



# COMUNE DI CAPOTERRA

Città Metropolitana di Cagliari

---

## ***Questionario di gradimento dei servizi erogati dall'Ente***

Gentile Utente, Le chiediamo di dedicare qualche minuto del Suo tempo alla compilazione di questa scheda. Le Sue risposte ci permetteranno di offrire un servizio migliore, in linea con le aspettative ed i bisogni dei cittadini.

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

*1) Quante volte le è capitato di recarsi presso gli uffici del Comune?*

- spesso
- raramente
- mai

*2) Come è venuto a conoscenza dell'URP?*

- pubblicazioni (affissioni, depliant informativi, internet, spot ecc.)
- recandosi presso il Comune
- non conosco
- altro .....

*3) Per quale PRATICHE e/o INFORMAZIONI si è rivolto all'URP?*

- orario di apertura al pubblico degli uffici
- segnalazioni e reclami
- iter gestione pratiche amm.ve
- istanze relative ad altri servizi comunali
- accesso ai documenti amministrativi
- annullamento verbali di contravvenzione
- informazioni turistiche
- opportunità lavoro
- bandi di concorso

- iniziative comunali
- verifica situazione pratiche
- servizi al cittadino
- tariffe imu-tari-pubbliche affissioni-tosap-acqua etc.
- compilazione modulistica
- informazioni su finanziamenti pubblici
- risarcimento danni

altro.....

*4) Come valuta la REPERIBILITA' (telefonica, email) dell'URP?*

- ottima
- buona
- sufficiente
- insufficiente

*5) Come valuta la CAPACITA' DI RISOLUZIONE dei problemi o delle richieste rivolte all'URP?*

- ottima
- buona
- sufficiente
- insufficiente

*6) Come valuta la CHIAREZZA e la PRECISIONE nelle risposte e nelle informazioni fornite dal personale dell'URP?*

- ottima
- buona
- sufficiente
- insufficiente

*7) Come valuta la CORTESIA e la DISPONIBILITA' del personale dell'URP?*

- ottima
- buona
- sufficiente
- insufficiente

8) *Nel complesso, quanto è soddisfatto del servizio offerto dall'URP?*

- molto
- abbastanza
- poco
- per niente

9) *Come valuta il SITO WEB istituzionale del Comune?*

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- Non ho elementi per valutare

10) *Le informazioni e la modulistica presenti nel sito web sono facilmente individuabili?*

- Completamente
- Abbastanza
- In parte
- Poco
- Per niente
- Non ho elementi per valutare

11) *I moduli per richiedere i servizi sono di semplice compilazione?*

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

12) *Ritiene che le informazioni sui servizi siano fornite in modo chiaro?*

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

13) Può gentilmente fornirci suggerimenti, proposte, apprezzamenti o segnalazioni, al fine di migliorare i nostri servizi?

.....

.....

.....

.....

.....

**Dati Anagrafici**

14) Sesso

M

F

15) Età:

meno di 18 anni

tra i 18 e i 25 anni

tra i 26 e i 35 anni

tra i 36 e i 50 anni

tra i 51 e i 60 anni

oltre i 60 anni

16) Professione:

studente/essa

lavorator/trice dipendente

disoccupato/a

lavoratore/trice autonomo

casalinga/o

pensionato/a

17) Titolo di studio:

elementare

media inferiore

media superiore

laurea

post laurea