



COMUNE DI CAPOTERRA

Provincia di Cagliari
Settore Demografici



Questionario di gradimento

Sportello anagrafe comunale

Servizio Anagrafe Comunale

1) Per quale servizio si è rivolto a questo sportello? Quanto è soddisfatto della qualità del servizio ricevuto?

- per nulla;
- scarso;
- sufficiente;
- buono;
- ottimo.

2) Che cosa migliorerebbe (p.es. quali orari, quali giorni, cortesia, competenza, disponibilità, ecc.)? Eventuali richieste.

- per nulla;
- scarso;
- sufficiente;
- buono;
- ottimo.

3) Le informazioni sul sito sono adeguate?

- per nulla;
- scarso;
- sufficiente;
- buono;
- ottimo.

4) Le informazioni fornite dal personale sono sufficienti?

- per nulla;
- scarso;

- sufficiente;
- buono;
- ottimo.

5) La segnaletica per raggiungere gli uffici è adeguata?

- per nulla;
- scarso;
- sufficiente;
- buono;
- ottimo.

6) Quante volte è dovuto tornare per completare la sua pratica?

- per nulla;
- scarso;
- sufficiente;
- buono;
- ottimo.

7) Quanto è soddisfatto degli ambienti in cui viene accolto? In particolare che cosa ci suggerisce (p.es. maggiore pulizia, posti a sedere, gestione delle code, ecc.)

- per nulla;
- scarso;
- sufficiente;
- buono;
- ottimo.

8) La modulistica è chiara?

9) Gli orari di apertura al pubblico sono adeguati alle sue esigenze?

10) Eventuali suggerimenti, segnalazioni, proteste, richieste.

Dati generali

Valutazioni	Domande												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	Servizio	Soddisfazione qualità	Miglioramenti proposti	Richieste	Informazioni sito	Informazioni personale	Segnaletica uffici	Num. accessi	Soddisfazione ambienti	Modulistica	Orari	Suggerimenti	Totale
per nulla adeguato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
scarso	0	2	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	6
sufficiente	0	0	0	0	3	2	2	0	1	4	4	0	16
Buono	0	1	0	0	3	3	5	0	4	4	3	0	23
ottimo	0	10	0	0	3	6	5	0	7	5	5	0	41
SI	14	0	6	0	0	0	0	12	0	0	0	0	32
NO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nessuna risposta	0	1	8	14	4	2	2	2	1	1	1	14	50
Totale schede presentate	14												

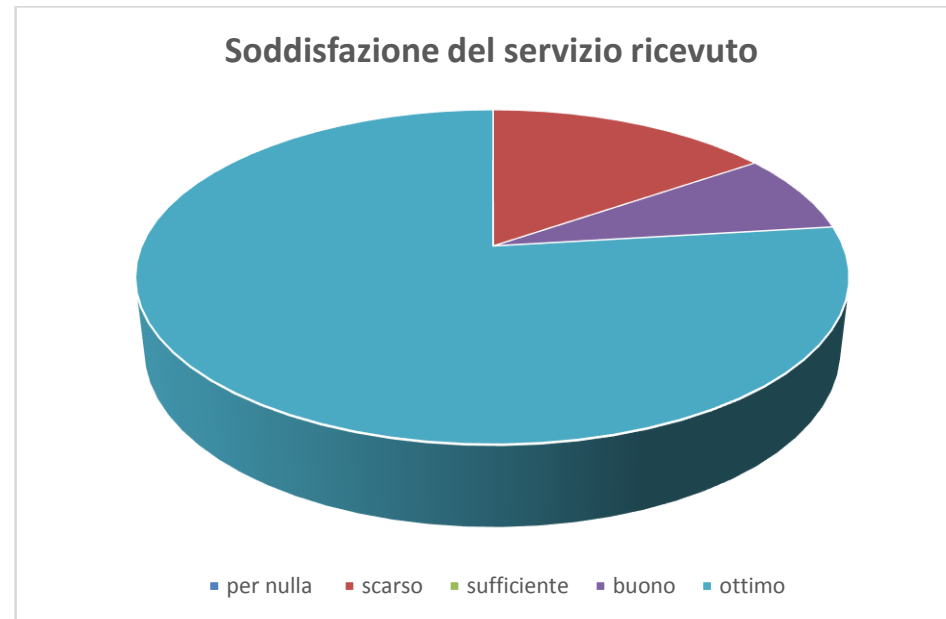
Dettaglio dati

Su un totale di n. 14 schede di valutazione del servizio di trasporto scolastico comunale è stato dichiarato che:

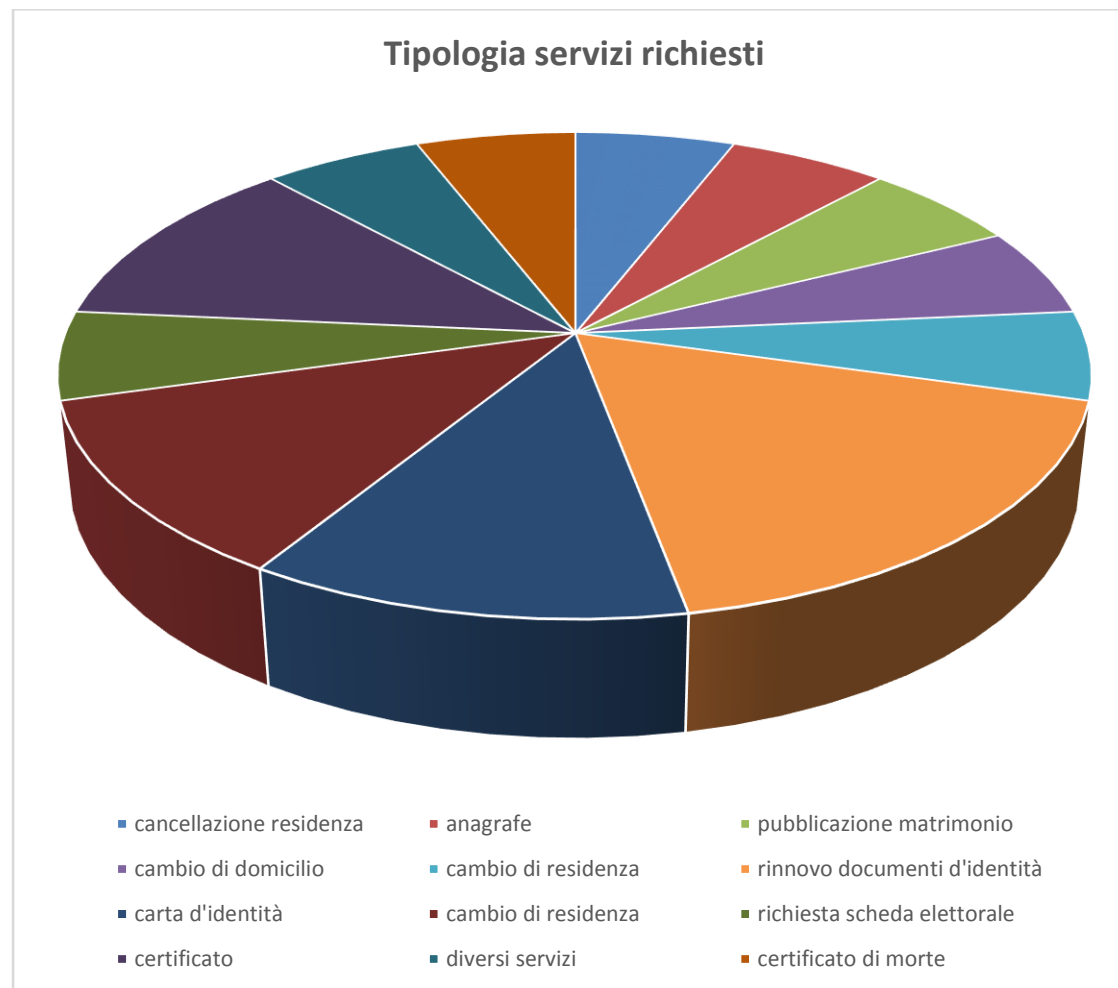
- 1) **2** valutano la qualità del servizio di anagrafe comunale nel complesso ricevuto **scarso**, **1** **buono** e **10** **ottimo** e **1** non risponde;

Soddisfazione del servizio ricevuto

<u>Valutazioni</u>	<u>Risposte</u>
per nulla	0
scarso	2
sufficiente	0
buono	1
ottimo	10
nessuna risposta	1

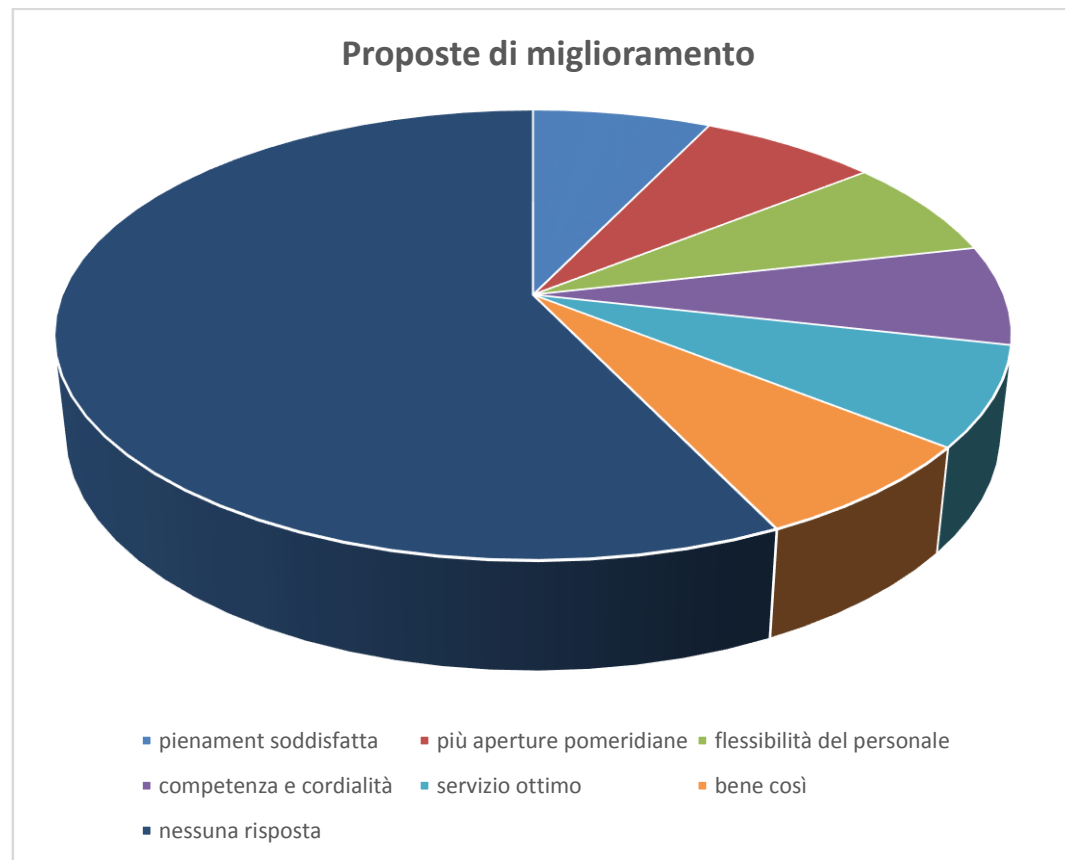


<u>Tipologia servizi richiesti:</u>	<u>N.</u>
cancellazione residenza	1
anagrafe	1
pubblicazione matrimonio	1
cambio di domicilio	1
cambio di residenza	1
rinnovo documenti d'identità	3
carta d'identità	2
cambio di residenza	1
richiesta scheda elettorale	1
certificato	2
diversi servizi	1
certificato di morte	1



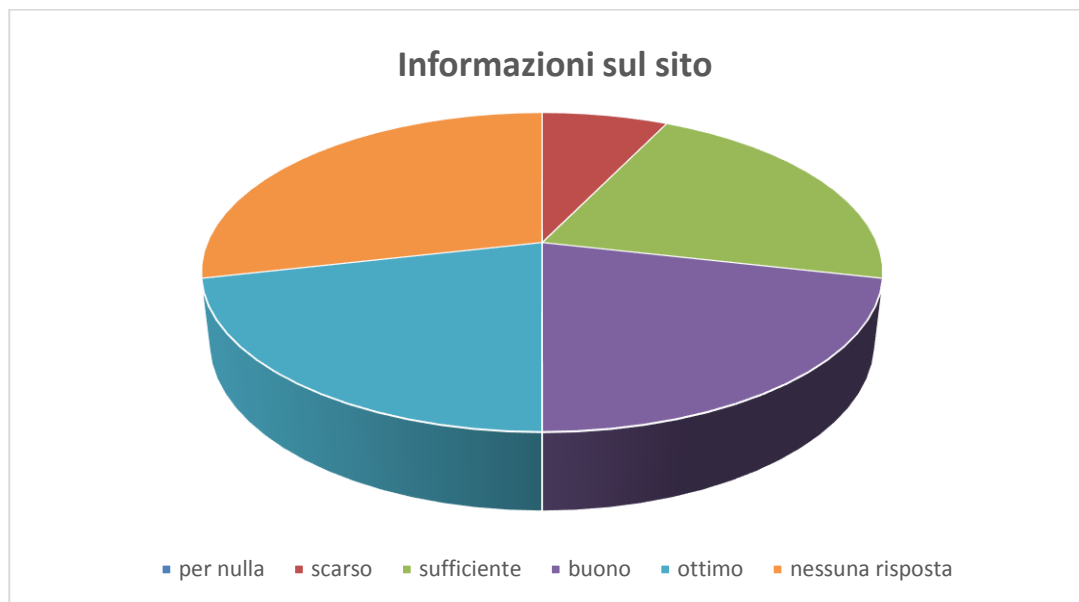
2) 1 propone più aperture pomeridiane, 1 maggiore flessibilità del personale, 1 maggiore competenza e cordialità, 3 si ritengono più che soddisfatti del servizio e 8 non rispondono;

<u>Proposte di miglioramento:</u>	<u>N.</u>
pienamente soddisfatta	1
più aperture pomeridiane	1
flessibilità del personale	1
più competenza e cordialità	1
servizio ottimo	1
bene così	1
nessuna risposta	8



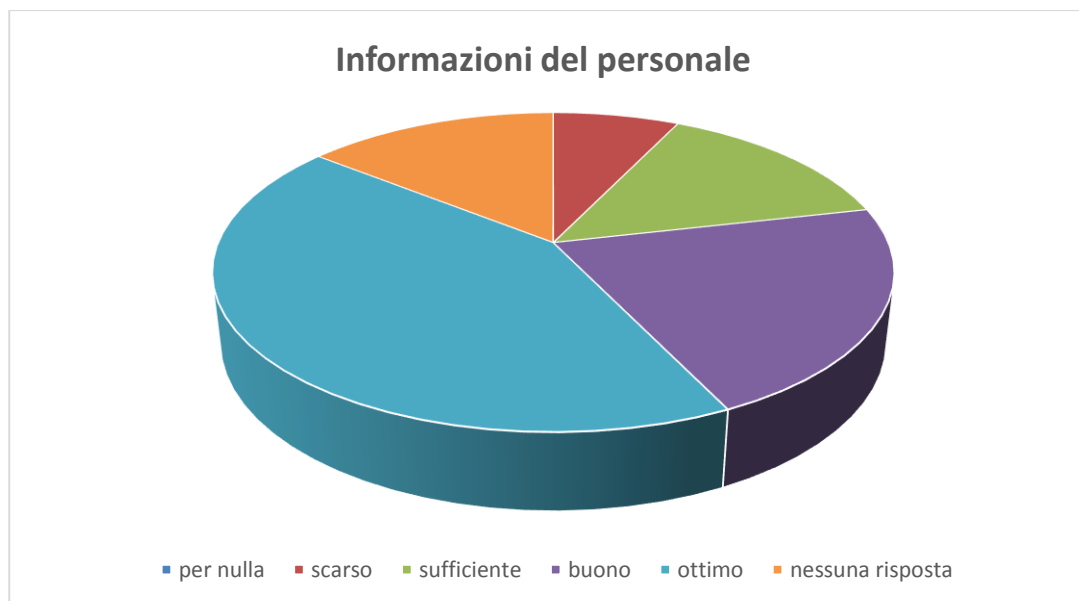
3) 1 valuta il le informazioni sul sito **scarse**, **3 sufficienti**, **3 buone** e **3 ottime** e **4 non rispondono**;

Informazioni sul sito	
<u>Valutazioni</u>	<u>Risposte</u>
per nulla	0
scarso	1
sufficiente	3
buono	3
ottimo	3
nessuna risposta	4



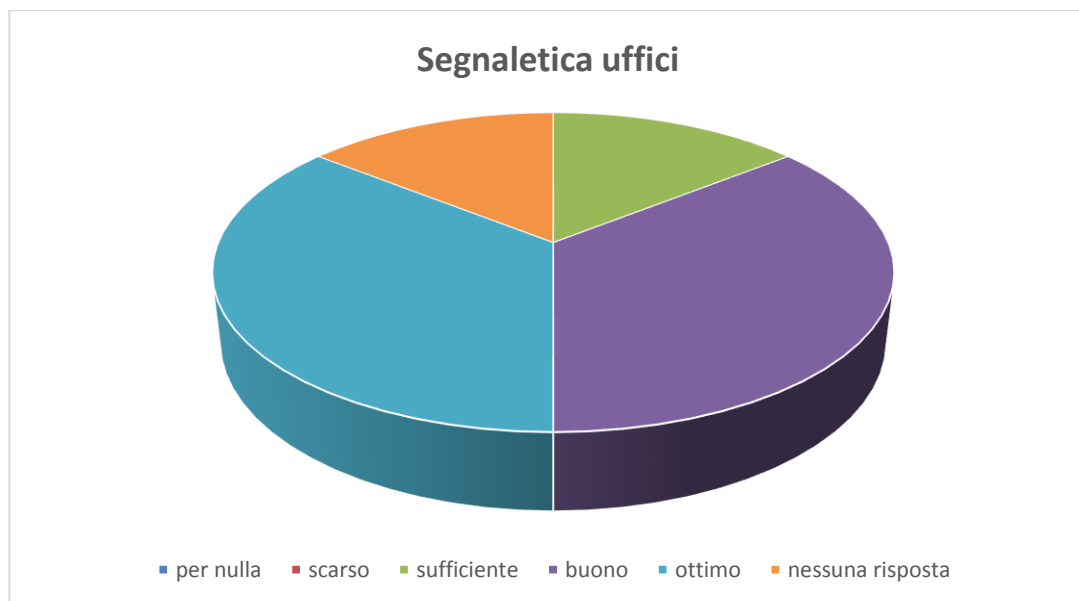
4) 1 valuta le informazioni fornite dal personale **scarse**, **2 sufficienti**, **3 buone**, **6 ottime** e **2 non rispondono**;

Informazioni del personale	
<u>Valutazioni</u>	<u>Risposte</u>
per nulla	0
scarso	1
sufficiente	2
buono	3
ottimo	6
nessuna risposta	2



5) 2 valutano la segnaletica per raggiungere gli uffici sufficiente, 5 buona, 5 ottima e 2 non rispondono;

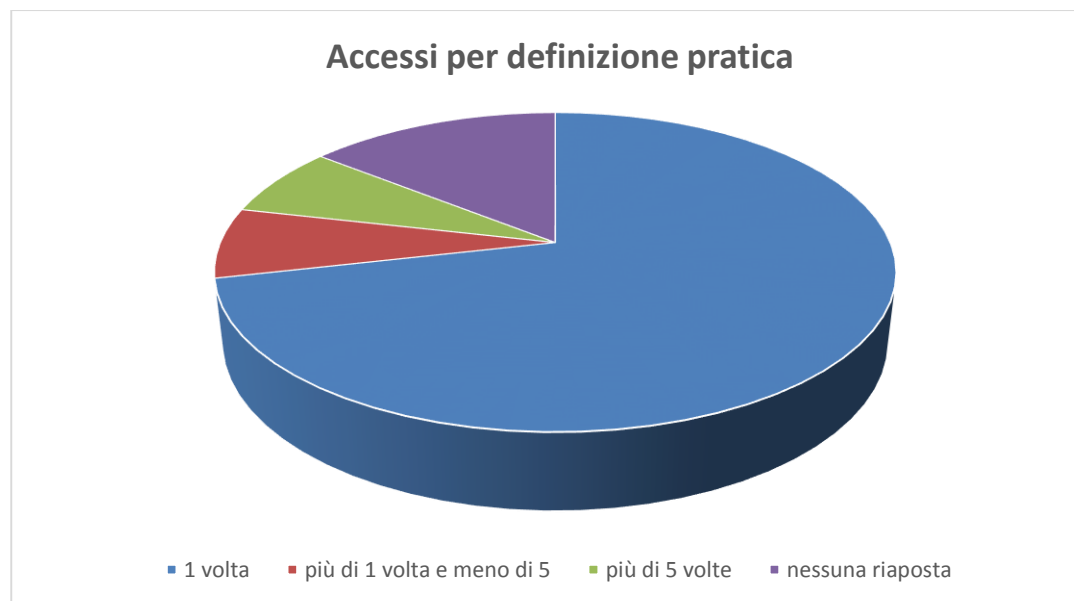
Segnaletica uffici	
<u>Valutazioni</u>	<u>Risposte</u>
per nulla	0
scarso	0
sufficiente	2
buono	5
ottimo	5
nessuna risposta	2



6) 10 dichiarano di essersi recati in comune per la definizione della pratica **1 volta**, **1 più di 1 volta**, **5 più di 5 volte** e **2 non rispondono**;

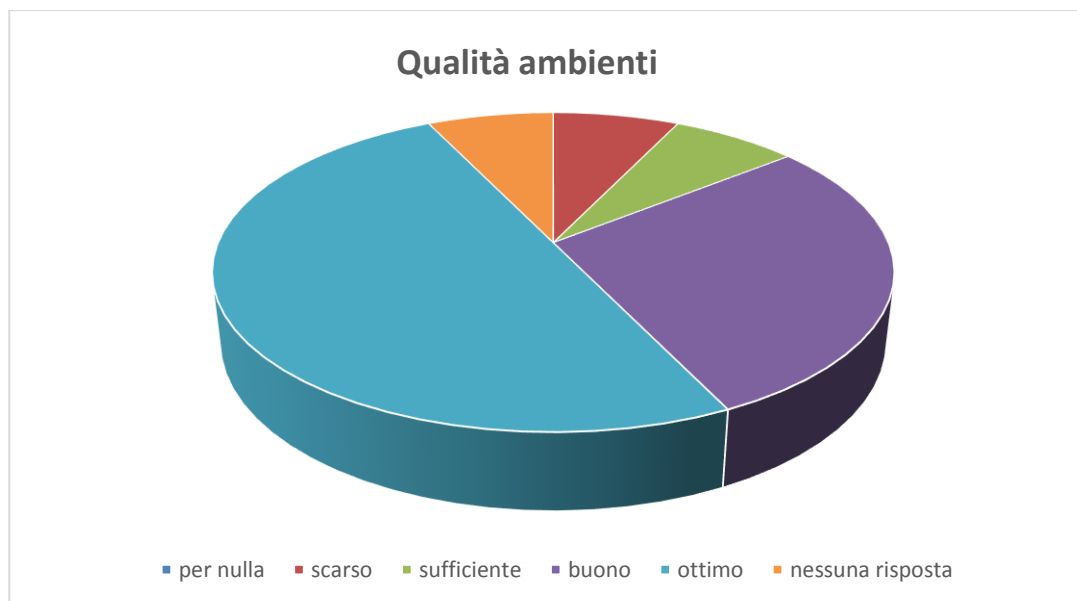
Accessi per definizione pratica

<u>Valutazioni</u>	<u>Risposte</u>
1 volta	10
più di 1 volta e meno di 5	1
più di 5 volte	1
nessuna risposta	2



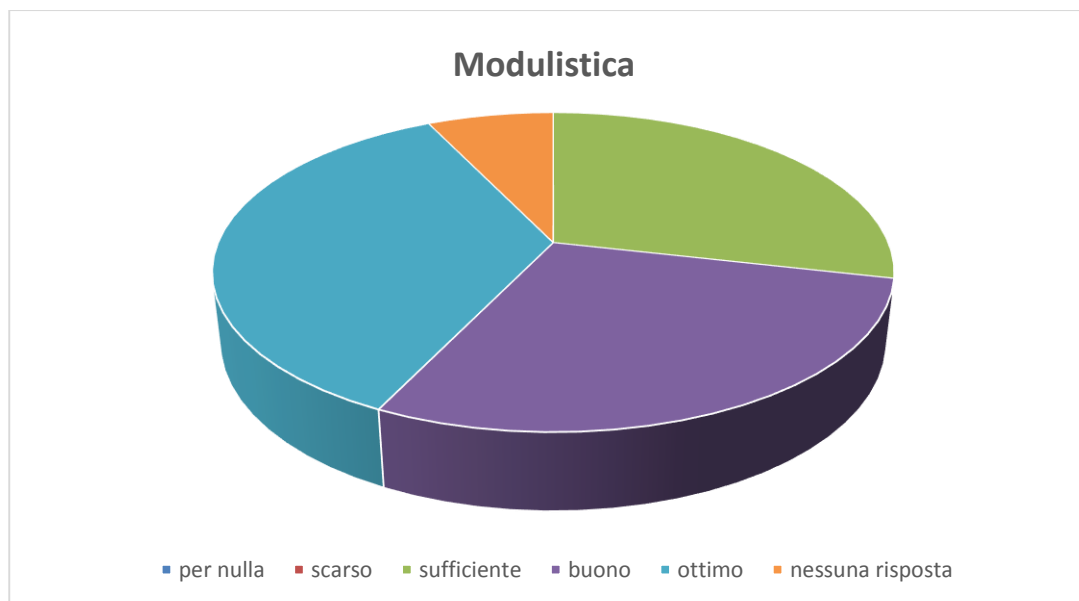
7) **1** considera gli ambienti in cui viene accolto **scarsi, 1 sufficienti, 4 buoni, 7 ottimi** e **1 non risponde**;

Qualità ambienti	
<u>Valutazioni</u>	<u>Risposte</u>
per nulla	0
scarso	1
sufficiente	1
buono	4
ottimo	7
nessuna risposta	1



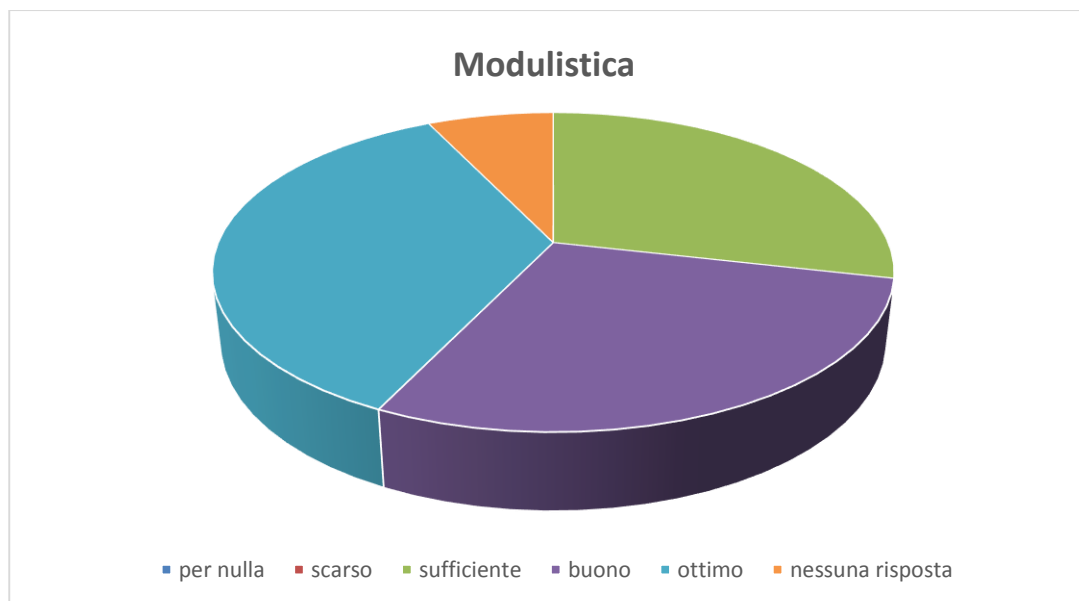
8) 4 ritengono la modulistica sufficiente, 4 buona 5 ottima e 1 non risponde;

Modulistica	
<u>Valutazioni</u>	<u>Risposte</u>
per nulla	0
scarso	0
sufficiente	4
buono	4
ottimo	5
nessuna risposta	1



9) 1 ritiene gli orari di apertura scarsi, 4 sufficienti, 3 buoni 5 ottimi e 1 non risponde;

Modulistica	
<u>Valutazioni</u>	<u>Risposte</u>
per nulla	0
scarso	0
sufficiente	4
buono	4
ottimo	5
nessuna risposta	1



10) 10 non rispondono alla domanda **suggerimenti, segnalazioni, proteste e/o richieste;**

Suggerimenti e segnalazioni

Risposte

SI	0
NO	0
Nessuna risposta	10

Proteste

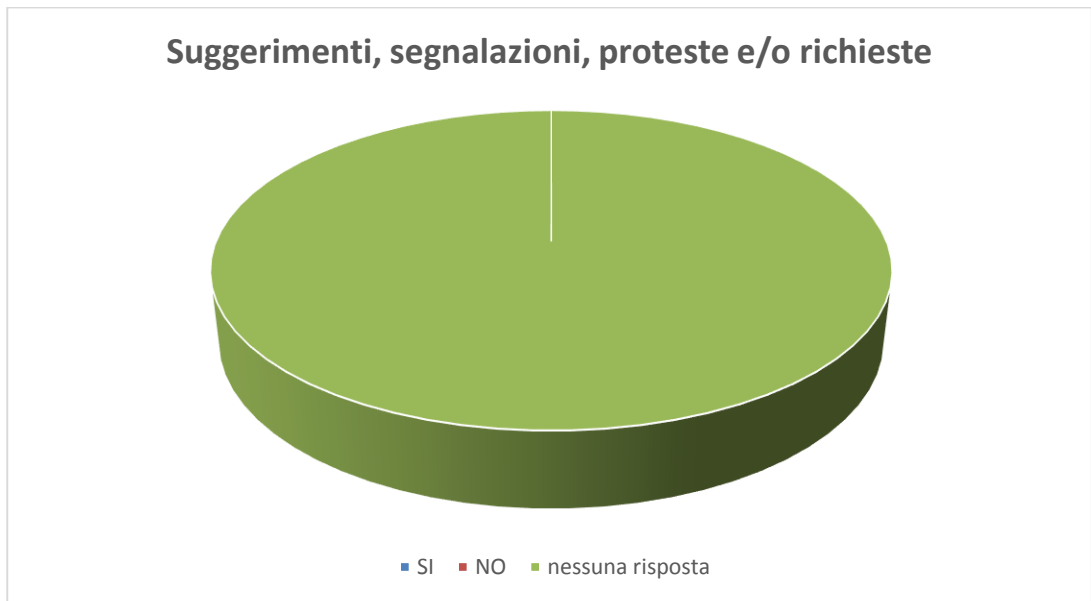
Risposte

SI	0
NO	0
Nessuna risposta	10

Richieste

Risposte

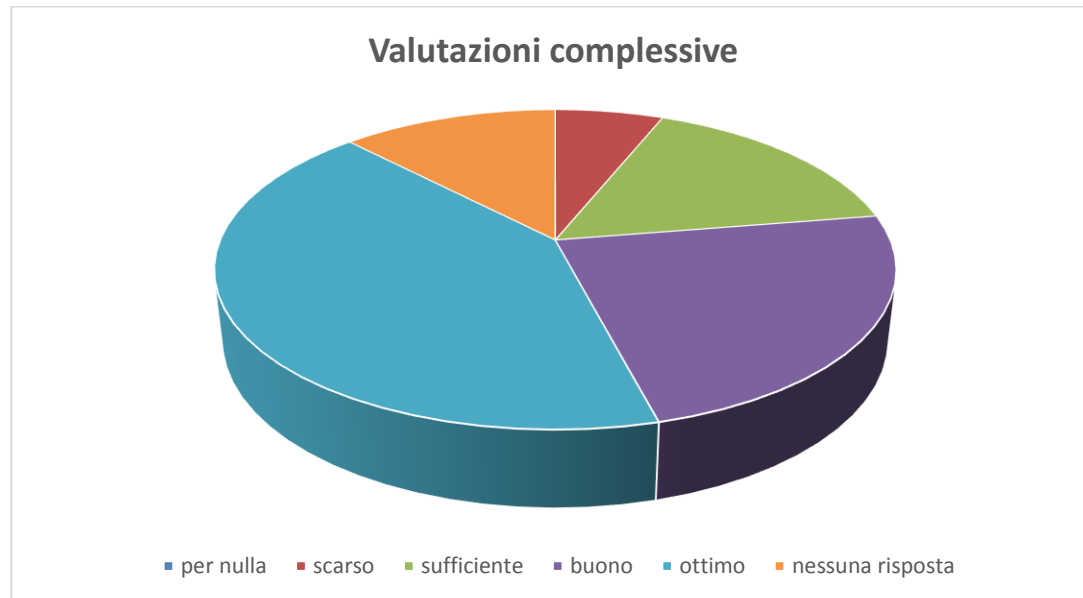
SI	0
NO	0
Nessuna risposta	10



Valutazioni

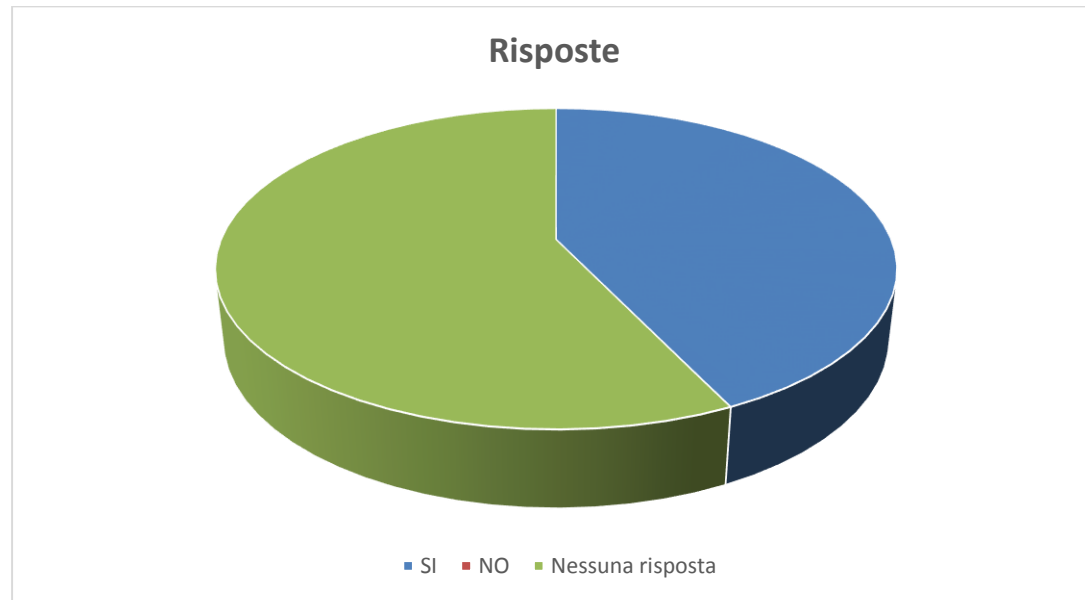
Valutazioni complessive

<u>Valutazioni</u>	<u>Risposte</u>
per nulla	0
scarso	6
sufficiente	16
buono	23
ottimo	41
nessuna risposta	12



Risposte

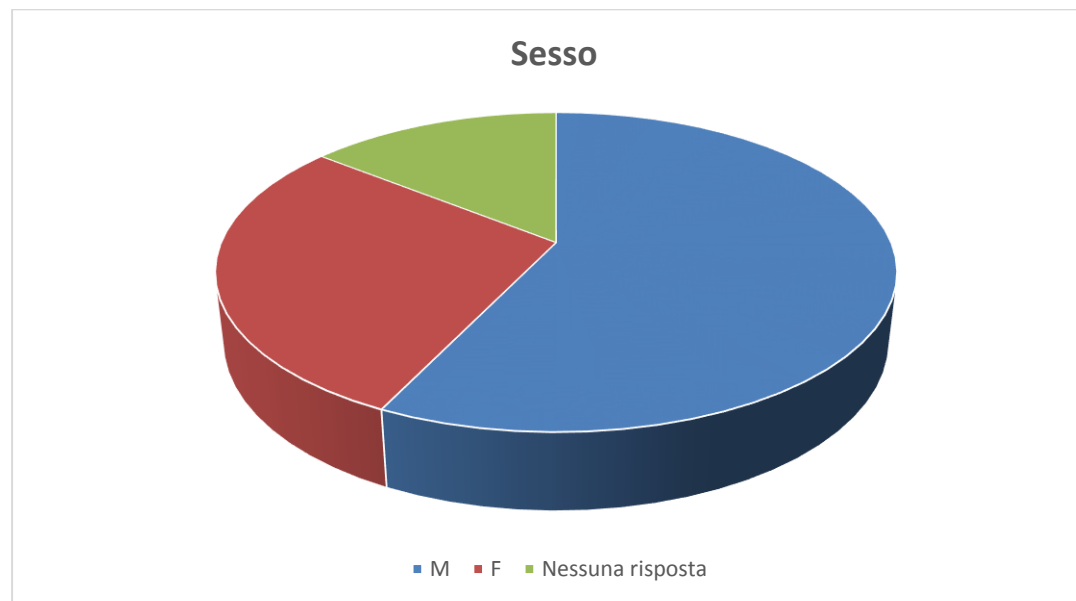
<u>Risposte</u>	
SI	18
NO	0
Nessuna risposta	24



A conclusione di ciascun questionario, redatto in forma anonima, sono presenti informazioni anagrafiche sugli utenti

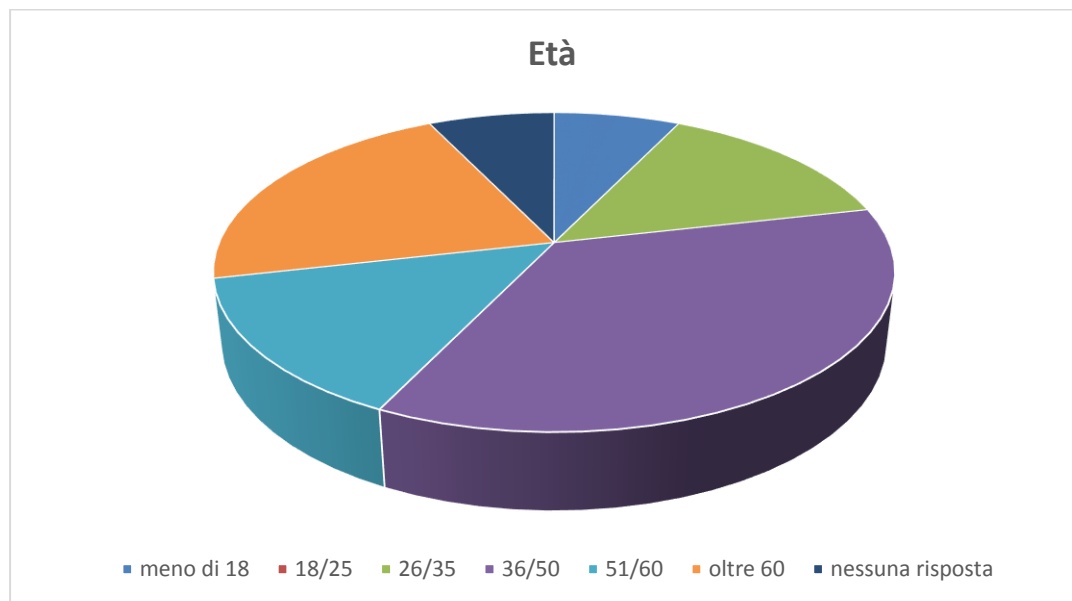
QUESTIONARIO SERVIZIO ANAGRAFE - Dati anagrafici

<u>SESSO</u>	
M	8
F	4
Nessuna risposta	2



Età

meno di 18	1
18/25	0
26/35	2
36/50	5
51/60	2
oltre 60	3
nessuna risposta	1



Professione

studente/essa	1
lavoratore/trice dipendente	3
disoccupato/a	2
lavoratore/trice autonomo	2
casalinga/o	2
pensionato/a	2
nessuna risposta	2



Titolo di studio

elementare	0
media inferiore	1
media superiore	10
laurea	2
post laurea	0
nessuna risposta	1

