



Comune di Mascalucia

INDAGINE DI *CUSTOMER SATISFACTION* 2023-2024 (SODDISFAZIONE DELL'UTENTE) SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI MASCALUCIA

Gentile cittadina/o,

al fine di migliorare i servizi erogati dall'Ente, nonché agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, è stato predisposto, già dal 2022, un questionario di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni e suggerimenti vari e possibilità di esprimere il gradimento dei servizi comunali.

Tutti gli utenti, fruitori di uno specifico servizio, che vorranno compilare il questionario si faranno parte attiva nella realizzazione dell'iniziativa, che consentirà di rilevare eventuali disfunzioni e di raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi, dei singoli uffici e dell'Amministrazione nel suo complesso.

Il questionario verrà utilizzato esclusivamente per la misurazione della qualità dei servizi offerti al cittadino e i dati forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima; non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi ingiuriose.

Confidiamo che l'iniziativa possa incontrare il più ampio apprezzamento da parte di tutti gli interlocutori del Comune di Mascalucia e presentare un'immagine dell'Amministrazione sempre più orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti.

La preghiamo di imbucare il questionario, una volta compilato, in uno degli appositi raccoglitori siti presso le varie sedi municipali.

Il questionario può essere scaricato anche dal sito istituzionale: www.comunemascalucia.it dove viene pubblicato ed è messo a disposizione in formato cartaceo in prossimità dei raccoglitori sopra indicati.

La rilevazione viene effettuata nel periodo **6 maggio/26 maggio 2024** per il gradimento dei servizi resi nel 2023, e a seguire, permanentemente, per i servizi resi nel corrente anno 2024.

Mascalucia, li 02.05.2024

*f.to il Presidente dell'O.U.C.
Segretario Generale
dott.ssa Lyda De Gregorio*



COMUNE DI MASCALUCIA

Città Metropolitana di Catania

QUESTIONARIO RELATIVO ALLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI MASCALUCIA

Al fine di migliorare i nostri servizi, nonché agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, è stato predisposto un questionario di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni e suggerimenti vari e possibilità di esprimere il gradimento dei servizi comunali. Tutti gli utenti che vorranno compilare il questionario si faranno parte attiva nella realizzazione dell'iniziativa, che consentirà di rilevare eventuali disfunzioni e di raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi, dei singoli uffici e dell'Amministrazione nel suo complesso. Confidiamo che l'iniziativa possa incontrare il più ampio apprezzamento da parte di tutti gli interlocutori del Comune di Mascalucia e presentare un'immagine dell'Amministrazione sempre più orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti.

GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI

A quale ufficio comunale si è rivolto per trattare una "pratica", presentare un'istanza, richiedere una prestazione o semplicemente per avere informazioni?

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (*per niente d'accordo*) a 5 (*completamente d'accordo*)

Ho trovato facilmente l'ufficio che cercavo	1	2	3	4	5	
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	1	2	3	4	5	
I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione	1	2	3	4	5	
La segnaletica che indirizza agli uffici (es. cartelli, frecce, ecc.) è chiara e comprensibile	1	2	3	4	5	
Le informazioni che mi vengono fornite sono chiare e complete	1	2	3	4	5	
Gli ambienti sono accoglienti e confortevoli	1	2	3	4	5	
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5	
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1	2	3	4	5	
Durante l'erogazione del servizio allo sportello è stata rispettata la privacy	1	2	3	4	5	
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	
L'orario di apertura degli uffici è adeguato	1	2	3	4	5	

Ci sono dei servizi, attualmente non esistenti, che ritiene utile proporre?: Sì No

Se sì, quali? _____

Come valuta complessivamente i Servizi offerti dal Comune di Mascalucia?

Scarsi Mediocri Sufficienti Discreti Buoni Ottimi

Se lo desidera può esprimere osservazioni/suggerimenti/indicazioni all'Ente

GRADIMENTO DEL SITO INTERNET

Consulta il sito Internet www.comunemascalucia.it ? Sì No

Se sì, con quale frequenza?: Giornalmente Settimanalmente Mensilmente Altro: _____

Se ha mai consultato il sito istituzionale, esprima la sua valutazione in merito a :

Aggiornamento delle informazioni	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> scarso	
Chiarezza delle informazioni	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> scarso	
Leggibilità Grafica	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> scarso	

Ha dei consigli per rendere il sito più a misura di cittadino?: Sì No

Se sì, quali? _____

PROFILO UTENTE

Sesso	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Nazionalità	<input type="checkbox"/> Italiana <input type="checkbox"/> Comunitaria <input type="checkbox"/> Extracomunitaria
Anno di nascita	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Professione	<input type="checkbox"/> Operaio <input type="checkbox"/> Impiegato <input type="checkbox"/> Dirigente <input type="checkbox"/> Commerciante <input type="checkbox"/> Libero Prof. <input type="checkbox"/> Pensionato <input type="checkbox"/> Studente <input type="checkbox"/> Disoccupato <input type="checkbox"/> Altro

Data compilazione _____

Nel ringraziarla per il suo prezioso contributo, 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 imbucare il questionario, una volta compilato, negli appositi raccoglitori siti presso le diverse sedi municipali.