COMUNE DI CATANIA
DIREZIONE MANUTENZIONI EDILIZIE E ADEGUAMENTO IMMOBILI
MANUTENZIONE STRADE
Via A. di Sangiuliano 293 – 95124 Catania
segreteriadirezionemanutenzioni@comune.catania.it
www.comune.catania.it
COMUNE.CATANIA@PEC.IT

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Utente,

il Comune di Catania desidera conoscere il grado di soddisfazione nei confronti della qualità dei servizi offerti ai cittadini che si recano presso gli uffici comunali.
Le saremmo grati se volesse compilare questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti alle Sue risposte.
Le Sue indicazioni saranno estremamente utili per migliorare la qualità dei servizi forniti da questi uffici.
Il questionario è completamente anonimo, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei Suoi dati personali e la scheda può essere consegnata al personale del Servizio o inviata via email.

Si ringrazia per la collaborazione.

Facoltativo:

Cognome e Nome:
Indirizzo:
Telefono:
e-mail:

1. Ufficio che hai contattato o presso il quale ti sei recato:

- ☐ Manutenzione Ordinaria Immobili e Impianti Sportivi
- ☐ Progettazione Impianti e Pubblica Illuminazione
- ☐ Manutenzione Strade

2. Per quali motivi si è rivolto al Servizio? (sono possibili più risposte)

- ○ ottenere informazioni
- ○ consegna dichiarazioni ed istanze
- ○ reclami e segnalazioni
- ○ altri motivi

3. Ha mai utilizzato il sito Internet del Comune per informazioni e/o chiarimenti?

○ **SI** ○ **NO**

Se SI per quale motivo (sono possibili più risposte):

- ○ informazioni
- ○ visione regolamenti comunali
- ○ acquisizione documenti/modulistica
- ○ altri motivi_____

Indichi in una scala da 1 a 6 la Sua valutazione per il livello di gradimento, in merito all'Ufficio contattato.



Assolutamente insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
1	2	3	4	5	6

Di seguito troverà una serie di affermazioni rispetto alle quali Le chiediamo di indicare il Suo livello di gradimento in una scala da 1 a 6. Nel rispondere, consideri che 1 rappresenta il minimo gradimento e 6 il massimo gradimento.

4. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?

- ○ Assolutamente insoddisfatto
- ○ Poco soddisfatto
- ○ Sufficientemente soddisfatto
- ○ Soddisfatto
- ○ Molto soddisfatto
- ○ Pienamente soddisfatto

Se non sei soddisfatto indica l'orario che preferiresti

5. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?

- ○ Assolutamente insoddisfatto
- ○ Poco soddisfatto
- ○ Sufficientemente soddisfatto
- ○ Soddisfatto
- ○ Molto soddisfatto
- ○ Pienamente soddisfatto

6. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?

- ○ Si
- ○ No

7. Pensando a quando ti sei recato presso l'ufficio comunale, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

Cortesia del personale

- ○ Assolutamente insoddisfatto
- ○ Poco soddisfatto
- ○ Sufficientemente soddisfatto
- ○ Soddisfatto
- ○ Molto soddisfatto
- ○ Pienamente soddisfatto

Chiarezza delle informazioni ricevute

- ○ Assolutamente insoddisfatto
- ○ Poco soddisfatto
- ○ Sufficientemente soddisfatto
- ○ Soddisfatto
- ○ Molto soddisfatto
- ○ Pienamente soddisfatto

Correttezza delle informazioni

- ○ Assolutamente insoddisfatto
- ○ Poco soddisfatto
- ○ Sufficientemente soddisfatto
- ○ Soddisfatto
- ○ Molto soddisfatto
- ○ Pienamente soddisfatto

Tempestività delle risposte

- ○ Assolutamente insoddisfatto
- ○ Poco soddisfatto
- ○ Sufficientemente soddisfatto
- ○ Soddisfatto
- ○ Molto soddisfatto
- ○ Pienamente soddisfatto

Competenza del personale

- ○ Assolutamente insoddisfatto
- ○ Poco soddisfatto
- ○ Sufficientemente soddisfatto
- ○ Soddisfatto
- ○ Molto soddisfatto
- ○ Pienamente soddisfatto

Tempistica di completamento delle pratiche

- ○ Assolutamente insoddisfatto
- ○ Poco soddisfatto
- ○ Sufficientemente soddisfatto
- ○ Soddisfatto
- ○ Molto soddisfatto
- ○ Pienamente soddisfatto

Reperibilità della modulistica

- ○ Assolutamente insoddisfatto
- ○ Poco soddisfatto
- ○ Sufficientemente soddisfatto
- ○ Soddisfatto
- ○ Molto soddisfatto
- ○ Pienamente soddisfatto

Giudizio complessivo sul servizio ricevuto

- ○ Assolutamente insoddisfatto
- ○ Poco soddisfatto
- ○ Sufficientemente soddisfatto
- ○ Soddisfatto
- ○ Molto soddisfatto
- ○ Pienamente soddisfatto

8. Se hai fatto accesso ai servizi online, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti

Facilità di individuazione del sito

- ○ Assolutamente insoddisfatto
- ○ Poco soddisfatto
- ○ Sufficientemente soddisfatto
- ○ Soddisfatto
- ○ Molto soddisfatto
- ○ Pienamente soddisfatto

Facilità d'uso

- ○ Assolutamente insoddisfatto
- ○ Poco soddisfatto
- ○ Sufficientemente soddisfatto
- ○ Soddisfatto
- ○ Molto soddisfatto
- ○ Pienamente soddisfatto

Completezza dei servizi offerti

- ○ Assolutamente insoddisfatto
- ○ Poco soddisfatto
- ○ Sufficientemente soddisfatto
- ○ Soddisfatto
- ○ Molto soddisfatto
- ○ Pienamente soddisfatto

9- Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti.

Giudizio complessivo

- ○ Assolutamente insoddisfatto
- ○ Poco soddisfatto
- ○ Sufficientemente soddisfatto
- ○ Soddisfatto
- ○ Molto soddisfatto
- ○ Pienamente soddisfatto

Eventuali osservazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio

- ○ Aumento orario ricevimento al pubblico
- ○ Ridurre tempi di attesa
- ○ Maggiore chiarezza della modulistica informativa
- ○ Maggiore riservatezza
- ○ Altro (specificare)

Dati dell'intervistato

Sesso:

- ○ Maschio
- ○ Femmina

Età:

- ○ Fino a 24 anni
- ○ Da 25 a 34 anni
- ○ Da 35 a 44 anni
- ○ Da 45 a 54 anni
- ○ Da 55 a 64 anni
- ○ 65 anni e più

Titolo di studio:

- ○ Elementare
- ○ Media inferiore
- ○ Media superiore
- ○ Titolo universitario

Per eventuali informazioni:

Ufficio Relazioni con il Pubblico (**URP**), Comune di Catania, piazza Duomo, Palazzo dei Chierici, piano terra, cap. 95124 Catania – n° verde 800887077

Front-office(richieste di informazioni e segnalazioni) Tel. 095/7423611–095/7423613-095/7423615-Fax 095/7423608
Back-office(accesso agli atti) Tel. 095/7423628-095/7423629-095/7423614
e-mail: urp@comune.catania.it - sito internet: www.comune.catania.it

Apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 – giovedì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore15.30 alle ore 17.00.

Nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.) 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.