**ALLEGATO “F”**

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA** |  | | | |
| **Insoddisfatto** | **Poco soddisfatto** | **Soddisfatto** | **Pienamente soddisfatto** |
| Facilità d’accesso all’Ufficio  comunale |  |  |  |  |
| Organizzazione degli spazi di |  |  |  |  |
| Salubrità e pulizia degli |  |  |  |  |
| Funzionalità degli uffici (spazi adeguati, punti di appoggio  etc.) |  |  |  |  |
| Adeguatezza orari apertura al  pubblico |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO** |  | | | |
| **Insoddisfatto** | **Poco soddisfatto** | **Soddisfatto** | **Pienamente soddisfatto** |
| Capacità di ascolto e comprensione del problema |  |  |  |  |
| Cortesia e disponibilità del personale |  |  |  |  |
| Chiarezza e correttezza delle informazioni ricevute |  |  |  |  |
| Competenza e preparazione del personale |  |  |  |  |
| Tempi di attesa per accedere ai servizi |  |  |  |  |
| Tempestività dell’erogazione del servizio (tempo impiegato per la consulenza e la conclusione |  |  |  |  |
| Trasparenza dei tempi e dei costi di erogazione |  |  |  |  |
| Soddisfazione per la risoluzione dell’esigenza |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **GIUDIZIO COMPLESSIVO** | | | |
| Insoddisfatto | Poco soddisfatto | Soddisfatto | Pienamente |
|  |  |  |  |

**Disservizi da segnalare**

Suggerimenti per migliorare l’offerta

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE