



Città di Sant'Elpidio a Mare



Gemellata con la città di POLSKI TRAMBESH (Bulgaria)  
(logo realizzato dagli studenti della Scuola Media "Bacci")

---

Piazza Matteotti, 8 – 63811 Sant'Elpidio a Mare (FM)  
tel. 0734 8196218 – fax 0734 8196229 – 390  
e-mail: [alessio.terrenzi@santelpidioamare.it](mailto:alessio.terrenzi@santelpidioamare.it)

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELLA CITTADINANZA

Carissimo concittadino, Carissima concittadina

il Comune di Sant'Elpidio a Mare desidera conoscere il grado di soddisfazione nei confronti della qualità dei servizi offerti ai cittadini che si recano presso gli uffici comunali o che, comunque, hanno necessità di informazioni.

Per questo, vorremmo sottoporre agli utenti un breve questionario, completamente anonimo, al quale rispondere semplicemente barrando con una crocetta ad ogni domanda, esprimendo una sola preferenza.

Le indicazioni che verranno raccolte saranno utili per poter migliorare la qualità dei servizi offerti dagli uffici comunali e per riflettere su eventuali debolezze del sistema comunale.

Il questionario va riconsegnato, entro il 31.12.2014:

- a mano, all'Ufficio Protocollo o all'Ufficio di Segreteria del Sindaco
- via posta, all'indirizzo MUNICIPIO – PIAZZA MATTEOTTI, 8 – 63811 SANT'ELPIDIO A MARE – FM senza indicazione del mittente

## INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE

### **Sesso:**

Maschio

Femmina

### **Età**

fino a 24 anni

da 25 a 34 anni

da 35 a 44 anni

da 45 a 54 anni

da 55 a 64 anni

da 65 a 74 anni

più di 74 anni

### **Titolo di studio**

nessun titolo di studio

scuola elementare

media inferiore

media superiore

qualifica professionale

laurea – diploma di laurea

### **Professione**

imprenditore, libero professionista, dirigente, quadro, intermedio

commerciante, artigiano, altro lavoratore autonomo

dipendente (pubblico o privato)

insegnante

studente

casalinga

disoccupato

pensionato

non indico

1. A quale ufficio si è rivolto?.....

Per quale motivo? .....

ottenere informazioni

consegne dichiarazioni e /o istanze

reclami o/o segnalazioni

altri motivi.....

**2. Ha contattato l'ufficio telefonicamente?**

si

no

**3. Se si, come giudica i tempi di attesa prima di parlare con l'ufficio o la persona di suo interesse?**

troppo lunghi

accettabili

brevi

**4. Ha ricevuto le informazioni di cui aveva bisogno?**

si

no

**5. Si è recato personalmente nell'ufficio di suo interesse?**

si

no

**6. Se si, come giudica il grado di soddisfacimento del trattamento ricevuto?**

ottimo

buono

sufficiente

insufficiente

**7. Come ritiene la capacità di ascolto e relazione del personale dell'ufficio di suo interesse?**

ottima

buona

sufficiente

insufficiente

**8. Ritiene che gli orari di apertura degli uffici al pubblico, per il settore di suo interesse, siano adeguati?**

si

no

**9. Eventuali osservazioni o suggerimenti per migliorare il servizio allo sportello:**

maggiore riservatezza

riduzione dei tempi di attesa

maggiore chiarezza nella modulistica

maggiore cortesia

maggiore semplicità di accesso agli uffici e/o servizi

altro .....

**10. Nella sede municipale quali uffici ritiene che dovrebbero essere più semplici da raggiungere?**

**11. Ha avuto occasione di consultare il sito internet del Comune per informazioni e/o chiarimenti?**

si

no

**12. Se si, per quali motivi?**

informazioni

consultazioni regolamenti comunali

acquisizione documenti/modulistica

bandi

comunicati stampa

altri motivi .....

.....  
.....  
.....

13. Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente alla consultazione del sito internet del Comune?

- ottima
- buona
- sufficiente
- insufficiente

14. Solitamente attraverso quali mezzi di informazione viene a conoscenza delle iniziative del Comune?

- manifesti/locandine
- sito istituzionale del comune
- altri canali internet
- quotidiani
- passaparola
- altro

Nel ringraziarLa per il tempo che ha voluto dedicarci, Le chiediamo di lasciare, se lo ritiene opportuno, eventuali ulteriori note o suggerimenti che possano essere utili ai fini del miglioramento dei servizi comunali.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Grazie per la collaborazione

*L'Amministrazione Comunale*