NO

**2. Il personale si è mostrato disponibile?**

1  SI      2  più SI' che NO      3  abbastanza      4  più NO che SI'      5  NO

**3. L'impiegato/a con il quale si è interfacciato ha ascoltato e compreso il Suo problema?**

1  SI      2  più SI' che NO      3  abbastanza      4  più NO che SI'      5  NO

SI E' RECATO PRESSO GLI UFFICIO COMUNALI? SI  NO

- In caso di risposta **affermativa** si prega di rispondere al breve questionario qui di seguito riportato intitolato "AMBIENTE"
- In caso di risposta **negativa** si prega di rispondere al breve questionario nel box seguente intitolato "ACCESSO AI SERVIZI ONLINE"

#### **AMBIENTE**

4. La distribuzione dei locali e l'arredamento interno dell'ufficio hanno risposto alle Sue aspettative?

1  SI      2  più SI' che NO      3  abbastanza      4  più NO che SI'      5  NO

5. Ha avuto facilità ad accedere agli uffici?

1  SI      2  più SI' che NO      3  abbastanza      4  più NO che SI'      5  NO

6. Il tempo trascorso in sala di aspetto Le è sembrato accettabile?

1  SI      2  più SI' che NO      3  abbastanza      4  più NO che SI'      5  NO

7. Gli strumenti tecnici utilizzati dal personale Le sono sembrati efficienti?

1  SI      2  più SI' che NO      3  abbastanza      4  più NO che SI'      5  NO

8. Ritiene che la riservatezza e la privacy siano state tutelate?

1  SI      2  più SI' che NO      3  abbastanza      4  più NO che SI'      5  NO

#### **ACCESSO AI SERVIZI ONLINE**

1. Il servizio desiderato è stato facilmente individuabile sul sito?

1  SI      2  più SI' che NO      3  abbastanza      4  più NO che SI'      5  NO

2. Il servizio desiderato è stato facilmente consultabile?

1  SI      2  più SI' che NO      3  abbastanza      4  più NO che SI'      5  NO

3. Le informazioni fornite risultano essere rispondente alle sue esigenze?

1  SI      2  più SI' che NO      3  abbastanza      4  più NO che SI'      5  NO

#### **GIUDIZIO GLOBALE**

Le chiediamo ora di valutare complessivamente la qualità dell'attività svolta dall'ufficio.

Quale voto gli assegna da 10 (ottimo) a 1 (pessimo)?

Ottimo						Pessimo			
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

#### **DATI DELL'INTERVISTATO**

Età: 1  Fino a 24 anni

2  da 25 a 34 anni

3  da 35 a 44 anni

4  da 45 a 54 anni

5  da 55 a 64 anni

6  65 anni e più

Titolo di studio posseduto: 1  Elementare

2  Media inferiore

3  Media superiore

4  Titolo universitario