**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2014**

|  |
| --- |
| Gentile cittadino, con questo questionario Le chiediamo di collaborare ad una rilevazione campionaria per conoscere il livello di soddisfazione dei servizi forniti da questo Ente.La soddisfazione dell’utente si inserisce all’interno di una strategia più ampia e finalizzata a porre il cittadino al centro delle scelte di questa amministrazione.La misurazione della qualità dei servizi offerti risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per la Pubblica Amministrazione perché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come viene percepito dagli utenti, allo scopo di instaurare un circuito virtuoso con i cittadini e migliorare la performance del medesimo.La informiamo che il seguente questionario valuta i servizi resi da questo Ente nel corso dell’anno 2014 e che le risposte ottenute dall’indagine svolta **dalla data di pubblicazione del questionario al 31/01/2015** saranno trattate nel rispetto della normativa sulla privacy.I risultati dell’attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell’utenza in relazione ai servizi erogati saranno raccolti dal Responsabile URP Dr. Rizzo Domenico (email: drizzo@.provincia.trapani.it -Tel.0923/806784) |

Grazie per il tempo che dedicherà a questo sondaggio, pregandoLa di selezionare una sola casella di risposta per ogni domanda.

**Potrà scegliere una tra le seguenti modalità per compilare e consegnare il questionario**:

1. consegnandolo allo Sportello dell’Ufficio di cui ha formulato la Valutazione;
2. e-mail, allegando il pdf del questionario, al seguente indirizzo: **drizzo@.provincia.trapani.it**;
3. servizio postale, al seguente indirizzo: **Via Garibaldi, 89 - 91100 Trapani (TP), indicando anche il Servizio/Ufficio**;
4. fax, al seguente numero: **0923/540100**.

# Rispondi al questionario

 **Indicare il SERVIZIO/UFFICIO di cui si intende esprimere la valutazione**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Settore I [Ufficio Legale - Avvocatura](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/1/UfficioGiuridicoLegale.htm) [U.C. Informazione e Comunicazione](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/1/UC_informazione_comunicazione.htm) [Serv. Partecipazioni e generali di supporto](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/1/Servizio_Partecipazioni_Servizi_Supporto.htm) [Servizio Gare e Contratti](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/1/Servizio_gare_contratti.htm)  [Ufficio Sistema informativo territoriale](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/1/Ufficio_SIT.htm) [Ufficio Statistica](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/1/Servizio_Statistica.htm) | Settore II U.C. Presidenza del Consiglio   | Settore III [Servizio Programmazione finanziaria, entrate e spese, rendicontazione finanziaria](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/3/ContabilitaMeccanizzataEContoDelBilancio.htm)  [Servizio Organizzazione e pianificazione generale, OIV e Gestione del personale](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/3/ServizioAmministrativo.htm) [Servizio Economato e Provveditorato](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/3/Economato.htm) [Ufficio Contabilità economica del personale](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/3/ContabilitaEconomicaPersonale.htm) [Ufficio Tributo speciale - IMU](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/3/TributoSpeciale.htm)  [Ufficio Contabilità patrimoniale e gestione mutui](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/3/ContabilitaPatrimoniale.htm) |
| Settore IV [Sport, programmazione turistica, Pubblica Istruzione e politiche giovanili](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/4/sport.htm)  [Servizi sociali, pari opportunità e Cultura](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/4/servizi_sociali.htm) | Settore V [Servizio Viabilità - Programmaz.-manutenz. straordinaria Zona A](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/5/viab_zonaA.htm) [Servizio Viabilità - Programmaz.-manutenz. straordinaria Zona B](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/5/viab_zonaB.htm) [Servizio Manutenzione ordinaria segnaletica orizzontale e verticale](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/5/viab_segnaletica.htm) [Servizio Tecnico Edilizia](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/5/edilizia.htm) [Servizio Impianti tecnologici](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/5/imp_tecnologici.htm) [Servizio Amministrativo OO.PP.](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/5/amm_OO_PP.htm) [Servizio Patrimonio e concessioni](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/5/patrimonio_concessioni.htm) | Settore VI [Servizio Sviluppo Economico](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/6/sviluppo_economico.htm) [Servizio Riserve Naturali](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/6/riserve_naturali.htm)  [Servizio Gestione Ambientale Rifiuti](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/6/gestione_rifiuti.htm)  [Servizio Prevenz. e tutela ambientale, emiss. atmosf., catasto scarichi, sanzioni](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/6/prevenzione_tutela.htm) [[Protezione civile - Prevenzione e protezione](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/6/protezione_civile.htm)](http://www.provincia.trapani.it/Menu_sx/uffici/web/6/gestione_rifiuti.htm)  |

\* I campi contrassegnati con l'asterisco sono obbligatori

**Inizio modulo**

**Dati anagrafici dell'intervistato**

E' la prima volta che si rivolge a questo Libero Consorzio Comunale? \* SI NO

Nazionalità \* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Provincia \*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Comune Residenza \* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sesso \*  Maschile Femminile Età \* \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Titolo di studio \* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Professione \* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Indichi i primi 3 Servizi/Uffici del Libero Consorzio, in ordine di prevalenza, ai quali più frequentemente si rivolge?**

Primo ufficio \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Secondo ufficio \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Terzo ufficio \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Principalmente per quale motivo è venuto?**

Chiedere informazioni
Presentare una nuova pratica
Seguire l'iter di una pratica in corso
Conclusione di un procedimento
Avere accesso agli atti amministrativi
Altro \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Con riferimento all'ultimo ufficio cui si è rivolto, può indicare il suo grado di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti?**

|  |
| --- |
| Questionario valutazione Ufficio |
| **Qualità del ricevimento del pubblico** | **Insufficiente** | **Sufficiente** | **Buono** | **Ottimo** |
| Chiarezza delle indicazioni segnaletiche |  |  |  |  |
| Comfort degli ambienti d'attesa |  |  |  |  |
| Cortesia e disponibilità del personale |  |  |  |  |
| Competenza del personale |  |  |  |  |
| Durata dei tempi d'attesa |  |  |  |  |
| Tempi di erogazione del servizio reso |  |  |  |  |
|   |
| **Qualità delle informazioni** | **Insufficiente** | **Sufficiente** | **Buono** | **Ottimo** |
| Facilità ad ottenere informazioni |  |  |  |  |
| Chiarezza delle informazioni ricevute |  |  |  |  |
| Completezza delle informazioni ricevute |  |  |  |  |
| Facilità ad ottenere informazioni telefoniche |  |  |  |  |

**Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare il Libero Consorzio Comunale?**

|  |  |
| --- | --- |
| TelefonoPostaPosta elettronica | Mi reco personalmente presso il Libero ConsorzioAltro \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Consulta il sito internet del Libero Consorzio?**

Si No Saltuariamente

**Se lo consulta esprima il suo parere su:**

|  |
| --- |
| Questionario valutazione Sito |
| **Domande** | **Insufficiente** | **Sufficiente** | **Buono** | **Ottimo** |
| Facilità di consultazione |  |  |  |  |
| Utilità delle informazioni |  |  |  |  |
| Aggiornamento delle informazioni |  |  |  |  |

**Quali sezioni del sito consulta più frequentemente?** (indicarne anche più di una)

Sezione "La Provincia"
Sezione "Info e Comunicazioni"
Sezione "Aree Tematiche"
Sezione "Portale Turistico"
Servizi Territoriali
Portale Cartografico
Albo Pretorio
Gare
Ricerca Personale
Sezione ”Amministrazione Trasparente”

Altro (*indicare la sezione*) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ritiene chiaro questo questionario?**

Molto Abbastanza Poco No

**In sintesi qual è il suo grado di soddisfazione complessivo riguardo al Libero Consorzio Comunale di Trapani?**

Molto Abbastanza Poco No

**Vuole lasciare un commento o un suggerimento?**

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

Suggerimenti: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Fine modulo