



# CITTÀ DI SULMONA

*Medaglia d'Argento al Valor Militare*

PROVINCIA DELL'AQUILA

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

***Gentile Signore/Signora il seguente questionario è finalizzato ad individuare eventuali ambiti di miglioramento dei servizi erogati dall'Ente ai cittadini.***

***Il Comune di Sulmona sarebbe lieto di ricevere le Sue opinioni oggettive e sincere in merito ai rapporti con tale struttura e con i relativi servizi erogati.***

***Le risposte che Lei cortesemente ci fornirà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate insieme alle altre risposte fornite dagli altri componenti del campione di utenti.***

***Le chiediamo di dedicare una piccola parte del suo tempo per aiutarci a migliorare.***

***Grazie per la collaborazione!***

## MODELLO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

### CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Utente, con il presente questionario le chiediamo cortesemente 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 relativo questionario. Ogni informazione fornita ci sarà trattata in forma anonima.

#### PROFILO UTENTE

<b>GENERE</b>
<input type="radio"/> Uomo <input type="radio"/> Donna
<b>ETA'</b>
<input type="radio"/> 18-24 <input type="radio"/> 25-44 <input type="radio"/> 45-64 <input type="radio"/> 65-oltre
<b>CITTADINANZA</b>
<input type="radio"/> Italiana <input type="radio"/> Comunitaria <input type="radio"/> Extracomunitaria
<b>TITOLO DI STUDIO</b>
<input type="radio"/> Elementare <input type="radio"/> Scuola dell'obbligo <input type="radio"/> Diploma <input type="radio"/> Laurea
<b>PROFESSIONE</b>
<input type="radio"/> Autonomo <input type="radio"/> Dipendente <input type="radio"/> Casalinga/o <input type="radio"/> Pensionato <input type="radio"/> Inoccupato/Disoccupato <input type="radio"/> 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? L'orario risulta adeguato?	
2. A causa dell'emergenza da Covid19 quanto è soddisfatto del metodo di erogazione online dei servizi?	
3. Come valuta mediamente i tempi di attesa per l'erogazione del servizio?	
4. Come valuta la tempestività con cui sono forniti documentazioni 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:	

## QUESTIONARIO – SERVIZIO TRASPORTI URBANI

**1. Come valuta l'articolazione dell'orario delle corse?**

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente

**2. Come valuta la pianificazione dei percorsi?**

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente

**3. Frequenza di utilizzo del servizio:**

- Bassa (fino a 3 volte in un anno)
- Media (da 4 a 12 volte l'anno)
- Alta (oltre 12 volte in un anno)

**4. Come valuta la reperibilità del Servizio Trasporti Urbani – Uffici amministrativi?**

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente

**5. Come valuta la capacità di risoluzione dei problemi posti da parte del personale addetto al Servizio Trasporti Urbani?**

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente

**6. Suggerimenti per migliorare il servizio:**