**QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA’**

**DEI SERVIZI OFFERTI DALLO SPORTELLO CITTADINO**

*Le chiediamo qualche minuto di tempo per valutare la conoscenza e il grado di soddisfazione rispetto al servizio offerto e alle informazioni ricevute dallo Sportello al Cittadino allo scopo di verificare e migliorare il nostro operato. Il questionario è anonimo e i risultati dell’indagine saranno disponibili sul sito istituzionale.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Per quale servizio si è recato qui oggi?**  Protocollo Carta d’Identità    Stato Civile Urp (tesserini invalidi,  caccia, certificazioni, autentiche...)  Anagrafe (residenze…) -elettorale | **Come valuta il tempo di risposta da parte degli operatori dello Sportello?**  Molto positiva Positiva  Discreta Sufficiente  Negativa Molto negativa | | |
| **Come valuta la completezza/chiarezza delle risposte ricevute dagli operatori dello Sportello?**  Molto positiva Positiva    Discreta Sufficiente  Negativa Molto negativa | **Prima di venire qui oggi ha preso informazioni sul servizio (orari, documenti necessari…)??**  Sì , mi sono informato prima  No, sono venuto direttamente qui | | |
| **Come giudica complessivamente il servizio offerto dallo Sportello al Cittadino?**  Molto positivo Positivo Discreto Sufficiente Negativo Molto negativo | | | |
| **Se in passato è già stato presso lo Sportello, trova che la qualità del servizio è:**  Migliorata Peggiorata  Rimasta invariata Non so  Non ero mai stato presso l’Ufficio | | **Come valuta il servizio su appuntamento per pratiche specifiche** *(es: pubblicazioni di matrimonio, caccia...)* **per evitare tempi d’attesa?**  Molto positivo Positivo    Discreto Sufficiente  Negativo Molto negativo |
| **Suggerimenti sull’orario dello Sportello:** | | |
| **Proposte per migliorare la qualità del servizio: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | |
| **Età :** 18 – 30 31 – 45 46 – 60 Over 60 | | |
| **Titolo di studio:** Licenza Elementare Licenza media Diploma Laurea | | |
| **Sesso:** Femmina Maschio | | |
| **Data della compilazione: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Orario in cui è venuto qui oggi:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | |

**Grazie della collaborazione**