



# COMUNE DI COLFERRO

Città Metropolitana di Roma Capitale

P.za Italia,1 00034 Colferro (RM)  
www.comune.colferro.rm.it  
pec: comune.colferro@legalmail.it

## Questionario *Customer satisfaction*

Gentile utente, con questa scheda Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione riguardo alcuni aspetti del servizio offerto dagli uffici comunali. Il questionario è anonimo. I contenuti dello stesso verranno utilizzati dal Comune di Colferro al fine di migliorare i servizi al cittadino.

### 1. Come è venuto a conoscenza dei servizi effettuati dal Comune?

- Sito Internet
- Quotidiani/riviste
- Altri uffici
- Passaparola
- Altro ↓

---

---

---

### 2. Con quale frequenza utilizza i servizi comunali?

- E' la prima volta
- Almeno una volta a settimana
- una volta al mese
- due / tre volte all'anno
- una volta all'anno
- Altro ↓

---

---

---

### 3. Per quale tipo di servizio, in genere, si rivolge al Comune?

- Informazioni relative a servizi
- Accesso ai documenti amministrativi
- Segnalazioni e reclami
- Bandi di concorso
- Informazioni sulle manifestazioni culturali, sportive, eventi
- Altro ↓

---

---

---

#### 4. Come valuta i seguenti aspetti?

##### A. Cortesia e disponibilità del personale

1 Buono    Medio    Sufficiente    Insufficiente    Non risponde

##### B. Chiarezza ed adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute

Buono    Medio    Sufficiente    Insufficiente    Non risponde

##### C. Chiarezza e disponibilità della modulistica richiesta

Buono    Medio    Sufficiente    Insufficiente    Non risponde

##### D. Adeguatezza dell'orario di apertura dell'ufficio

Buono    Medio    Sufficiente    Insufficiente    Non risponde

##### E. Adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza

Buono    Medio    Sufficiente    Insufficiente    Non risponde

#### 5. Come valuta nel complesso il servizio offerto

Buono    Medio    Sufficiente    Insufficiente    Non risponde

#### 6. Nell'ultimo anno si è personalmente recato/a presso gli uffici comunali sotto elencati (escludendo oggi). Se "Sì", quante volte?

	NO	1 VOLTA	MENO DI 5	MENO DI 10	PIU' DI 10
Segreteria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ufficio Relazioni con il Pubblico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Protocollo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anagrafe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stato Civile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elettorale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lavori Pubblici	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Urbanistica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sportello Unico Attività Produttive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sportello Unico Edilizia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ambiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sport	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ufficio Agricoltura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tributi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizi Sociali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Polizia Municipale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pubblica Istruzione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Museo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ufficio Eventi e Spettacolo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Concessioni cimiteriali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Per ciascun ufficio sotto elencato come giudica il servizio reso al pubblico?**

	<b>BUONO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>	<b>NON RISPONDE</b>
Segreteria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ufficio Relazioni con il Pubblico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Protocollo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anagrafe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stato Civile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elettorale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lavori Pubblici	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Urbanistica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sportello Unico Attività Produttive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sportello Unico Edilizia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ambiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sport	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ufficio Agricoltura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tributi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizi Sociali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Polizia Municipale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pubblica Istruzione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Museo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ufficio Eventi e Spettacolo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Concessioni cimiteriali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. Le capita di consultare il sito web del nostro comune?**

- SI'       NO

**8. Se si, con quale frequenza?**

- Ogni giorno  
 Più di una volta a settimana  
 una volta a settimana  
 Più di una volta al mese  
 una volta al mese

**9. Quale sezione del sito web consulta solitamente?**

- Il Comune  
 I nostri Uffici  
 Documentazione  
 News ed eventi  
 Albo online  
 Amministrazione Trasparente  
 Piano di Zona  
 Altro, specificare ↓

**10. Rispetto al sito istituzionale esprima la sua valutazione in merito a:**

	<b>BUONO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>	<b>NON RISPONDE</b>
Aggiornamento delle informazioni					
Chiarezza delle informazioni					
Leggibilità					
Grafica					

**11. Ha dei consigli per rendere il sito più a misura del cittadino?**  SI  NO  
Se sì, può indicare quali

---

**12. Eventuali suggerimenti**

---

**13. Dati Anagrafici**

**Sesso:**

Maschio  Femmina

**Età:**

- Meno di 18 anni
- Tra 18 e 30 anni
- Tra 31 e 40 anni
- Tra 41 e 65 anni
- Oltre 65 anni

**Titolo di studio:**

- Licenza elementare
- Media inferiore
- Media superiore
- Laurea

**Professione:**

- Studente/Studentessa
- Disoccupato/a
- Casalinga
- Lavoratore/trice autonomo/a
- Lavoratore/trice dipendente
- Pensionato/a

**Comune di residenza:**

**Provincia:**