



Comune di Adrano (Provincia di Catania)

VII Settore

Urbanistica – Opere Pubbliche

Via A. Spampinato, n. 28 – 95031 Adrano (ct)

Tel. 095/7606229

e-mail: salvatore.coco@comune.adrano.ct.it

pec: salvatore.coco@pec.comune.adrano.ct.it

Egregio Cittadino/Impresa/Utente,

La pubblica amministrazione oggi è chiamata ad un nuovo modo di interpretare la sua funzione in relazione ai servizi da fornire ai cittadini ed alle imprese, nel senso che essi rappresentano la prima priorità.

Nasce quindi l'esigenza di ascoltare il cittadino per avere il maggior numero di informazioni atte a fare comprendere a chi è chiamato a svolgere servizi pubblici quali sono le cose che non vanno, quali quelle che occorre migliorare e quali, infine, quelle che funzionano.

Per questi motivi, in linea con il Piano Dettagliato degli Obiettivi dell'Amministrazione del Comune di Adrano approvato con delibera della Giunta Municipale n. 90 del 27/7/2015 e con le direttive del Ministero della Funzione Pubblica, abbiamo predisposto un questionario sulla soddisfazione del cittadino (Customer Satisfaction) in relazione ai servizi forniti da questo VII Settore.

La preghiamo di compilare la presente scheda nella quale viene riportato un elenco di caratteristiche per ciascuna delle quali ci interessa conoscere la Sua opinione relativamente a 2 tipi di informazioni.

La prima informazione riguarda in che misura Lei desidera che ciascuna caratteristica sia presente all'interno del Servizio considerato per poter dire di esserne completamente soddisfatto. La preghiamo di scrivere un segno sul valore assegnato (da 1 a 5) "livello desiderato".

La seconda informazione riguarda invece la reale presenza della caratteristica per il Servizio considerato.

La preghiamo di scrivere un segno sul valore assegnato (da 1 a 5) "livello percepito".

In fondo a ciascuna scheda troverà alcune righe vuote, all'interno delle quali, se lo desidera, può inserire altre caratteristiche sulle quali desidera esprimere un giudizio.

Potrà fare pervenire il questionario compilato all'indirizzo di posta elettronica salvatore.coco@comune.adrano.ct.it indicando nell'oggetto "Customer Satisfaction" oppure consegnarlo direttamente al personale di questo VII Settore – Via A. Spampinato, n. 28 – Secondo Piano – Ala nuova.

Nel ringraziarLa per il contributo che fornirà, Le porgiamo cordiali saluti.

F.to Il Capo Settore
Ing. Salvatore Coco



Comune di Adrano (Provincia di Catania)

VII Settore

Urbanistica – Opere Pubbliche

Via A. Spampinato, n. 28 – 95031 Adrano (ct)

Tel. 095/7606229

e-mail: salvatore.coco@comune.adrano.ct.it

pec: salvatore.coco@pec.comune.adrano.ct.it

QUESTIONARIO SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO (CUSTOMER SATISFACTION)

SERVIZIO RICHIESTO

(Specificare: Certificato di destinazione urbanistica, Piani Lottizzazioni, Servizi Informatici, Opere a scomuto, ecc.)

.....
.....

Nome e Cognome (NON OBBLIGATORIO).....

Indirizzo (NON OBBLIGATORIO).....

Titolo di studio (NON OBBLIGATORIO).....

Professione (NON OBBLIGATORIO).....

ASPETTI TANGIBILI

Facilità di accesso nei locali destinati al Servizio richiesto

Quanto **DESIDERA** che la caratteristica indicata sia presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo) (1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Quanto invece **RITIENE** che la stessa caratteristica sia realmente presente nel Servizio considerato?

(1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Locali decorosi (puliti, in ordine, ecc...)

Quanto **DESIDERA** che la caratteristica indicata sia presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo) (1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Quanto invece **RITIENE** che la stessa caratteristica sia realmente presente nel Servizio considerato?

(1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

AFFIDABILITÀ E COMPETENZA

Lavoro accurato e ben eseguito (documenti, servizi, ecc...)

Quanto **DESIDERA** che la caratteristica indicata sia presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo) (1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Quanto invece **RITIENE** che la stessa caratteristica sia realmente presente nel Servizio considerato?

(1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Prodotti/servizi/attività eseguiti bene fin dalla prima volta (senza dover tornare più volte per lo stesso motivo)

Quanto DESIDERA che la caratteristica indicata sia presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo) (1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Quanto invece RITIENE che la stessa caratteristica sia realmente presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Prodotti/servizi/attività forniti entro i tempi previsti (da Regolamenti, da Leggi, ecc...)

Quanto DESIDERA che la caratteristica indicata sia presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo) (1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Quanto invece RITIENE che la stessa caratteristica sia realmente presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Prodotti/servizi/attività forniti in maniera rapida (comprensione delle urgenze)

Quanto DESIDERA che la caratteristica indicata sia presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo) (1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Quanto invece RITIENE che la stessa caratteristica sia realmente presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Ricevere la stessa risposta da tutto il personale

Quanto DESIDERA che la caratteristica indicata sia presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo) (1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Quanto invece RITIENE che la stessa caratteristica sia realmente presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Ricevere lo stesso trattamento rispetto altri cittadini

Quanto DESIDERA che la caratteristica indicata sia presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo) (1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Quanto invece RITIENE che la stessa caratteristica sia realmente presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

COMUNICAZIONE E COMPrensIONE

Cortesie del personale

Quanto DESIDERA che la caratteristica indicata sia presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo) (1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Quanto invece RITIENE che la stessa caratteristica sia realmente presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Informazioni adeguate sui servizi erogati

Quanto DESIDERA che la caratteristica indicata sia presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo) (1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Quanto invece RITIENE che la stessa caratteristica sia realmente presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensibile

Quanto DESIDERA che la caratteristica indicata sia presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo) (1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Quanto invece RITIENE che la stessa caratteristica sia realmente presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Rapporti basati sullo scambio di conoscenze e sulla collaborazione

Quanto DESIDERA che la caratteristica indicata sia presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo) (1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Quanto invece RITIENE che la stessa caratteristica sia realmente presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Comprensione delle Sue esigenze e bisogni (volontà di trovare le giuste soluzioni per i Suoi problemi)

Quanto DESIDERA che la caratteristica indicata sia presente nel Servizio considerato?
(1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Quanto invece RITIENE che la stessa caratteristica sia realmente presente nel Servizio considerato?

(1= per nulla, 5= moltissimo)

1 2 3 4 5

Altra caratteristica

.....
.....

1 2 3 4 5

Altra caratteristica

.....
.....

1 2 3 4 5