



# COMUNE DI SAN GIOVANNI LA PUNTA

Città metropolitana di Catania

C.F. 00453970873

ECOLOGIA ED AMBIENTE

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION DEI SERVIZI OFFERTI DAL SETTORE ECOLOGIA ED AMBIENTE

Numero complessivo di domande: 08

**1.** E' la prima volta che si rivolge a questo Ufficio?

Sì

No

**2.** Come ne è venuto a conoscenza?

Sito Internet

Uffici comunali

Passaparola

Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**3.** Per quale motivo è venuto presso questo ufficio?

Informazioni su calendario della raccolta e modalità di conferimento dei rifiuti

Segnalazione di disservizi nella raccolta dei rifiuti

Segnalazione di disservizi nello spazzamento o scerbamento

Segnalazioni varie

Richiesta informazioni

Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**4.** Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?

Una o più volte alla settimana

2 - 3 volte al mese

1 volta al mese

1 volta ogni 2-3 mesi

2 -3 volte l'anno

1 volta all'anno

Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**5.** Accede alla Sezione Ecologia ed Ambiente del sito internet?

Sì, ogni giorno

Sì, più volte nel corso della settimana

- Sì, più volte al mese
- Sì, 1 volta ogni 2-3 mesi
- Sì, raramente
- Sì, una sola volta
- Mai utilizzato

**6. Quanto è soddisfatto del servizio offerto?**

(Per ciascuna voce barrare la casella corrispondente al livello di soddisfazione)

	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
- Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Professionalità del personale				
- Riservatezza				
- Chiarezza delle informazioni ricevute				
- Tempi di attesa nelle giornate di ricevimento del pubblico				
- Localizzazione dell'ufficio				
- Accesso e accoglienza dei locali				
- Orari di apertura dell'ufficio				
- Sito internet				
- Contatti telefonici				
- Risoluzione dei problemi				

**7. Quali altri servizi dovrebbe fornire l'ufficio Ecologia del Comune di San Giovanni La Punta?**

---

**8. Cosa suggerisce per migliorare il nostro servizio?**

---

**INFORMAZIONI GENERALI**

*Sesso*

- Uomo
- Donna

*Età*

- Meno di 30
- 31 - 40
- 41 - 50
- 51 - 60
- Oltre 60

*Titolo di studio*

Licenza elementare

Licenza media inferiore

Diploma

Laurea

Altro (specificare) \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Firma<sup>1</sup> \_\_\_\_\_

---

<sup>1</sup> N.B. Le notizie riferite alla persona sono facoltative. È possibile pertanto compilare il questionario anche in forma anonima.