



# COMUNE DI BORGO VENETO

PROVINCIA DI PADOVA



## SONDAGGIO DI GRADIMENTO

Gentile Signora, Egregio Signore,

il Comune di Borgo Veneto sta conducendo una indagine per capire quali idee (nuove o vecchie) possano essere utili per aumentare la qualità ed il livello del servizio offerto.

Gli Uffici comunali si impegnano a raccogliere l'opinione dei cittadini al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti.

Vorremmo pertanto chiederLe di rispondere alle domande nel seguente questionario, in quanto la Sua opinione è per noi molto preziosa per migliorarci ed offrire servizi in linea con le Sue aspettative.

La informiamo che il questionario è anonimo, perciò non deve essere firmato: le risposte fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici e per la misurazione della qualità dei servizi offerti al Cittadino.

La preghiamo di compilare il questionario al termine della Sua visita presso i nostri Uffici e di depositarlo nell'apposita cassetta.

Cordialmente,

Il Coordinatore del Progetto

**1) A quale Ufficio o Servizio di questo Comune di Borgo Veneto si è recentemente rivolto? (sono possibili più risposte)**

- Protocollo/Segreteria;
- Anagrafe/stato civile;
- Servizi Cimiteriali;
- Toponomastica;
- Biblioteca;
- Tributi;
- Ragioneria/Economato;
- Lavori Pubblici;
- Manutenzioni/Patrimonio;
- Edilizia Privata;
- Urbanistica;
- SUAP;
- Commercio;
- Servizi Scolastici;
- Servizi Sociali;
- Polizia Locale;
- Reclami e segnalazioni;
- Altro motivo: .....

**2) Per quale ragione si è rivolto al/i Servizio/i del Comune? (sono possibili più risposte)**

- Ottenere informazioni
- Verifica posizione (personale, edilizia, sociale, etc.)
- Consegne dichiarazioni ed istanze (anche per via telematica)
- Reclami e segnalazioni
- Altro motivo: .....

**3) Ha mai utilizzato il sito internet del Comune per informazioni e/o Chiarimenti?**

SI

NO

Se **SI** per quale motivi (sono possibili più risposte)

- Informazioni
- Visione regolamenti comunali
- Acquisizione documenti/modulistica
- Altri motivi

**4) Quando si è recato presso il Comune, qual è stato il grado di soddisfazione del trattamento ricevuto?**

CAPACITA' DI RISPOSTA	 giudizio negativo		 giudizio neutro		 giudizio positivo	
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Competenza e preparazione del personale						
Chiarezza delle informazioni ricevute						
Tempestività delle risposte						
Facilità di lettura dei modelli e degli stampati.						
Soddisfazione per la soluzione del problema posto						

CAPACITA' RELAZIONALI/DISPONIBILITA'	 giudizio negativo		 giudizio neutro		 giudizio positivo	
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Ascolto e comprensione da parte del personale						
Cortesia e disponibilità del personale						
Disponibilità di ricevimento utenza al di fuori dell'orario di apertura al pubblico.						

#### 4) Quanto è soddisfatto degli ambienti in cui viene accolto?

CAPACITA' DI RISPOSTA	 giudizio negativo		 giudizio neutro		 giudizio positivo	
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Comodità sala d'attesa						
Tempo trascorso in sala d'attesa						
Tutela della riservatezza e della privacy						
Facilità di accesso agli Uffici.						
Adeguatezza orari di apertura al pubblico						

### 5) Giudizio complessivo

	 giudizio negativo		 giudizio neutro		 giudizio positivo	
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Valutazione complessiva						

### Eventuali osservazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio:

- aumento livello informatizzazione
- riduzione tempi di attesa
- maggiore riservatezza
- maggiore chiarezza della modulistica informativa.
- altro (specificare): .....

### Dati Dell'intestatario

#### Età

- Fino a 30 anni
- Da 31 a 50 anni
- Da 51 a 70 anni
- Da 71 e più

#### Titolo di studio posseduto

- Elementare
- Media Inferiore
- Media Superiore
- Titolo Universitario