

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

SERVIZI DEMOGRAFICI - COMUNE DI ALCAMO Anno 2020

Gentile Signora, Egregio Signore,
il Comune di Alcamo sta conducendo una indagine per valutare la soddisfazione della cittadinanza relativamente ai servizi offerti dai **Servizi Demografici**.
L'Amministrazione comunale si impegna a raccogliere l'opinione dei cittadini al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti, in linea con i requisiti previsti dalla recente riforma della Pubblica Amministrazione previsti dal D.Lgs. 150/2009.
Vorremmo pertanto chiederLe di rispondere alle domande nel seguente questionario, in quanto la Sua opinione è per noi molto preziosa per migliorarci ed offrire servizi in linea con le Sue aspettative.
La informiamo che il questionario è anonimo, perciò non deve essere firmato: le risposte da Lei fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici.
La preghiamo di compilare il questionario al termine della Sua visita presso i nostri Uffici e di depositarlo nel raccoglitore o se si desidera inviarlo tramite e mail al seguente indirizzo: servizidemografici@comune.alcamo.tp.it
Il questionario può essere scaricato anche dal sito ufficiale del Comune di Alcamo (www.comune.alcamo.tp.it). Grazie per la collaborazione.

PROFILO DELL'UTENTE:

1) Sesso:

<input type="checkbox"/>	Maschio
<input type="checkbox"/>	Femmina

2) Et :

3) Cittadinanza:

<input type="checkbox"/>	Italiana
<input type="checkbox"/>	Comunitaria
<input type="checkbox"/>	Extracomunitaria

4) Qual   la motivazione di accesso ai servizi demografici:

<input type="checkbox"/>	Certificazione Anagrafica/Atti notori/Passaggi propriet�
<input type="checkbox"/>	Cambio Residenza
<input type="checkbox"/>	Rilascio Carta d'Identit�
<input type="checkbox"/>	Servizi Elettorali
<input type="checkbox"/>	Certificazione di Stato Civile
<input type="checkbox"/>	Atti Nascita, Matrimonio, Morte, Cittadinanza, Separazioni/Divorzi, DAT
<input type="checkbox"/>	Pubblicazioni di matrimonio
<input type="checkbox"/>	Statistica, Toponomastica
<input type="checkbox"/>	Altro (specificare)

VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA**VALUTAZIONE ***

Descrizione	1	2	3	4	5
Chiarezza della segnaletica					
Facilità di accesso ai servizi					
Organizzazione degli spazi di attesa					
Tutela della riservatezza					

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**VALUTAZIONE ***

Descrizione	1	2	3	4	5
Orari di apertura					
Tempi di attesa allo sportello					
Tempi di risposta al servizio richiesto					
Disponibilità di materiale informativo (anche on line)					
Disponibilità della modulistica (anche on line)					
Facilità di compilazione					

VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIENZA**VALUTAZIONE ***

Descrizione	1	2	3	4	5
Cortesia e disponibilità del personale					
Preparazione /professionalità del personale					
Capacità di ascolto e risoluzione problemi					
Chiarezza nelle risposte					

Suggerimenti per migliorare il nostro servizio:

*** SCALA DI VALUTAZIONE:**

1	Per niente soddisfatto
2	Poco soddisfatto
3	Soddisfatto
4	Più che soddisfatto
5	Molto soddisfatto