**COMUNE DI CAROVIGNO**

Provincia di Brindisi

**QUESTIONARIO DI *“CUSTOMER SATISFACTION’’* DEL COMUNE DI CAROVIGNO – ANNO 2025**

***Approvato con delibera G.C. n. 137 del 1/08/2025***

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 Carovigno e presentare un’immagine dell’Amministrazione sempre più orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti in generale.

**GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI**

A quali di questi uffici comunali si è rivolto per trattare una “pratica”, presentare un’istanza, richiedere una prestazione o semplicemente per avere informazioni?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| □ Anagrafe | □ Tributi | □ Pubblica Istruzione, Cultura, Turismo |
| □ Protocollo | □ Ragioneria | □ Biblioteca Comunale |
| □ Stato civile | □ Paesaggio | □ Servizi Sociali |
| □ Messi notificatori | □ ambiente | □ SUAP/Commercio |
| □ Affari Legali | □ Gestione servizio rifiuti | □ Pubblica Istruzione, Cultura, Turismo |
| □ Segreteria Generale | □ Polizia Municipale |  |

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?: □ Si □ No

Se si, quali? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Come valuta complessivamente i Servizi offerti dal Comune di CAROVIGNO?:

□ Scarsi □ Mediocri □ Sufficienti □ Discreti □ Buoni □ Ottimi

Se lo desidera può esprimere, in ottica costruttiva e con espressioni **non** ingiuriose e/o offensive, osservazioni/suggerimenti/indicazioni all’Ente:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**GRADIMENTO DEL SITO INTERNET**

Consulta il sito Internet www.comune.carovigno.br.it? □ Si □ No

Se si, con quale frequenza?: □ Giornalmente □ Settimanalmente □ Mensilmente □ Altro: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Aggiornamento delle informazioni | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Ottimo | buono | sufficiente | scarso | |
| Chiarezza delle informazioni | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Ottimo | buono | sufficiente | scarso | |
| Leggibilità Grafica | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Ottimo | buono | sufficiente | scarso | |

È a conoscenza del servizio di inserimento delle istanze *on-line □ Si □ No*

Quali sono gli ostacoli principali ad accedervi?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Se si, quali?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**PROFILO UTENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| Sesso | □ M □ F |
| Nazionalità | □ Italiana □ Comunitaria □ Extracomunitaria |
| Anno di nascita | □□□□ |
| Professione | □ Operaio □ Impiegato □ Dirigente □ Commerciante □ Libero prof. □ Pensionato  □ Studente □ Disoccupato □ Altro |

Data di 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 la sede municipale. Il questionario può essere reperito in formato cartaceo in prossimità dei raccoglitori suddetti e può anche essere scaricato dal sito istituzionale: [www.comune.carovigno.br.it](http://www.comune.carovigno.br.it)