



COMUNE DI MINEO – CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE

(indicare l'Area e il servizio di riferimento)

- area servizi al territorio
- area lavori pubblici e manutenzione
- area sport, turismo, spettacolo e servizi alla persona
- area amministrativa e affari generali
- area di vigilanza
- area economico/finanziaria

Indicare il servizio a cui si è rivolto: _____

Gentile Utente, per migliorare i servizi offerti da questa amministrazione Le chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande. La sua opinione è per noi preziosa.

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 protocollo o all'URP presso la sede municipale o inviato a mezzo email a protocollo@comune.mineo.ct.it

Il questionario può essere scaricato anche dal sito istituzionale <http://www.comune.mineo.ct.it/>

SODDISFAZIONE RELATIVA AI SERVIZI OFFERTI

1) E' la prima volta che si relaziona con questo Servizio? no si

2) Con quale frequenza si rivolge a questo Servizio? (Solo per chi si sia già rivolto ai nostri Uffici)

- occasionalmente
- 1 volta l'anno
- 2-3 volte l'anno
- 1 volta al mese
- 1 volta ogni 2-3 mesi
- 2-3 volte al mese
- una o più volte a settimane

3) Per quale motivo si è recato in questo ufficio?

- Richiesta informazioni avanzamento pratica
- Ritiro modulistica
- Presentazione di domande / preventivi / pratiche

Altro (specificare): _____

6) Come giudica il servizio dell'ufficio/servizio al quale si è rivolto?

buono **sufficiente** **scarso**

7) Avendo già fruito in passato del medesimo servizio, ritiene che, rispetto all'ultimo anno, esso sia:

Migliorato **peggiorato** **rimasto uguale**

tipologia del servizio	ottima	buona	suffic.	scarsa	insuffic.	non so
competenza e professionalità del personale						
Disponibilità nel fornire spiegazioni e telefoniche						
I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione?						
Facilità di accesso ai servizi (cartelli, frecce direzionali etc.)						
Chiarezza delle indicazioni e delle spiegazioni fornite						
Cortesìa del personale						
Tempi di attesa per l'ottenimento del servizio richiesto						
In generale, come valuta i servizi del Settore?						

Eventuali suggerimenti per migliorare il servizio: _____

Dati generici, ai soli fini statistici:

Lei è:

cittadino

ditta/impresa

fornitore

altro (specificare): _____

Nome e cognome: _____

data di nascita: _____

Sesso: _____

Età:

Titolo di Studio:

Professione:

cellulare – email:

Consenso privacy: ai sensi del D. Lgs. come modificato dal D. Lgs. 10 agosto 2018 n. 101 (di seguito “Codice Privacy”) e dell’art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (di seguito “GDPR 2016/679”), recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, desideriamo informarLa che i dati da Lei forniti formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza.