



COMUNE DI VILLANOVA DI CAMPOSAMPIERO

PROVINCIA DI PADOVA

AREA SEGRETERIA E STAFF

Gentilissimi Cittadini e Utenti,

Il Comune di Villanova di Camposampiero intende attivare un sistema di rilevazione del grado di soddisfacimento dell'utenza dello sportello Servizi demografici, mediante la somministrazione e la raccolta di un questionario, che verrà distribuito a chi accede allo sportello.

Si tratta di un importante strumento previsto dalle metodologie di miglioramento della qualità dei servizi (sia pubblici, sia privati).

Il Comune, con questa ulteriore iniziativa, intende proseguire nell'attività di periodica raccolta di informazioni utili sulla **conoscenza**, l'**uso** e la **soddisfazione** rispetto ai servizi offerti e a far emergere **opinioni**, **aspettative**, **desideri**, a dare ascolto cioè ai propri **utenti**.

L'indagine, per limitare tempi e costi, sarà effettuata su coloro che avranno accesso al servizio nel periodo del monitoraggio.

Il questionario sarà distribuito tramite il personale addetto allo sportello sino alla scadenza del periodo di monitoraggio: il documento è composto da due tipi di domande: la prima serie di domande raccoglie i dati relativi agli utenti intervistati e sui motivi di accesso ai servizi, la seconda serie prevede domande per misurare il livello di conoscenza, utilizzo e soddisfazione dei servizi e anche domande aperte, per far emergere eventuali osservazioni. e suggerimenti.

Gli utenti potranno depositare il proprio questionario, rigorosamente anonimo, in un'urna collocata vicino alla porta di accesso ai servizi demografici.

Gli **esiti dell'indagine** permetteranno di conoscere meglio il pubblico, di comprenderne le sue esigenze e, quindi, di **migliorare**, per quanto è possibile, il servizio.

Grazie della collaborazione!

LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO

(Emma Frison)



COMUNE DI VILLANOVA DI CAMPOSAMPIERO

PROVINCIA DI PADOVA

AREA SEGRETERIA E STAFF

SERVIZI DEMOGRAFICI

Questionario di rilevazione della soddisfazione degli Utenti

(barra le caselle corrispondenti alle risposte che preferisci e compila eventualmente le parti necessarie, non occorre firmare, piega e inserisci il questionario nella apposita cassetta e grazie per la collaborazione!)

1. FASCIA DI ETÀ UTENZA

A quale fascia di età appartieni?

- Da 0 a 25 anni
- Da 25 a 50 anni
- Oltre 50 anni

2. CITTADINANZA

- Sono italiano
- Altro: sono cittadino _____

3. CONOSCENZA E UTILIZZO DEI SERVIZI

Quali di questi servizi, offerti dallo sportello Servizi Demografici, conosci e hai utilizzato personalmente?

- iscrizione/cambio di residenza
- servizi di stato civile (nascita, morte, matrimonio)
- informazioni generali sugli altri servizi comunali
- rilascio certificati

4. FREQUENZA DI UTILIZZO DEI SERVIZI

Mediamente, frequenti lo sportello

- 1-2 volte l'anno
- 1 volta al mese
- 1 volta alla settimana
- Più volte alla settimana
- non saprei

5. GIUDIZIO SUL SERVIZIO NEL SUO COMPLESSO

Come giudichi, nel suo complesso, i servizi resi allo sportello di Piazza Mariutto 20?

- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Se la risposta è stata "insufficiente", puoi scrivere di seguito i motivi?

.....

6. GRADO DI ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

Come giudichi lo spazio destinato al pubblico per l'attesa?

- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

P.O. 1 - AREA SEGRETERIA E STAFF > Ufficio SEGRETERIA

Responsabile dell'Area:dott.sa. Emma Frison

Tel.: 049 92.22.111 – Fax: 049 92.22.105

Orario di Ricevimento: Martedì 9.00 – 13.00

Giovedì 9.00 – 13.00

indirizzo web: <http://www.comune.villanova.pd.it>

e-mail: segreteria@comune.villanova.pd.it

Sede Municipale via Caltana n. 156 VILLANOVA di CAMPOSAMPIERO (PD) - Partita IVA 01511520288 / Cod. Fisc. 80010390286



COMUNE DI VILLANOVA DI CAMPOSAMPIERO

PROVINCIA DI PADOVA

AREA SEGRETERIA E STAFF

Se la risposta è stata “insufficiente”, puoi scrivere di seguito i motivi?

.....

7. ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Come giudichi l’orario di apertura al pubblico dello sportello

(attualmente, da martedì a sabato, dalle ore 09:30 alle 12:45)

- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Se la risposta è stata “insufficiente”, puoi scrivere di seguito i motivi?

.....

8. COMPETENZA E CORTESIA DEL PERSONALE

Come valuti la disponibilità e la competenza del personale rispetto alle richieste dell’utenza?

- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente

Se la risposta è stata “insufficiente”, puoi scrivere di seguito i motivi per i quali hai espresso tale insufficiente valutazione?

.....

9. GRADO DI CONOSCENZA MODULISTICA NEL SITO

Potresti indicare di seguito il tuo grado di conoscenza delle schede informative sui servizi e della modulistica, relativa ai servizi demografici, che trovi nel sito www.comune.villanova.pd.it?

- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Nulla: non ho mai consultato il sito del Comune

10. QUALITA’ DELLA MODULISTICA NEL SITO

se hai barrato una delle prime tre risposte della domanda precedente, potresti esprimere la tua valutazione sul grado di chiarezza e facilità di utilizzo dei moduli e delle relative spiegazioni su come fare per accedere ai servizi demografici?

- Molto buoni
- Buoni
- Sufficienti
- Insufficienti
- non ho mai consultato la modulistica

Se la risposta è stata “insufficienti”, puoi scrivere di seguito, in poche parole, i motivi per cui hai ritenuto di esprimere tale valutazione?

.....

11. SUGGERIMENTI E PROPOSTE

P.O. 1 - AREA SEGRETERIA E STAFF > Ufficio SEGRETERIA

Responsabile dell’Area:dott.sa. Emma Frison

Tel.: 049 92.22.111 – Fax: 049 92.22.105

Orario di Ricevimento: Martedì 9.00 – 13.00

Giovedì 9.00 – 13.00

indirizzo web: <http://www.comune.villanova.pd.it>

e-mail: : segreteria@comune.villanova.pd.it

Sede Municipale via Caltana n. 156 VILLANOVA di CAMPOSAMPIERO (PD) - Partita IVA 01511520288 / Cod. Fisc. 80010390286



COMUNE DI VILLANOVA DI CAMPOSAMPIERO

PROVINCIA DI PADOVA

AREA SEGRETERIA E STAFF

Cosa proporresti per migliorare il servizio?

.....