



COMUNE DI BIANCAVILLA

CITTÀ METROPOLITANA DI CATANIA

Codice Fiscale 80009050875 – Partita IVA 01826320879

Al fine di migliorare i nostri servizi, fornire risposte sempre più efficienti e tempestive, 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 Biancavilla e presentare un'immagine dell'Amministrazione sempre più orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI

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

- | | | | |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Anagrafe/Stato Civile | <input type="checkbox"/> Protocollo | <input type="checkbox"/> Ambiente/Rifiuti | <input type="checkbox"/> SUAP/Commercio |
| <input type="checkbox"/> Servizi Sociali | <input type="checkbox"/> Manutenzioni | <input type="checkbox"/> Tributi/Tariffe | <input type="checkbox"/> Edilizia Privata/Sanatoria |
| <input type="checkbox"/> Messaggi notificatori | <input type="checkbox"/> Segreteria Generale | <input type="checkbox"/> Biblioteca e P.I. | <input type="checkbox"/> Servizi Cimiteriali |
| <input type="checkbox"/> Ragioneria | <input type="checkbox"/> Economato | <input type="checkbox"/> Polizia Municipale | <input type="checkbox"/> Contratti |

Indichi con una X quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (pessimo) a 6 (eccellente)

L'orario di apertura degli uffici è adeguato - Gli ambienti sono accoglienti e confortevoli	   1 2 3 4 5 6
Ho trovato facilmente l'ufficio che cercavo - La segnaletica che indirizza agli uffici (es. cartelli, frecce, ecc.) è chiara e comprensibile	   1 2 3 4 5 6
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	   1 2 3 4 5 6
I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione	   1 2 3 4 5 6
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	   1 2 3 4 5 6
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali - Le informazioni che mi vengono fornite sono chiare e complete	   1 2 3 4 5 6
Durante l'erogazione del servizio allo sportello è stata rispettata la mia privacy.	   1 2 3 4 5 6
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	   1 2 3 4 5 6



COMUNE DI BIANCAVILLA

CITTÀ METROPOLITANA DI CATANIA

Codice Fiscale 80009050875 – Partita IVA 01826320879

Potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione o insoddisfazione?: _____ _____																								
Ha già usufruito in passato del servizio cui si è rivolto ? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No																								
Se sì, trova che la qualità del servizio sia: <input type="checkbox"/> Peggiorata <input type="checkbox"/> Invariata <input type="checkbox"/> Migliorata																								
Consulta il sito internet www.comune.biancavilla.ct.it ?: <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No																								
Se sì, può indicarci con quale frequenza? <input type="checkbox"/> Giornalmente <input type="checkbox"/> Settimanalmente <input type="checkbox"/> Mensilmente <input type="checkbox"/> Altro: _____																								
Se ha mai consultato il sito istituzionale, esprima la sua valutazione in merito a:																								
segna con una X																								
	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo																		
Aggiornamento delle informazioni	1	2	3	4	5	6																		
Chiarezza delle informazioni	1	2	3	4	5	6																		
Leggibilità	1	2	3	4	5	6																		
Grafica	1	2	3	4	5	6																		
PROFILO UTENTE																								
Sesso <i>segna con una X</i>	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F																							
Anno di nascita	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>																							
Professione <i>segna con una X</i>	<table border="1"><tr><td>Operaio</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Impiegato</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Dirigente</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Commerciante</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Libero prof.</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Pensionato</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Studente</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Disoccupato</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Altro</td><td><input type="checkbox"/></td></tr></table>						Operaio	<input type="checkbox"/>	Impiegato	<input type="checkbox"/>	Dirigente	<input type="checkbox"/>	Commerciante	<input type="checkbox"/>	Libero prof.	<input type="checkbox"/>	Pensionato	<input type="checkbox"/>	Studente	<input type="checkbox"/>	Disoccupato	<input type="checkbox"/>	Altro	<input type="checkbox"/>
Operaio	<input type="checkbox"/>																							
Impiegato	<input type="checkbox"/>																							
Dirigente	<input type="checkbox"/>																							
Commerciante	<input type="checkbox"/>																							
Libero prof.	<input type="checkbox"/>																							
Pensionato	<input type="checkbox"/>																							
Studente	<input type="checkbox"/>																							
Disoccupato	<input type="checkbox"/>																							
Altro	<input type="checkbox"/>																							
Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria)																								
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 consegnare il questionario, una volta compilato, all'Ufficio Protocollo, presso la sede municipale o all'ufficio presso il quale lo ha ritirato. Il questionario può essere scaricato anche dal sito istituzionale: www.comune.biancavilla.ct.it .																								