



COMUNE DI ADRANO

(Città Metropolitana di Catania)

Via Aurelio Spampinato, 28
95031 Adrano

Rilevazione del gradimento del servizio ricevuto

Gentile Signora/e, per migliorare i servizi offerti da questa amministrazione Le chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande. La sua opinione è per noi preziosa. Il questionario è anonimo, i dati raccolti saranno trattati in modo aggregato nel rispetto della legge sulla privacy.

1. Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare gli Uffici comunali ?

- 1 Telefono
- 2 Posta
- 3 Posta elettronica
- 4 Mi reco di persona presso la sede
- 5 Altro (specificare) _____

2. Indicativamente, con quale frequenza annua ti rechi presso gli sportelli comunali?

- 1 Raramente (meno di 1 volta all'anno)
- 2 Occasionalmente (fino a 3 volte l'anno)
- 3 Saltuariamente (fino a 10 volte l'anno)
- 4 Frequentemente (massimo 25 volte l'anno)
- 5 Abitualmente (oltre 25 volte l'anno)

3. Se conosce i nostri uffici, può esprimere il suo grado di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti organizzativi:

| | Molto | Abbastanza | Poco | Insufficiente |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Orario di apertura al pubblico | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Servizi di portineria | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Tempi di attesa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Ha trovato con facilità l'Ufficio giusto per le sue esigenze | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Adeguatezza dei locali | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. Ha mai visitato il sito internet del Comune di Adrano ?

- 1 Sì
- 2 No

5. Quanto è soddisfatto delle seguenti caratteristiche del sito Internet del Comune di Adrano ?

| | Molto | Abbastanza | Poco | Insufficiente |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Accessibilità | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Aggiornamento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Completezza delle informazioni | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Facilità di ricerca | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Modulistica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. Indichi l'Ufficio a cui si è rivolto (Possibili più risposte)

- Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Polizia Locale
- Servizi Sociali
- Servizi Cimiteriali
- Servizi Demografici
- Ufficio Carte d'Identità
- Ufficio Protocollo
- Servizio Tributi
- Servizio Manutenzioni
- Servizio Ambiente ed Ecologia
- Servizio Edilizia Privata
- Servizio Pubblica Istruzione
- Biblioteca
- Asilo Nido
- Altro (specificare)

7. Principalmente, per quale motivo si è recato da noi ?

- Chiedere informazioni
- Seguire l'iter di una pratica in corso
- Presentare una nuova pratica
- Avere accesso agli atti amministrativi
- Altro (specificare)

8. Ha ottenuto ciò di cui aveva bisogno ?

- Sì
- No
- in parte

9. Subito, o è dovuto tornare più volte?

- Subito
- Sono tornato ____ volte

10. Indichi il suo grado di soddisfazione rispetto al servizio ricevuto

| | Molto | Abbastanza | Poco | Insufficiente |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Cortesia del personale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Capacità di ascolto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Competenza del personale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Chiarezza nel fornire spiegazioni | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Tempestività nella risposta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

11. Ritiene chiara la modulistica che Le è stata richiesta di compilare?

Molto Abbastanza Poco Insufficiente

12. Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio?

.....
.....

13. A che titolo ha contattato il Comune di Adrano ?

1. Privato cittadino
2. Impresa
3. Pubblica Amministrazione
4. Libero Professionista
5. Associazioni di categoria
6. Altro _____

Alcuni dati conclusivi a soli fini statistici

| Età | Sesso | Titolo di studio | Professione |
|---------------------------------------|------------------------------|--|--|
| 1 <input type="checkbox"/> Fino 29 | 1 <input type="checkbox"/> M | 1 <input type="checkbox"/> Nessun titolo | 1 <input type="checkbox"/> Impiegato/lavoratore dipendente |
| 2 <input type="checkbox"/> Da 30 a 60 | 2 <input type="checkbox"/> F | 2 <input type="checkbox"/> Licenza elementare | 2 <input type="checkbox"/> Libero Professionista |
| 3 <input type="checkbox"/> Oltre i 60 | | 3 <input type="checkbox"/> Licenza scuola media inferiore | 3 <input type="checkbox"/> Casalinga |
| | | 4 <input type="checkbox"/> Diploma scuola media superiore | 4 <input type="checkbox"/> Studente |
| | | 5 <input type="checkbox"/> Laurea | 5 <input type="checkbox"/> Disoccupato |
| | | | 6 <input type="checkbox"/> Altro (specificare) |
| Nazionalità | | Residenza | |
| 1 <input type="checkbox"/> Italiana | | 1 <input type="checkbox"/> Adrano | |
| 2 <input type="checkbox"/> Straniera | | 2 <input type="checkbox"/> Altro Comune (specificare) | |

***Il questionario deve essere inviato tramite posta elettronica all'indirizzo mail:
ufficioprotocollo@comune.adrano.ct.it***

***Il questionario non deve essere firmato.
I dati in esso contenuto devono restare anonimi.***

Grazie ancora per la preziosa collaborazione.