



# COMUNE DI MARSCIANO

- (*Provincia di Perugia*) -  
*Area Urbanistica*

## Sondaggio sulla soddisfazione degli utenti dell'Area Urbanistica - SUAPE

Gentile Signore/Signora, Il Comune di Marsciano desidera conoscere il grado di soddisfazione nei confronti della qualità del servizio offerto ai cittadini che si recano presso l'Area Urbanistica SUAPE.

Le saremmo grati se volesse compilare questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti alle Sue risposte.

Le Sue indicazioni saranno estremamente utili per migliorare la qualità dei servizi forniti da **questi uffici**.

Il questionario è completamente **anonimo**, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei Suoi dati personali.

**Si chiede di rispondere indicando con una crocetta, ad ogni domanda, una delle sei possibili valutazioni.**

**Il Responsabile del Servizio**

**1) Per quali motivi si è rivolto all'Area Urbanistica-SUAPE? (sono possibili più risposte)**

- ottenere informazioni
- consegne dichiarazioni ed istanze
- reclami e segnalazioni
- altri motivi \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**2) Ha mai utilizzato il sito Internet del Comune per informazioni e/o chiarimenti?**

SI     NO

Se **SI** per quale motivo (sono possibili più risposte):

- Informazioni
- visione regolamenti comunali
- acquisizione documenti/modulistica
- altri motivi \_\_\_\_\_

**3) Quando si è recato presso l'ufficio comunale, qual è stato il grado di soddisfacimento del trattamento ricevuto?**

CAPACITA' DI RISPOSTA						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Competenza e preparazione del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempestività delle risposte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di lettura dei modelli e degli stampati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soddisfazione per la soluzione del problema posto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAPACITA' RELAZIONALI/DISPONIBILITA'						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Ascolto e comprensione del suo problema da parte del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità ricevimento utenza al di fuori dell'orario di apertura al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION  
Comune di Marsciano

AMBIENTE						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Comodità sala d'attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo trascorso in sala d'attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tutela della riservatezza e della privacy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità d'accesso all'Ufficio comunale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adeguatezza orari di apertura al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5) Giudizio complessivo**

Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6) Eventuali osservazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio:**

- aumento orario ricevimento al pubblico       riduzione tempi di attesa
  - maggiore riservatezza       maggiore chiarezza della modulistica informativa
  - altro(specificare) \_\_\_\_\_
- 

**DATI DELL'INTERVISTATO** Sesso:     Maschio     Femmina

**Età:**

- Fino a 24 anni
- da 25 a 34 anni
- da 35 a 44 anni
- da 45 a 54 anni
- da 55 a 64 anni
- da 65 anni e più

**Titolo di studio posseduto:**

- Elementare
- Media inferiore
- Media superiore
- Titolo universitario

# Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: PICCIONI GIAMPIERO

CODICE FISCALE: IT:PCCGPR56B09G478N

DATA FIRMA: 04/10/2018 12:35:25

IMPRONTA: 38353966633535306137303037323364376238393232386462323363396439363931373534376135