



COMUNE DI PORTO CESAREO
PROVINCIA DI LECCE

Settore tributi e personale

Tel 0833 858207-6 – fax 0833 858252

**ANCHE TU C'ENTRI... AIUTA IL TUO COMUNE A MIGLIORARE I SERVIZI
COMPILANDO IL**

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

Gentile utente,
le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione riguardo ad alcuni aspetti della prestazione ricevuta, rispondendo alle seguenti domande del questionario. Le sue risposte, ritenute strettamente confidenziali, saranno utili per migliorare i nostri servizi. La ringraziamo per la preziosa collaborazione.

1) In quale ufficio si è recato?

- TRIBUTI**
- PERSONALE**

.....
2) Per quale motivo specifico si è rivolto a questo ufficio?

- presentare domanda (o comunicazione o altro)
- consegnare documenti a integrazione di una pratica già presentata
- avere informazioni di carattere generale
- avere informazioni di carattere normativo
- avere informazioni sullo stato della domanda (o comunicazione o altro)
- ritirare un'autorizzazione (o certificato o altro)
- chiedere modulistica
- presentare una segnalazione/suggerimento
- altro (specificare)

3) All'interno dell'ufficio sono facilmente individuabili i servizi forniti?

- Molto Abbastanza Poco Per niente



COMUNE DI PORTO CESAREO
PROVINCIA DI LECCE

Settore tributi e personale

Tel 0833 858207-6 – fax 0833 858252

4) Le informazioni per ottenere il servizio, o per la presentazione della pratica, sono fornite con chiarezza?

Molto Abbastanza Poco Per niente

5) L'orario di apertura al pubblico è funzionale alle sue esigenze?

Molto funzionale Abbastanza funzionale Poco funzionale Per niente funzionale

6) Qualora l'orario attuale non fosse funzionale, quale sarebbe quello più corrispondente alle sue esigenze?

Per gli orari

dalle 7 alle 9 dalle 9 alle 11 dalle 11 alle 13 dalle 13 alle 15
 dalle 15 alle 17 dalle 17 alle 19

Per i giorni:

tutti i giorni

oppure

lunedì - martedì - mercoledì - giovedì - venerdì - sabato

7) La modulistica è di semplice compilazione?

Molto Abbastanza Poco Per niente

8) Quanto tempo ha aspettato prima di essere ricevuto dall'impiegato (in minuti)?

Nessuna attesa Meno di 5 minuti Più di 15 minuti Più di 30 minuti

9) Il servizio viene erogato velocemente?

Molto Abbastanza Poco Per niente



COMUNE DI PORTO CESAREO
PROVINCIA DI LECCE

Settore tributi e personale

Tel 0833 858207-6 – fax 0833 858252

10) Il personale è competente e preparato?

Molto Abbastanza Poco Per niente

11) Il personale è cortese?

Molto Abbastanza Poco Per niente

12) L'ambiente di attesa è confortevole?

Molto Abbastanza Poco Per niente

13) E' complessivamente soddisfatto del servizio?

Molto soddisfatto Abbastanza soddisfatto Poco soddisfatto Per niente soddisfatto

14) Con quale frequenza ha utilizzato il servizio negli ultimi 6 mesi?

E' la 1^a volta una o più volte la settimana Una volta al mese 2-3 volte al mese
 Più raramente Non so quantificare

15) A quanti uffici si è dovuto rivolgere per risolvere il suo problema?

Solo questo Due Tre Più di tre



COMUNE DI PORTO CESAREO
PROVINCIA DI LECCE

Settore tributi e personale

Tel 0833 858207-6 – fax 0833 858252

16) Se ha già utilizzato questo servizio in passato, ritiene che sia complessivamente:

- rimasto uguale - migliorato - peggiorato - non saprei

17) Complessivamente quali suggerimenti potrebbe indicare ai fini di un miglioramento dei servizi del Settore Tributi e Personale?

.....
.....

18) Conosce il nostro sito web www.comune.portocesareo.le.it?

- Sì No

Caratteristiche dell'utenza

Sesso

- maschio femmina

Età

- < di 20 anni
 da 20 a 35 anni
 da 36 a 45 anni
 da 46 a 60 anni
 > 60 anni

Livello di istruzione

- Licenza elementare
 Licenza media inferiore
 Licenza media superiore
 Laurea
 nessuno



COMUNE DI PORTO CESAREO
PROVINCIA DI LECCE

Settore tributi e personale

Tel 0833 858207-6 – fax 0833 858252

Professione

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Lavoratore/trice dipendente | <input type="checkbox"/> artigiano/a |
| <input type="checkbox"/> Libero professionista /imprenditore/trice | <input type="checkbox"/> commerciante |
| <input type="checkbox"/> Studente/essa | <input type="checkbox"/> Pensionato/a |
| <input type="checkbox"/> Casalinga | <input type="checkbox"/> Disoccupato/a |
| <input type="checkbox"/> Altro | |

Residenza

- Porto Cesareo
 Fraz. Torre Lapillo
 Altro Comune (specificare)
-

Cittadinanza

- Italiana
 Paese membro dell'UE
 Paese Extra UE

Nel ringraziarLa per la collaborazione, La salutiamo cordialmente.

**Sett. Tributi e Personale
Comune di Porto Cesareo**

**Dopo aver compilato il presente modulo, salvare il file e inviare a:
tributi@comune.portocesareo.le.it o presentare all'ufficio protocollo del comune.**