

COMUNE DI ACQUI TERME

Settore Servizi al Cittadino - Servizi Demografici

Gentile Signora/e,

il Comune di Acqui Terme ha avviato un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti dei Servizi Demografici.

Le chiediamo pertanto la cortesia di compilare il presente questionario, assolutamente anonimo, che ci sarà utile per conoscere l'opinione dell'utenza e i suoi suggerimenti.

La ringraziamo per la collaborazione

Nel corso dell'ultimo anno quante volte ha usufruito degli Sportelli Anagrafici o di Stato Civile?

- meno di 5 volte
- tra 5 e 10 volte
- più di 10 volte

Gli orari di apertura sono comodi per i cittadini?

- sì
- abbastanza
- no

Quanto tempo ha atteso prima di parlare con un operatore?

- meno di due minuti
- da due a cinque minuti
- da cinque a dieci minuti
- oltre dieci minuti

Ritiene che le risposte fornite dall'operatore siano state:

- adeguate al quesito posto, chiare ed esaurienti
- poco adeguate
- inadeguate e insufficienti

Ritiene che l'operatore a cui si è rivolto le abbia dedicato:

- sufficiente tempo e attenzione
- sufficiente attenzione, ma poco tempo
- poco tempo e scarsa attenzione

Il personale è educato e gentile?

- sì
- abbastanza
- no
- non in maniera uniforme

A suo giudizio, l'ufficio è organizzato in maniera efficiente, con competenze di base uniformemente diffuse tra il personale?

- sì
- abbastanza
- no

Nel complesso, valutati tutti gli aspetti (tempi di attesa allo sportello, tempi di rilascio dei documenti, professionalità e cortesia degli operatori) esprima un giudizio sul servizio ricevuto barrando una delle seguenti faccine:



alquanto positivo



positivo



neutro



negativo



alquanto negativo

In una logica di miglioramento, indichi quale dei seguenti servizi ritiene più importante introdurre o potenziare:

- servizi di certificazione on line
- formazione del personale, in modo da accrescerne le competenze e la capacità di relazione con il pubblico
- diversa articolazione dell'orario di apertura al pubblico
- istituzione di un ufficio URP

Se ritiene, nello spazio sottostante può lasciare un Suo prezioso suggerimento per aiutarci a migliorare la qualità del servizio offerto:

Data di compilazione _____

La presente scheda può essere:

- consegnata agli sportelli degli Uffici Demografici o all'Ufficio Protocollo;
oppure
- depositata entro apposite urne collocate a piano terreno del Palazzo Comunale, nel corridoio antistante gli sportelli anagrafici.