



Comune di Palmi

Città Metropolitana di Reggio Calabria

Rilevazione della Qualità

Indagine sul gradimento dei servizi comunali da parte dei cittadini (anno _____)

L'Amministrazione, allo scopo di migliorare la qualità dei servizi resi dagli uffici comunali, Le chiede la cortesia di dedicare alcuni minuti del Suo tempo per compilare il presente questionario, del tutto anonimo.

I dati rilevati saranno utilizzati per migliorare e correggere disfunzioni e criticità nei servizi resi dagli uffici del Comune.

INFORMAZIONI SUL CITTADINO/UTENTE

Fascia d'età	Titolo di studio	Professione/Condizione		Sesso
☐ fino a 25 anni	☐ elementare	☐ lavoratore dipendente	☐ casalinga	☐ maschio
☐ da 26 a 45 anni	☐ media inferiore	☐ lavoratore autonomo	☐ pensionato	☐ femmina
☐ da 46 a 65 anni	☐ media superiore	☐ libero professionista	☐ disoccupato	
☐ oltre 65 anni	☐ università	☐ studente	☐ altro	

INFORMAZIONI SU UFFICI E SERVIZI

A quali di questi uffici/strutture comunali si è rivolto/a? Di quali servizi ha usufruito?

☐ Anagrafe	☐ Ragioneria	☐ Servizi sociali	☐ Opere pubbliche	☐ Polizia locale
☐ Stato Civile	☐ Tributi	☐ Servizi scolastici	☐ Urbanistica/Edilizia	☐ Protezione civile
☐ Elettorale	☐ Economato	☐ Sport e spettacolo	☐ Igiene urbana	
☐ Protocollo		☐ Biblioteca e cultura	☐ Commercio/SUAP	
☐ Segreteria Generale		☐ U.R.P.	☐ Ambiente e verde pubblico	
☐ Centralino			☐ Servizi cimiteriali	
☐ Avvocatura civica			☐ Servizi manutentivi	
☐ Altro (indicare quali):				

VALUTAZIONE DEGLI UFFICI E DEI SERVIZI

(Attraverso il presente questionario è possibile esprimere valutazioni su un massimo di 2 uffici/servizi; per esprimere ulteriori valutazioni è possibile utilizzare più questionari)

1. Ufficio/Servizio:	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non si pronuncia
Professionalità, cortesia, disponibilità del personale						
Chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute						
Chiarezza e semplicità della modulistica ricevuta/utilizzata						
Adeguatezza dell'orario di apertura dell'ufficio/di espletamento del servizio						
Capacità di affrontare/risolvere i problemi da parte del personale						
In generale, come giudica il servizio ricevuto dall'ufficio?						

Per quale motivo si era recato/a presso l'ufficio o ha usufruito del servizio?

In caso di giudizio insufficiente, indichi cortesemente se ha presentato reclamo formale, ricorso, ecc.: ☐ SI - ☐ NO

Specificare quale: _____

Cortesemente, indichi proposte e suggerimenti per migliorare il servizio offerto:

2. Ufficio/Servizio:	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non si pronuncia
Professionalità, cortesia, disponibilità del personale						
Chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute						
Chiarezza e semplicità della modulistica ricevuta/utilizzata						
Adeguatezza dell'orario di apertura dell'ufficio/di espletamento del servizio						
Capacità di affrontare/risolvere i problemi da parte del personale						
In generale, come giudica il servizio ricevuto dall'ufficio?						

Per quale motivo si era recato/a presso l'ufficio o ha usufruito del servizio?

In caso di giudizio insufficiente, indichi cortesemente se ha presentato reclamo formale, ricorso, ecc.: ☐ SI - ☐ NO

Specificare quale: _____

Cortesemente, indichi proposte e suggerimenti per migliorare il servizio offerto:

SEGNALAZIONI - PROPOSTE

Cortesemente, indichi ulteriori disservizi, critiche, osservazioni, proposte, suggerimenti per migliorare i servizi offerti dal Comune in generale:
