

Allegato "C"

Comune di

Questionario

**INDAGINE CONOSCITIVA SUL SODDISFACIMENTO DEI
BISOGNI DEI CITTADINI DA PARTE
DEGLI UFFICI COMUNALI**

Il presente questionario dovrà rimanere anonimo e verrà utilizzato ai soli fini statistici e del miglioramento dei servizi.

DOMANDE RIVOLTE ALL'INTERA FAMIGLIA

1-Frazione di residenza

.....

2 - Uffici frequentati con maggiore assiduità

(indicare con numeri progressivi, da 1 in avanti la prima, seconda, terza, ecc. scelta)

Ufficio Tecnico n. _____

Sindaco n. _____

Ufficio Cultura n. _____

Ufficio Servizi Sociali n. _____

Messi Comunali n. _____

Ufficio Licenze n. _____

Ufficio Protocollo n. _____

Ufficio Commercio n. _____

Ufficio Tributi n. _____

Ufficio Anagrafe n. _____

Ufficio Elettorale n. _____

Ufficio Pubb. Istruzione n. _____

Polizia Municipale n. _____

Assessore n. _____

Segretario Comunale n. _____

Altri (specificare) n. _____

3 - Indicare, in linea di massima, la frequenza annua di utilizzo dei primi 3 uffici individuati sopra, tra quelli a cui la famiglia si rivolge con maggiore assiduità:

- occasionale (fino a 5 volte l'anno)
- saltuaria (da 6 a 10 volte l'anno)
- frequente (da 11 a 20 volte l'anno)

- abituale (oltre 21 volte l'anno)

4 - Ha incontrato problemi o difficoltà nell'utilizzo degli uffici del Comune di ...?

- SI NO

Se la risposta è SI, a che cosa sono dovute?

(dare fino a 3 risposte, indicando con i numeri 1, 2 e 3, rispettivamente la prima, la seconda e la terza scelta)

- lunghe file e/o attese
 - disorganizzazione
 - scarsa professionalità del personale
 - scarso impegno del personale
 - scarsa cortesia del personale
 - mancanza o inadeguatezza di cartelli segnaletici degli uffici
 - informazioni imprecise o errate
 - procedure con tempi troppo lunghi
 - eccesso di burocrazia
 - difficoltà di compilazione della modulistica
 - locali inadeguati al ricevimento del pubblico
 - altre cause (specificare) _____
-

5 - Ritieni che in generale il Comune di offra servizi (sbarrare solo una casella):

- ottimi
- buoni
- adeguati ai bisogni
- discreti
- sufficienti
- insufficienti
- inadeguati ai bisogni
- scarsi
- pessimi

6 - Quali sono le migliori qualità dei servizi offerti dal Comune di?

(dare fino a tre risposte, individuando con i numeri 1, 2 e 3 rispettivamente la prima, seconda e terza scelta, o in alternativa sbarrare la casella "nessuna")

- organizzazione
- professionalità del personale
- impegno del personale
- cortesia del personale

- puntuale segnaletica degli uffici
 - informazioni precise e puntuali
 - procedure in tempi adeguati e celeri
 - poca burocrazia
 - modulistica semplice e chiara
 - buoni servizi offerti
 - locali adeguati e confortevoli al ricevimento del pubblico
 - altre qualità (specificare) _____
-

nessuna

7 - Quale provvedimento ritiene possa migliorare la funzionalità degli uffici e dei servizi del Comune di?

(Dare fino a 3 risposte con i numeri 1, 2 e 3, rispettivamente, la prima, seconda e terza scelta)

- più sportelli e comunque più personale adibito al pubblico
 - istituzione di un "ufficio informazioni" con compiti di orientamento dell'utenza
 - maggiore diffusione dell'automazione
 - riorganizzazione degli uffici
 - maggiore aggiornamento del personale
 - maggiore disponibilità e cortesia degli addetti al pubblico
 - semplificazione di talune procedure burocratiche
 - locali più adeguati e più confortevoli al ricevimento del pubblico

 - creazione di procedure informatiche che possano rispondere alle domande dell'utenza
 - altri provvedimenti (specificare) _____
-

8 - Ritiene opportuno modificare gli attuali orari di apertura al pubblico degli uffici comunali?

SI NO

9 - Quali sono i giorni di apertura al pubblico più rispondenti alle vostre necessità?
(indicare al massimo due scelte)

lunedì martedì mercoledì giovedì venerdì sabato

10 - Quali sono gli orari giornalieri più rispondenti alle vostre necessità?
(Dare una sola risposta)

- Apertura dalle ore 8 alle ore 9
- Apertura dalle ore 9 alle ore 10

- Apertura dalle ore 10 alle ore 11
- Apertura dalle ore 11 alle ore 12
- Apertura dalle ore 12 alle ore 13
- Apertura dalle ore 13 alle ore 14
- Apertura dalle ore 14 alle ore 15
- Apertura dalle ore 15 alle ore 16
- Apertura dalle ore 16 alle ore 17
- Apertura dalle ore 17 alle ore 18
- Apertura dalle ore 18 alle ore 19

11 - Ritieni utile introdurre apparecchiature automatiche per l'emissione in self-service dei certificati anagrafici e delle informazione sui servizi comunali?

- SI NO

12 - Se la risposta è No, indicare i motivi

(Dare una sola risposta)

- difficoltà nella procedura
 - difficoltà di accedere direttamente alle procedure
 - le apparecchiature automatiche non sono affidabili
 - è uno spreco di denaro pubblico che andrebbe impegnato in altro modo
 - altri motivi (specificare) _____
-
-

13 – E' a conoscenza della possibilità di utilizzare lo strumento dell'autocertificazione nei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni?

- SI NO

AI FINI STATISTICI:

Età

- da 0 a 18 anni

- da 30 a 50 anni

- oltre 50 anni

Titolo di studio

- nessuno
- licenza elementare
- scuola media inferiore
- scuola media superiore
- laurea

Professione o condizione non professionale

- lavoratore dipendente
- lavoratore autonomo
- libero professionista
- studente
- casalinga
- pensionato

Numero componenti della famiglia _____ **di cui minori** _____