

COMUNE DI CASTELFIDARDO
(Provincia di Ancona)

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI anno 2018
SERVIZIO RILASCIO CARTE D'IDENTITA'

Gentile Signore/ra, al fine di migliorare i servizi offerti stiamo conducendo un sondaggio per la rilevazione del grado di soddisfazione del Cittadino. Le saremmo grati se volesse dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO che è riferito al servizio di rilascio delle carte d'identità da parte del Comune di Castelfidardo.

I dati raccolti verranno elaborati dal personale dei servizi demografici per finalità statistiche e di miglioramento dei servizi.

Grazie per la collaborazione!

Di seguito sono riportate una serie di affermazioni per le quali Le chiediamo di esprimere una valutazione in termini di soddisfazione del servizio. Dovrà pertanto scegliere la sua valutazione mettendo una X sui seguenti simboli:

☹️ = molto soddisfacente

☹️ = soddisfacente

😊 = adeguato

☹️ = poco soddisfacente

☹️👎 = per nulla soddisfacente

		☹️👎	☹️	😊	😊	👍😊
Modalità di accesso al servizio	E' facile raggiungere gli uffici					
	E' facile individuare lo sportello a cui ci si deve rivolgere					
	L'orario di apertura degli sportelli è adeguato alle esigenze					
	Il contatto con il personale allo sportello è riservato					
Modalità di svolgimento del servizio	L'iter della pratica è semplice					
	Il tempo del rilascio della carta d'identità è breve					
	Le informazioni sono rese chiaramente disponibili					
Modulistica	I documenti da compilare presso l'ufficio sono immediatamente disponibili					
	I documenti necessari sono facili da compilare					

Preparazione del personale						
	Il personale agli sportelli è in grado di trovare soluzioni ai problemi presentati					
	Il personale agli sportelli è tecnicamente preparato					
	Il personale allo sportello è cortese e disponibile					

Considerando tutti gli aspetti del servizio ricevuto qual è la sua valutazione complessiva?

- ☐ molto soddisfatto
☐ soddisfatto
☐ né soddisfatto né insoddisfatto
☐ insoddisfatto
☐ molto insoddisfatto

In una logica di miglioramento quali suggerimenti / proposte ritiene opportuno proporci?

Le chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandole che il questionario è anonimo.

Sesso : ☐ M ☐ F

Cittadinanza:

- ☐ Italiana
☐ Comunitaria
☐ Extracomunitaria

Età :

- ☐ 18 – 30 ☐ 31 – 45 ☐ 46 – 60 ☐ oltre

Titolo di studio:

- ☐ Nessun ☐ Licenza elementare ☐ Licenza Media ☐ Diploma ☐ Laurea

Professione : _____

Quest n

Data compilazione: