



COMUNE DI CANOLO
(Città Metropolitana di Reggio Calabria)

Questionario di customer satisfaction

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.

Modulo 1
Informazioni sul cittadino¹

1. Sesso

- ☐ Maschio
- ☐ Femmina

Cittadinanza

- ☐ Italiana
- ☐ Altra cittadinanza

2. Fascia d'età

- ☐ fino a 25
- ☐ da 26 a 45
- ☐ da 46 a 65
- ☐ oltre 65

Titolo di studio

- ☐ elementare
- ☐ media inferiore
- ☐ media superiore
- ☐ università

3. Professione / Condizione

- ☐ Lavoratore dipendente
- ☐ Casalinga

- | | |
|--|--|
| ☐ Lavoratore autonomo | ☐ Pensionato |
| ☐ Libero professionista | ☐ Disoccupato |
| ☐ Studente | ☐ Altro(<i>specificare</i>) |

Modulo 2

Informazioni sui servizi

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

- ☐ spesso
- ☐ raramente
- ☐ mai

2) Per quali servizi si è recato in Comune? (specificare il settore o il servizio)

☐ Area Amministrativa
☐ Area Finanziaria - Tributi
☐ Area Tecnica Manutentiva e Gestione del Territorio

3) E' soddisfatto dei servizi offerti da:

Lavori Pubblici e Manutenzioni straordinarie
--

- ☐ sì
- ☐ abbastanza
- ☐ molto
- ☐ poco
- ☐ no

Urbanistica – Ambiente – Edilizia Privata

- ☐ sì
- ☐ abbastanza
- ☐ molto
- ☐ poco
- ☐ no

Manutenzioni ordinarie

- ☐ sì
- ☐ abbastanza
- ☐ molto
- ☐ poco
- ☐ no

Gestione RSU e differenziata

- ☐ sì
- ☐ abbastanza
- ☐ molto
- ☐ poco
- ☐ no

Polizia Municipale

- ☐ sì
- ☐ abbastanza
- ☐ molto
- ☐ poco
- ☐ no

Affari Generali e Istituzionali - Sociali - Scolastici e Diritto allo Studio

- ☐ sì
- ☐ abbastanza
- ☐ molto
- ☐ poco
- ☐ no

Cultura ed eventi

- ☐ sì
- ☐ abbastanza
- ☐ molto
- ☐ poco
- ☐ no

Finanziari

- ☐ sì
- ☐ abbastanza
- ☐ molto
- ☐ poco
- ☐ no

Tributi

- ☐ sì
- ☐ abbastanza
- ☐ molto
- ☐ poco
- ☐ no

Commercio

- ☐ sì
- ☐ abbastanza
- ☐ molto
- ☐ poco
- ☐ no

4) *Ritiene che i servizi vengano erogati con tempestività?*

- ☐ *sempre*
- ☐ *a volte*
- ☐ *quasi mai*
- ☐ *mai*

5) *I moduli per richiedere il servizio sono di semplice compilazione?*

- ☐ *sì*
- ☐ *abbastanza*
- ☐ *molto*
- ☐ *poco*
- ☐ *no*

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

- ☐ *sì*
- ☐ *abbastanza*
- ☐ *molto*
- ☐ *poco*
- ☐ *no*

7) *Osservazioni, proposte, suggerimenti:.....*

.....

.....

.....

.....

.....

Modulo 3

Conoscenza e aspettative verso i mezzi di comunicazione

1) *Attraverso quali mezzi d'informazione viene di solito a conoscenza delle iniziative del Comune?*

- ☐ *Manifesti/Locandine*
- ☐ *Giornali Locali*
- ☐ *Amici e conoscenti*
- ☐ *Sito Web*
- ☐ *Non sono informato*

2) *Utilizza Internet per reperire informazioni dal sito del Comune?*

- ☐ *più di una volta alla settimana*
- ☐ *una o più di una volta al mese*
- ☐ *una volta alla settimana*
- ☐ *saltuariamente*
- ☐ *mai*

3) *Se si trovasse nella necessità di rivolgersi al Comune, attraverso quale strumento di comunicazione preferirebbe farlo?*

- ☐ di persona
- ☐ per posta
- ☐ tramite telefono
- ☐ per e-mail
- ☐ mai tramite sito web
- ☐ altro

4 Quanto si sente informato sulle attività e sulle iniziative del Comune?

- ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per Nulla

Il questionario non deve essere firmato.

Nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (D.Lgs 196/2003 e ss.mm.ii.) si informa che i presenti dati verranno utilizzati esclusivamente per uso interno per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e trattati.

Grazie per la Sua preziosa collaborazione.

Il questionario una volta compilato, potrà essere consegnato all' Ufficio Protocollo del Comune di Canolo o spedito alla PEC: protocollocanolo@asmepec.it

¹ Il presente questionario è redatto in forma anonima, le risposte ed i dati forniti saranno utilizzati al solo scopo di effettuare rilevazioni statistiche per migliorare la qualità dei servizi resi.