



COMUNE DI TURI
(Città Metropolitana di Bari)

Allegato B)

CUSTOMER SATISFACTION
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO RELATIVO AI SERVIZI COMUNALI

Con il presente Questionario si intende condurre un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione dell'utenza/del cittadino, al fine di ottimizzare la qualità dei servizi erogati.

PERTANTO, SI INVITA A COMPILARE IL PRESENTE QUESTIONARIO IN FORMA ANONIMA, CON RIFERIMENTO AL SETTORE/SERVIZIO INDICATO.

Le informazioni fornite saranno trattate, esclusivamente, in forma aggregata ed anonima, ai sensi della normativa vigente in materia di protezione dei dati e saranno utilizzate esclusivamente per la misurazione della qualità dei servizi offerti al cittadino

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO _____
UFFICIO/SERVIZIO _____

▪ **Valutare i tempi di attesa nella erogazione del servizio all'utente**

- ☐ Adeguati
- ☐ Migliorabili
- ☐ Poco adeguati
- ☐ Non adeguati

Motivi brevemente la risposta precedente (obbligatorio in caso di risposta "Non adeguati"; in assenza di motivazioni la stessa non sarà presa in considerazione)

La tua risposta: _____

▪ **Chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni ricevute**

- ☐ Molto soddisfacente
- ☐ Soddisfacente
- ☐ Poco soddisfacente
- ☐ Non soddisfacente

Motivi brevemente la risposta precedente (obbligatorio in caso di risposta "Non soddisfacente"; in assenza di motivazioni la stessa non sarà presa in considerazione)

La tua risposta: _____

▪ **Valutare l'orario di ricevimento del pubblico** (con riferimento all'adeguatezza alle esigenze dell'utenza)

- ☐ Adeguato
- ☐ Migliorabile
- ☐ Poco adeguato
- ☐ Non adeguato

Motivi brevemente la risposta precedente (obbligatorio in caso di risposta "Non adeguato"; in assenza di motivazioni la stessa non sarà presa in considerazione)

La tua risposta: _____

▪ **Grado di soddisfazione del servizio di *front office*** (ossia il servizio di contatto diretto con il cittadino/utente tra i quali: servizio di sportello, informazioni, comunicazioni a mezzo mail e telefono...)?

- ☐ Molto soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Non soddisfatto

Motivi brevemente la risposta precedente (obbligatorio in caso di risposta "Non soddisfatto"; in assenza di motivazioni la stessa non sarà presa in considerazione)

La tua risposta: _____

▪ **Valutare la disponibilità e la cortesia del personale**

- ☐ Eccellenti
- ☐ Discrete
- ☐ Migliorabili
- ☐ Sufficienti
- ☐ Non sufficienti

Motivi brevemente la risposta precedente (obbligatorio in caso di risposta "*Non sufficienti*"; in assenza di motivazioni la stessa non sarà presa in considerazione)

La tua risposta: _____

▪ **Valutare la correttezza nel comportamento dei dipendenti comunali**

- ☐ Adeguata
- ☐ Migliorabile
- ☐ Poco adeguata
- ☐ Non adeguata

Motivi brevemente la risposta precedente (obbligatorio in caso di risposta "*Non adeguata*"; in assenza di motivazioni la stessa non sarà presa in considerazione)

La tua
risposta: _____

▪ **Valutare in generale la qualità del servizio erogato**

☐ **Tempestività**

(tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Un a prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario alla erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito (e ritenuto, convenzionalmente, appropriato per coloro che lo richiedono)

- ☐ **SI**
- ☐ **NO**

☐ **Trasparenza**

(disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come, che cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese ottenerlo)

- ☐ **SI**
- ☐ **NO**

☐ **Compiutezza**

(esaustività del servizio o della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali dell'utente/fruttore)

☐ **SI**

☐ **NO**

Formulare eventuali proposte/suggerimenti per migliorare il servizio:

Data, _____