



COMUNE DI CASALGRANDE

Piazza Martiri della Libertà, 1 – 42013 Casalgrande (RE)

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

PROFILO DELL'UTENTE

- 1. Sesso :** maschio femmina
- 2. Età:** meno di 30 anni dai 30 ai 40 anni dai 40 ai 50 anni
 dai 50 ai 60 anni più di 60 anni
- 3. Professione:** operaio impiegato dirigente commerciante
 libero prof. pensionato studente disoccupato
 altro (specificare) _____

4. Motivazione di accesso ai Servizi Demografici:

- Certificazione Anagrafica/Atti notori/Passaggi proprietà
- Cambio di residenza Rilascio Carta d'Identità
- Servizi Elettorali Certificazione di Stato Civile
- Atti Nascita, Matrimonio, Morte, Cittadinanza, Separazioni/Divorzi
- Pubblicazioni di matrimonio Leva
- Statistica, Toponomastica
- altro (specificare) _____

VALUTAZIONE DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

Barrare una sola casella per riga

1. Valutazione della nuova struttura dei Servizi Demografici

| Descrizione | | | | | |
|--------------------------------------|--|--|--|--|--|
| Chiarezza della segnaletica | | | | | |
| Facilità di accesso ai servizi | | | | | |
| Organizzazione degli spazi di attesa | | | | | |
| Ambiente confortevole e pulito | | | | | |
| Tutela della riservatezza (Privacy) | | | | | |

* SCALA DI VALUTAZIONE

| | |
|--|------------------------|
| | Per niente soddisfatto |
| | Poco soddisfatto |
| | Soddisfatto |
| | Più che soddisfatto |
| | Molto soddisfatto |

2. Valutazione del servizio

| Descrizione | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| Orari di apertura | | | | | |
| Tempi di attesa allo sportello | | | | | |
| Tempi di risposta al servizio richiesto | | | | | |
| Disponibilità di materiale informativo (anche on line) | | | | | |
| Disponibilità della modulistica (anche on line) | | | | | |
| Facilità di compilazione | | | | | |

3. Valutazione dell'accoglienza

| Descrizione | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| Cortesia e disponibilità del personale | | | | | |
| Preparazione del personale | | | | | |
| Capacità di ascolto e risoluzione problemi | | | | | |
| Chiarezza nelle risposte | | | | | |



COMUNE DI CASALGRANDE

Piazza Martiri della Libertà, 1 – 42013 Casalgrande (RE)

4. Evoluzione della qualità del servizio e suggerimenti

Ha già usufruito in passato del servizio cui si è rivolto? si no

Se sì, trova che la qualità del servizio sia: peggiorata invariata migliorata

Ci sono dei servizi, attualmente non esistenti, che ritiene utile proporre? sì no

Se sì, può indicarci quali?

ORARI DI APERTURA

Gli attuali orari dei servizi demografici sono i seguenti:

| | |
|-----------|--|
| Lunedì | Chiuso |
| Martedì | 8:30 – 12:30 |
| Mercoledì | 7:40 – 12:30 |
| Giovedì | 8:30 – 16:30 (in luglio e agosto 8:30 – 12:30) |
| Venerdì | 8:30 – 12:30 |
| Sabato | 8:30 – 12:30 |

1. Per istruire e completare le pratiche, è necessario prevedere la chiusura al pubblico un giorno a settimana. Che giorno preferisce che l'ufficio resti chiuso? Lunedì Venerdì

2. Delle seguenti possibilità relative agli orari di apertura, indichi con una crocetta le 2 che ritiene più utili:

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | <i>apertura alle 7:40 almeno un giorno a settimana</i> |
| <input type="checkbox"/> | <i>orario continuato in pausa pranzo almeno un giorno a settimana</i> |
| <input type="checkbox"/> | <i>apertura fino alle ore 17:00 almeno un giorno a settimana</i> |
| <input type="checkbox"/> | <i>chiusura degli sportelli alle 13:00 anziché alle 12:30</i> |
| <input type="checkbox"/> | <i>apertura degli sportelli alle 8:00 anziché alle 8:30</i> |

3. Ritiene utile consentire l'accesso agli sportelli solo su appuntamento per essere certi di essere ricevuti all'orario indicato e ridurre sensibilmente i tempi di attesa?

Sì, sempre

Sì, ma ritengo che si debbano mantenere alcuni giorni ad accesso libero.

Nel caso, quanti giorni ad accesso libero ritiene necessari? 1 2

No, preferisco mettermi in coda e attendere il mio turno

Osservazioni finali: _____

Casalgrande, li _____