

COMUNE DI PORTO CESAREO
Provincia di LECCE
Settore II – Servizi Demografici
Tel 0833/858208-0833/858203
e-mail demografici@comune.portocesareo.le.it

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
SERVIZI DELL'ANAGRAFE –STATO CIVILE –ELETTORALE
ANNO 2014**

Gentile Signore/ra al fine di migliorare i servizi offerti, stiamo conducendo un sondaggio per la rilevazione del grado di soddisfazione del Cittadino. Le saremmo pertanto grati se volesse dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO. I dati raccolti verranno elaborati esclusivamente dal personale di questo Ufficio.
Grazie per la collaborazione !!

Responsabile del Settore Servizi Demografici ed Elettorale
Anna Consiglia FANIZZA

1 SEZIONE 1

1. Quante volte nell'ultimo anno ha fruito dei servizi anagrafici o di Stato Civile?

- ☐ Meno di 5 volte
- ☐ Tra 5 e 10 volte
- ☐ Più di 10 volte

SEZIONE 2

2. A quale sportello si è rivolto oggi?

- | | | |
|---|--|--|
| ☐ Nascite | ☐ Iscrizione anagrafici | ☐ Certificati /Carta identità |
| ☐ Matrimonio | ☐ Cambio indirizzo | ☐ Autentiche |
| ☐ Cittadinanza | ☐ Emigrazioni | ☐ Variazione dati |
| ☐ Morte | ☐ Elettorale | |
| ☐ Informazioni / certificati storici | | |

SEZIONE 3

3.1 Di seguito sono riportate una serie di affermazioni per le quali Le chiediamo di esprimere una valutazione in termini di importanza. Dovrà pertanto scegliere la sua valutazione mettendo una X Nella casella corrispondente :

		Per nulla importante	poco importante	indifferente	importante	molto importante
Modalità di accesso al servizio	La facilità di raggiungere gli uffici anagrafici					
	La facilità di individuare con semplicità lo sportello a cui mi devo rivolgere					
	La comodità della sala d'attesa					
	La durata degli orari di apertura degli sportelli					
	La riservatezza del contatto con il personale allo sportello					

		Per nulla importante	poco importante	Indifferente	importante	molto importante
Modalità di svolgimento del servizio	La semplicità dell'iter della pratica o della richiesta del certificato					
	Il tempo di conclusione della pratica o di rilascio del certificato					
	La disponibilità delle informazioni per presentare un reclamo					

		Per nulla importante	poco importante	Indifferente	importante	molto importante
Modulistica	La facilità di accesso ai documenti da compilare presso l'ufficio					
	La facilità di compilazione dei documenti necessari					

☐

		Per nulla importante	poco importante	Indifferente	importante	molto importante
Preparazione del personale	La capacità del personale agli sportelli di trovare soluzioni ai problemi presentati					
	La preparazione tecnica dimostrata dal personale agli sportelli					
	La chiarezza di esposizione del personale agli sportelli					

		Per nulla importante	poco importante	Indifferente	importante	molto importante
Capacità relazionali personale	La cortesia del personale allo sportello					
	La disponibilità del personale allo sportello					

3.2 Di seguito sono riportate una serie di affermazioni per le quali Le chiediamo di esprimere una valutazione in termini di accordo o disaccordo. Dovrà pertanto scegliere la sua valutazione mettendo una X sui seguenti simboli :

👍😊 = completamente d'accordo

😊 = d'accordo

😐 = ne' d'accordo né in disaccordo

😞 = parzialmente in disaccordo

👎😞 = completamente in disaccordo

		👎😞	😞	😐	😊	👍😊
Modalità di accesso al servizio	E' facile raggiungere gli uffici					
	E' facile individuare lo sportello a cui ci si deve rivolgere					
	La sala d'attesa è comoda					
	L'orario di apertura degli sportelli è adeguato alle esigenze					
	Il contatto con il personale allo sportello è riservato					

		👎😞	😞	😐	😊	👍😊
Modalità di svolgimento del servizio	L'iter della pratica o della richiesta del certificato è semplice					
	Il tempo di conclusione della pratica o di rilascio del certificato è veloce					
	Le informazioni per presentare un reclamo sono disponibili					

		👎😞	😞	😐	😊	👍😊
Modulistica	I documenti da compilare presso l'ufficio sono immediatamente disponibili					
	I documenti necessari sono facili da compilare					

		👎😞	😞	😐	😊	👍😊
Preparazione del personale	Il personale agli sportelli è in grado di trovare soluzioni ai problemi presentati					
	Il personale agli sportelli è preparato tecnicamente					
	Il personale agli sportelli è chiaro nell'esposizione					

Capacità relazionali personale	Il personale allo sportello è cortese					
	Il personale allo sportello è disponibile					

3.3 Considerando tutti gli aspetti del servizio ricevuto qual è la sua valutazione complessiva?

- ☐ molto soddisfatto
☐ soddisfatto
☐ né soddisfatto né insoddisfatto
☐ insoddisfatto
☐ molto insoddisfatto

SEZIONE 4

4 In una logica di miglioramento quali suggerimenti / proposte ritiene opportuno proporci?

SEZIONE 5

5 Le chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandole che il questionario è anonimo.

Sesso :

- ☐ M ; ☐ F

Cittadinanza:

- ☐ Italiana,
☐ Comunitaria,
☐ Extracomunitaria

Età :

- ☐ 18 – 30 ☐ 31 – 45 ☐ 46 – 60 ☐ oltre

Titolo di studio:

- ☐ Nessuno, ☐ Licenza elementare, ☐ Licenza Media, ☐ Diploma, ☐ Laurea

Professione : _____

Quest n _____ Ufficio _____ Data compilazione: _____

Informativa Privacy

Ai sensi dell'articolo 13 del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (codice privacy) la informiamo circa:

a) le finalità, conferimento e modalità del trattamento cui sono destinati i dati

Finalità e conferimento:

-I dati da lei conferiti sono finalizzati alla realizzazione di indagini dirette a verificare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti o richiesti, volte a migliorare la qualità degli stessi.

-Il conferimento dei dati è facoltativo, ma in mancanza non sarà possibile effettuare le indagini suddette.

-I dati saranno trattati solo per il tempo necessario.

Modalità:

I dati personali saranno trattati in forma anonima ed aggregata, manualmente e/o attraverso strumenti informatizzati con logiche correlate alle finalità di cui sopra e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

Adempite le finalità prefissate i dati saranno cancellati o trasformati in anonimi.

I suoi dati non saranno diffusi a terzi.

b) Categoria dei soggetti incaricati del trattamento

I dati personali potranno essere conosciuti soltanto dai dipendenti del Comune di Porto Cesareo individuati quali incaricati del trattamento.

c) Titolare e Responsabile

Il Titolare del trattamento dei dati personali è l'Amministrazione del Comune di Porto Cesareo.

I Responsabili del trattamento per le varie fasi sono:

Responsabile del Settore Servizi Demografici: FANIZZA ANNA CONSIGLIA

Istruttore amministrativo: D'AGOSTINO SILVIA incaricata della raccolta dei questionari e l'elaborazione dei dati.

In relazione al trattamento dei dati, ci si potrà rivolgere ai suddetti responsabili per esercitare i diritti ai sensi dell'art. 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali. (D.Lgs. 196/03)

Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti ai sensi dell'art.7 Decreto Legislativo n.196/2003,

L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a) dell'origine dei dati personali;
- b) delle finalità e modalità del trattamento;
- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili;
- e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
- f) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- g) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- h) l'attestazione che le operazioni di cui ai precedenti due punti sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

L'esercizio di cui sopra può essere esercitato direttamente o conferendo, per iscritto delega o procura a persone fisiche o associazioni.