

MODELLO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Utente, con il presente questionario le chiediamo di aiutarci ad individuare eventuali ambiti di miglioramento dei servizi erogati dall'Ente ai cittadini. Le sue opinioni e suggerimenti verranno elaborate unitamente a quelle di tutti gli altri utenti che compileranno il questionario. Ogni informazione fornitaci sarà trattata in forma anonima.

PROFILO UTENTE:

GENERE	
Uomo	
Donna	
ETÀ	
18-24	
25-44	
45-64	
65-oltre	
CITTADINANZA	
Italiana	
Comunitaria	
Extracomunitaria	
TITOLO DI STUDIO	
Elementare	
Scuola dell'obbligo	
Diploma	
Laurea	
PROFESSIONE	
Autonomo	
Dipendente	
Casalinga/o	
Pensionato	
Inoccupato/Disoccupato	
Altro	

Ufficio presso il quale si è recato: _____

ELEMENTO DI VALUTAZIONE	GRADO DI SODDISFAZIONE (indicare un valore da 1 a 5)
1. Quanto è soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?	
2. A causa dell'emergenza da Covid19 quanto è soddisfatto del metodo di prenotazione dei servizi?	
3. Come valuta mediamente i tempi di attesa per l'erogazione del servizio?	
4. Come valuta la tempestività con cui sono forniti documentazione e informazioni?	
5. Come valuta il personale in termini di cortesia e disponibilità?	
6. Come valuta il personale in termini di competenza?	
7. Come valuta la chiarezza e congruità delle informazioni fornite allo sportello?	
8. Come valuta la modulistica messa a disposizione per il servizio offerto dall'ufficio (chiarezza e facilità di compilazione)?	
9. Come valuta gli accorgimenti per la salvaguardia della privacy?	
10. Valutazione complessiva del servizio:	

Osservazioni e/o suggerimenti:

Data _____

Nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (D.Lgs 196/2003 e GDPR Reg. n. 2016/697) si informa che i presenti dati verranno utilizzati esclusivamente per uso interno per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e trattati.