



MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI
CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Utente, le osservazioni, i suggerimenti o le segnalazioni che ci darai contribuiranno a migliorare i servizi del nostro Comune.

Il questionario è rivolto a valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio offerto al cittadino e a consentirne il costante miglioramento.

La preghiamo, pertanto, di compilarlo in ogni parte necessaria e di restituirlo all'ufficio al fine di poter valutare i contenuti.

1. Ufficio presso il quale ti sei recato

--

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

Si	No
----	----

3. Motivi del giudizio sui servizi ricevuti:

- a. Facilità individuazione uffici e chiarezza segnaletica

insoddisfatto	Poco soddisfatto
Soddisfatto	Molto soddisfatto

- b. Professionalità, cortesia, disponibilità del personale:

insoddisfatto	Poco soddisfatto
Soddisfatto	Molto soddisfatto

- c. Chiarezza, tempestività delle informazioni ricevute:

insoddisfatto	Poco soddisfatto
Soddisfatto	Molto soddisfatto

- d. Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico:



COMUNE DI DECIMOMANNU
CITTA' METROPOLITANA DI CAGLIARI

PAGINA
2

insoddisfatto	Poco soddisfatto
Soddisfatto	Molto soddisfatto

e. Tempi di attesa in caso di richiesta di appuntamento:

insoddisfatto	Poco soddisfatto
Soddisfatto	Molto soddisfatto

f. Modulistica e accesso alle informazioni sul sito istituzionale e sullo Sportello Telematico:

insoddisfatto	Poco soddisfatto
Soddisfatto	Molto soddisfatto

g. In generale, un giudizio sui servizi ricevuti dall'ufficio:

insoddisfatto	Poco soddisfatto
Soddisfatto	Molto soddisfatto

4. Motivi di un'eventuale insoddisfazione:

5. Rispetto al passato trova che la qualità del servizio sia:

- Non ho avuto precedenti contatti con ufficio/sportello
- Peggiorata
- Invariata
- Migliorata

6. In cosa il servizio sia peggiorato o migliorato?



COMUNE DI DECIMOMANNU
CITTA' METROPOLITANA DI CAGLIARI

PAGINA
3

7. Suggestimenti, segnalazioni e reclami:

8. Proposte di nuovi bisogni e servizi:

9. Altro:
