



COMUNE DI PONTECAGNANO FAIANO

(PROVINCIA DI SALERNO)

VIA M. A. ALFANI TEL. 0899305301 PEC PROTOCOLLO@PEC.COMUNE.PONTECAGNANOFAIANO.SA.IT

QUESTIONARIO RELATIVO ALLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI PONTECAGNANO FAIANO

Al fine di migliorare i nostri servizi, nonché agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, è stato predisposto un questionario di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni e suggerimenti vari e possibilità di esprimere il gradimento dei servizi comunali. Tutti gli utenti che vorranno compilare il questionario si faranno parte attiva nella realizzazione dell'iniziativa, che consentirà di rilevare eventuali disfunzioni e di raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi, dei singoli uffici e dell'Amministrazione nel suo complesso. Confidiamo che l'iniziativa possa incontrare il più ampio apprezzamento da parte di tutti gli interlocutori del Comune di Pontecagnano Faiano e presentare un'immagine dell'Amministrazione sempre più orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti.

GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI

A quali di questi uffici comunali si è rivolto per trattare una "pratica", presentare un'istanza, richiedere una prestazione o semplicemente per avere informazioni?

☐ Anagrafe	☐ Tributi	☐ Pubblica Istruzione, Cultura, Turismo
☐ Avvocatura	☐ Urbanistica/Edilizia	☐ Cultura, Turismo
☐ Protocollo	☐ Ragoneria	☐ Biblioteca Comunale
☐ Stato civile	☐ Paesaggio	☐ Servizi Sociali
☐ Messaggi notificatori	☐ Ambiente	☐ SUAP/Commercio
☐ Affari Generali	☐ Gestione servizio rifiuti	☐ Pubblica Istruzione
☐ Segreteria Generale	☐ Polizia Municipale	☐ Altri servizi di Pubblico Interesse (specificare)

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (*per niente d'accordo*) a 5 (*completamente d'accordo*)

Ho trovato facilmente l'ufficio che cercavo	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
La segnaletica che indirizza agli uffici (es. cartelli, frecce, ecc.) è chiara e comprensibile	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
Le informazioni che mi vengono fornite sono chiare e complete	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
Gli ambienti sono accoglienti e confortevoli	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Durante l'erogazione del servizio allo sportello è stata rispettata la privacy	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
Tenendo conto degli aspetti sopraindicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
L'orario di apertura degli uffici è adeguato	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Ci sono dei servizi, attualmente non esistenti, che ritiene utile proporre?: ☐ Sì ☐ No

Se sì, quali?

Come valuta complessivamente i Servizi offerti dal Comune di PONTECAGNANO FAIANO?:

☐ Scarsi ☐ Mediocri ☐ Sufficienti ☐ Discreti ☐ Buoni ☐ Ottimi

GRADIMENTO DEL SITO INTERNET

Consulta il sito Internet www.comune.pontecagnanofaiano.sa.it/? ☐ Sì ☐ No

Se sì, con quale frequenza?: ☐ Giornalmente ☐ Settimanalmente ☐ Mensilmente ☐ Altro:

Se ha mai consultato il sito istituzionale, esprima la sua valutazione in merito a:

Aggiornamento delle informazioni	☐ Ottimo	☐ Buono	☐ Sufficiente	☐ Scarso	
Chiarezza delle informazioni	☐ Ottimo	☐ Buono	☐ Sufficiente	☐ Scarso	
Leggibilità Grafica	☐ Ottimo	☐ Buono	☐ Sufficiente	☐ Scarso	

Ha dei consigli per rendere il sito più a misura di cittadino?: ☐ Sì ☐ No

Se sì, quali?

PROFILO UTENTE

Sesso	☐ M ☐ F
Nazionalità	☐ Italiana - ☐ Comunitaria - ☐ Extracomunitaria
Anno di nascita	
Professione	☐ Operaio - ☐ Impiegato - ☐ Dirigente - ☐ Commerciante - ☐ Libero prof. - ☐ Pensionato - ☐ Studente - ☐ Disoccupato - ☐ Altro

Nel ringraziarla per il suo prezioso contributo, la informiamo che il presente questionario verrà utilizzato esclusivamente per la misurazione della qualità dei servizi offerti al cittadino. I dati da Lei forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima. Non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi ingiuriose. La preghiamo di trasmettere il questionario, una volta compilato, negli appositi raccoglitori presso sede municipale. Il questionario può essere scaricato anche dal sito istituzionale: www.comune.pontecagnanofaiano.sa.it/



COMUNE DI PONTECAGNANO FAIANO

(PROVINCIA DI SALERNO)

VIA M. A. ALFANI TEL. 0899305301 PEC PROTOCOLLO@PEC.COMUNE.PONTECAGNANOFAIANO.SA.IT

AVVISO

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION (SODDISFAZIONE DELL'UTENTE) SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI PONTECAGNANO FAIANO (SA)

Gentile cittadina/o, al fine di migliorare i servizi erogati dall'Ente, nonché agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, con delibera di Giunta Comunale n. 270 del 21 dicembre 2023 sono state approvate le linee di indirizzo per la realizzazione di indagini di *customer satisfaction* rivolte all'attività di sportello dei diversi settori dell'ente comunale – art. 19-bis d. lgs.150/2009 ss.mm.i e, per l'effetto, è stato predisposto un questionario di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni e suggerimenti vari e possibilità di esprimere il gradimento dei servizi comunali. Tutti gli utenti che vorranno compilare il questionario si faranno parte attiva nella realizzazione dell'iniziativa, che consentirà di rilevare eventuali disfunzioni e di raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi, dei singoli uffici e dell'Amministrazione nel suo complesso.

Il questionario verrà utilizzato esclusivamente per la misurazione della qualità dei servizi offerti al cittadino e i dati forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima; non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi ingiuriose.

Confidiamo che l'iniziativa possa incontrare il più ampio apprezzamento da parte di tutti gli interlocutori del Comune di Pontecagnano Faiano e presentare un'immagine dell'Amministrazione sempre più orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti.

La preghiamo di imbucare il questionario, una volta compilato, alternativamente negli appositi raccoglitori.

Il questionario può essere scaricato anche dal sito istituzionale: www.comune.pontecagnanofaiano.sa.it/ dove viene pubblicato ed è messo a disposizione in formato cartaceo in prossimità dei raccoglitori.

La rilevazione viene effettuata su base annuale.

Cordiali saluti.

Pontecagnano Faiano, 26/01/2024

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott.ssa Paola Dello Iacono

Documento informatico firmato digitalmente
ai sensi del D.Lgs. n.82/2005 e relative norme collegate