



## CITTÀ DI POTENZA

### Unità di Direzione “Manutenzione Urbana”

#### Questionario “*Customer Satisfaction*” sui servizi erogati

Il Comune di Potenza con questo questionario anonimo vuole conoscere il parere e le esigenze dell’utenza relativamente ai servizi erogati dall’Unità di Direzione “*Manutenzione Urbana*”. La compilazione del presente questionario è indispensabile per verificare il gradimento del pubblico e migliorare i servizi offerti.

(Barrare una sola casella)

#### Tipo di Utente

- Cittadino
- Professionista
- Imprenditore
- Altro \_\_\_\_\_

#### Materia relativa al servizio richiesto

- Ambiente
- Energia
- Immobili comunali
- Opere pubbliche
- Verde pubblico
- Altro \_\_\_\_\_

#### Tipo di servizio richiesto

- Informazioni
- Pratica in corso
- Nuova pratica
- Accesso agli atti
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_

#### Esprimere il proprio giudizio in riferimento al servizio

**1. Adeguatezza dell’orario di apertura al pubblico**

- Positivo
- Sufficiente
- Negativo

**2. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute inerenti il servizio richiesto**

- Positivo
- Sufficiente
- Negativo

**3. Cortesia del personale comunale**

- Positivo
- Sufficiente
- Negativo

**4. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto**

Positivo  
Sufficiente  
Negativo

**5. Facile comprensione della modulistica**

Positivo  
Sufficiente  
Negativo

**6. Correttezza e trasparenza degli operatori**

Positivo  
Sufficiente  
Negativo

**7. Facilità di reperire le informazioni**

Positivo  
Sufficiente  
Negativo

**8. Rapidità dei tempi di accesso ai servizi**

Positivo  
Sufficiente  
Negativo

**9. Facilità di individuazione del funzionario/istruttore comunale a cui rivolgersi**

Positivo  
Sufficiente  
Negativo

**10. Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti**

Positivo  
Sufficiente  
Negativo

**Suggerimenti per migliorare il servizio:**

---

---

---

---

---

---

---

---

*La invitiamo a depositare il questionario nell' apposito box.*

*Grazie per la preziosa collaborazione.*

N.B. Il questionario è anonimo ed i dati raccolti saranno trattati in modo aggregato nel rispetto della normativa sulla privacy.

Data \_\_\_\_\_