



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA

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 provinciali.

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.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI PROVINCIALI

A quali dei servizi/uffici provinciali si è rivolto per trattare una "pratica", presentare un'istanza, richiedere una prestazione o semplicemente per avere informazioni?

Indichi l'utente il gradimento con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo)

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

Potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione o insoddisfazione?:

Ha già usufruito in passato del servizio cui si è rivolto ? ☐ Sì ☐ No

Se sì, trova che la qualità del servizio sia:

☐ Peggiorata ☐ Invariata ☐ Migliorata

Ci sono dei servizi, attualmente non esistenti, che ritiene utile proporre? ☐ Sì ☐ No

Se sì, può indicarci quali?

Come valuta complessivamente i Servizi offerti dal Libero Consorzio Comunale di Siracusa?

☐ Scarsi ☐ Mediocri ☐ Sufficienti ☐ Discreti ☐ Buoni ☐ Ottimi

Consulta il sito internet www.provincia.siracusa.it: ☐ Sì ☐ No

Se sì, può indicarci con quale frequenza?

☐ Giornalmente ☐ Settimanalmente ☐ Mensilmente ☐ Altro: _____

Se ha mai consultato il sito istituzionale, esprima la sua valutazione in merito a:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Aggiornamento delle informazioni				
Chiarezza delle informazioni				
Leggibilità				
Grafica				

Ha dei consigli per rendere il sito più a misura di cittadino? ☐ Sì ☐ No

Se sì, può indicarci quali?

PROFILO UTENTE

Sesso	<table><tr><td>M</td><td>F</td></tr></table>	M	F																
M	F																		
Anno di nascita	____/____/____																		
Professione	<table><tr><td>Operaio</td><td>☐</td></tr><tr><td>Impiegato</td><td>☐</td></tr><tr><td>Dirigente</td><td>☐</td></tr><tr><td>Commerciante</td><td>☐</td></tr><tr><td>Libero prof</td><td>☐</td></tr><tr><td>Pensionato</td><td>☐</td></tr><tr><td>Studente</td><td>☐</td></tr><tr><td>Disoccupato</td><td>☐</td></tr><tr><td>Altro</td><td>☐</td></tr></table>	Operaio	☐	Impiegato	☐	Dirigente	☐	Commerciante	☐	Libero prof	☐	Pensionato	☐	Studente	☐	Disoccupato	☐	Altro	☐
Operaio	☐																		
Impiegato	☐																		
Dirigente	☐																		
Commerciante	☐																		
Libero prof	☐																		
Pensionato	☐																		
Studente	☐																		
Disoccupato	☐																		
Altro	☐																		
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 presso il quale lo ha ritirato.

Il questionario può essere scaricato anche dal sito istituzionale: www.provincia.siracusa.it