**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 soNon 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**