



# Comune di Castel San Pietro Terme

Area Servizi Amministrativi – Servizio Affari Generali – Sportello al Cittadino

## 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.

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

Grazie della collaborazione

Area Servizi Amministrativi – Servizio Affari Generali – Sportello al Cittadino

tel: 0516954154 – fax: 0516954141 - mail: [urp@comune.castelsanpietroterme.bo.it](mailto:urp@comune.castelsanpietroterme.bo.it) – sito web: [www.cspietro.it](http://www.cspietro.it)