

**QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**  
**Approvato con deliberazione della G.C. n. 39 del 03/05/2012**

Egregio Signore/Gentile Signora

Per conoscere il livello di soddisfazione dei servizi forniti dal Comune di Portalbera, Le chiedo di esprimere il grado di soddisfazione sulle prestazioni ricevute, **in forma anonima**.

La prego di compilare il questionario (perderà solo 2 o 3 minuti) e di esprimere il Suo giudizio sui servizi ricevuti (può richiedere e compilare anche più di un questionario per esprimere il Suo giudizio su più servizi).

Una volta compilato può inserirlo nell'apposita urna posta all'entrata del Comune.

I risultati verranno affissi nella bacheca posizionata all'entrata del Municipio. Comunque potrà richiederli direttamente agli impiegati che Le forniranno le indicazioni relative.

Da essi intendiamo ricavare spunti e indicazioni per migliorare i servizi offerti.

Grazie per la collaborazione.

Portalbera,

IL SEGRETARIO GENERALE

**N.B.** inserire una crocetta nella casella corrispondente alla risposta scelta

<b>Sesso</b>					
<b>Età</b>					
<input type="checkbox"/>	Da 18 a 59 anni	<input type="checkbox"/>	60 ed oltre		
<b>Titolo di studio</b>					
<input type="checkbox"/>	lic.elem. o media	<input type="checkbox"/>	diploma	<input type="checkbox"/>	laurea
<b>Nazionalità</b>					
<input type="checkbox"/>	Italiana	<input type="checkbox"/>	Straniera		

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE**  
**DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE DEL SERVIZIO**  
**(N.B. indicare il servizio utilizzato o l'impiegato/a da cui si è stati ricevuti)**

Per quale tipo di pratica si è rivolto al Servizio indicato?

---

---

---

---

---

<b>Quanto tempo ha aspettato prima di essere ricevuto dall'impiegato (in minuti)?</b>			
<input type="checkbox"/>	Nessuna attesa	<input type="checkbox"/>	Meno di cinque minuti
<input type="checkbox"/>	Oltre 5 minuti (indicare quanto)		

Come giudica il servizio ricevuto, relativamente alle caratteristiche sotto indicate?	Non soddisfacente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	soddisfacente
<b>TEMPESTIVITA'</b> (= tempo impiegato nel concludere la pratica)				
<b>ACCESSIBILITA'</b> (=orario di ricevimento)				
<b>CHIAREZZA</b> (nella comunicazione da parte del personale)				
<b>CORTESIA</b> (del personale)				
<b>PROFESSIONALITA'</b> (=competenza sulla materia dimostrata dal personale)				

Che importanza attribuisce a ciascuna delle caratteristiche sotto indicate?	Poca importanza	Media importanza	Molta importanza
<b>TEMPESTIVITA'</b> (= tempo impiegato nel concludere la pratica)			
<b>ACCESSIBILITA'</b> (=orario di ricevimento)			
<b>CHIAREZZA</b> (nella comunicazione da parte del personale)			
<b>CORTESIA</b> (del personale)			
<b>PROFESSIONALITA'</b> (=competenza sulla materia dimostrata dal personale)			

Qual è il Suo giudizio globale sul servizio?							
<input type="checkbox"/>	Scarso	<input type="checkbox"/>	Sufficiente	<input type="checkbox"/>	Discreto	<input type="checkbox"/>	Ottimo

Note, suggerimenti, commenti per il miglioramento del servizio

---



---



---



---

Più in generale, cosa ritiene che funzioni a Portalbera, cosa ritiene invece che non funzioni, e cosa ritiene si dovrebbe o potrebbe fare per migliorare il paese?

Note, suggerimenti, commenti:

---



---



---

## MODULO PER RECLAMO

Cognome e nome .....

Indirizzo .....

Città ..... CAP .....

Telefono ..... Indirizzo e-mail .....

### Ufficio cui è proposto il reclamo

.....

### Oggetto e motivo del reclamo

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data .....

**Firma**

.....

Il presente modulo può essere restituito o all'Ufficio Relazioni col Pubblico dell'Ente o ai seguenti recapiti:  
fax: 0385-266090  
e-mail: info@comune.portalbera.pv.it

Ai sensi del D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.