



# CITTÀ DI SULMONA

*Medaglia d'Argento al Valor Militare*

PROVINCIA DELL'AQUILA

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALL'ENTE

*Gent.le Signore/Signora*

*Il presente questionario ha l'obiettivo di individuare eventuali ambiti di miglioramento dei servizi erogati dall'Ente ai cittadini.*

*Il Comune di Sulmona sarebbe lieta di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati.*

*Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.*

*Ti chiediamo pertanto di dedicare due minuti del tuo tempo per aiutarci a migliorare,*

*Grazie per la collaborazione!*

**Si prega di esprimere una valutazione secondo la seguente scala:**

Scarso = Non soddisfacente

Mediocre = Poco soddisfacente

Buono = Soddisfacente

Ottimo = Molto soddisfacente

**1. Come giudica gli orari di apertura al pubblico?**

Valutazione: Scarso ☐ Mediocre ☐ Buono ☐ Ottimo ☐

**2. Come valuta la chiarezza della segnaletica esterna ed interna per giungere agli uffici?**

Valutazione: Scarso ☐ Mediocre ☐ Buono ☐ Ottimo ☐

**3. Come giudica la struttura (ufficio – stabile) frequentata?**

Valutazione: Scarso ☐ Mediocre ☐ Buono ☐ Ottimo ☐

**4. Come valuta la pulizia dell'ambiente della struttura (ufficio – stabile) frequentato?**

Valutazione: Scarso ☐ Mediocre ☐ Buono ☐ Ottimo ☐

**5. Come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia e disponibilità?**

Valutazione: Scarso ☐ Mediocre ☐ Buono ☐ Ottimo ☐

**6. Come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato?**

Valutazione: Scarso ☐ Mediocre ☐ Buono ☐ Ottimo ☐

**7. Come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato?**

Valutazione: Scarso ☐ Mediocre ☐ Buono ☐ Ottimo ☐

**8. Come valuta la disponibilità e chiarezza della modulistica?**

Valutazione: Scarso ☐ Mediocre ☐ Buono ☐ Ottimo ☐

**9. Come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato?**

Valutazione: Scarso ☐ Mediocre ☐ Buono ☐ Ottimo ☐

**10. Come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato?**

Valutazione: Scarso ☐ Mediocre ☐ Buono ☐ Ottimo ☐

**11. Come valuta gli accorgimenti per la salvaguardia della privacy degli utenti?**

Valutazione: Scarso ☐ Mediocre ☐ Buono ☐ Ottimo ☐

**NOTE**

*(Commenti e spiegazioni, attese insoddisfatte, proposte di miglioramento, spiegazione delle valutazioni negative espresse)*

---

---

---

---

**PROFILO UTENTE**

<b>SESSO</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	
<b>ETA'</b>	Da 18 a 25		
	Da 26 a 40		
	Da 41 a 50		
	Da 51 a 70		
	Oltre 70		
<b>TITOLO DI STUDIO</b>	SCUOLA DELL'OBBLIGO		
	DIPLOMA DI MATURITA'		
	DIPLOMA DI LAUREA		
<b>PROFESSIONE</b>	OPERAIO		
	IMPIEGATO		
	DIRIGENTE		
	COMMERCIANTE		
	LIBERO PROFESSIONI.		
	PENSIONATO		
	STUDENTE		
	DISOCCUPATO		
	ALTRO		
<b>NAZIONALITÀ</b>	ITALIANA		
	COMUNITARIA		
	EXTRACOMUNITARIA		

**Grazie!**