



COMUNE DI LIZZANO -TA

Customer satisfaction

Rilevazione della soddisfazione dei servizi offerti

Approvato con deliberazione di giunta comunale n. 161 del 17/6/2026

Al fine di migliorare i servizi comunali, nonché agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, è stato predisposto un questionario di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni e suggerimenti vari e possibilità di esprimere il gradimento dei servizi comunali. Tutti gli utenti che vorranno compilare il questionario si faranno parte attiva nella realizzazione dell'iniziativa, che consentirà di rilevare eventuali disfunzioni e di raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi, dei singoli uffici e dell'Amministrazione nel suo complesso. Confidiamo che l'iniziativa possa incontrare il più ampio apprezzamento da parte di tutti gli interlocutori del Comune di Lizzano e presentare un'immagine dell'Amministrazione sempre più orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti.

Si tratta di una modalità di ascolto sistematico dei bisogni dei cittadini, attraverso una misurazione dei servizi erogati rispetto un dato arco temporale.

Lo strumento usato si propone come un approccio moderno ed efficace ai temi della partecipazione civica e della comunicazione, sui cui l'Amministrazione comunale intende puntare l'attenzione.

A tale scopo è stato ideato un semplice questionario per la rilevazione della soddisfazione del servizio offerto, che si colloca idealmente come punto di partenza per successive azioni di Customer satisfaction, orientate dunque all'ascolto degli utenti e volte ad un costante miglioramento dei servizi.

Cognome e Nome

Telefono

Indirizzo

email

GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI

A quali di questi uffici comunali si è rivolto per trattare una "pratica", presentare un'istanza, richiedere una prestazione o semplicemente per avere informazioni?

<input type="checkbox"/> Anagrafe/Stato civile	<input type="checkbox"/> Contenzioso	<input type="checkbox"/> Polizia Municipale
<input type="checkbox"/> Elettorale	<input type="checkbox"/> Ragioneria	<input type="checkbox"/> Lavori pubblici/patrimonio comunale
<input type="checkbox"/> Ambiente/agricoltura	<input type="checkbox"/> Tributi locali	<input type="checkbox"/> Demanio marittimo
<input type="checkbox"/> Protocollo	<input type="checkbox"/> Servizi sociali	<input type="checkbox"/> Manutenzione patrimonio
<input type="checkbox"/> Messaggi notificatori	<input type="checkbox"/> Urbanistica/edilizia	<input type="checkbox"/> Altri:
<input type="checkbox"/> Segreteria generale	<input type="checkbox"/> Suap/Commercio	<input type="checkbox"/> Altri:
<input type="checkbox"/> Pubblica Istruzione	<input type="checkbox"/> Cultura/sport/spettacoli/turismo	<input type="checkbox"/> Altri servizi di Pubblico Interesse <i>(specificare)</i>

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (*per niente d'accordo*) a 5 (*completamente d'accordo*)

Ho trovato facilmente l'ufficio che cercavo	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
La segnaletica che indirizza agli uffici (es. cartelli, frecce, ecc.) è chiara e comprensibile	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Le informazioni che mi vengono fornite sono chiare e complete	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Gli ambienti sono accoglienti e confortevoli	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Durante l'erogazione del servizio allo sportello è stata rispettata la privacy	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Tenendo conto degli aspetti sopraindicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
L'orario di apertura degli uffici è adeguato	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

Ci sono dei servizi, attualmente non esistenti, che ritiene utile proporre? Sì No

Se sì, quali?

GRADIMENTO DEL SITO INTERNET

Consulta il sito Internet www.comune.lizzano.ta.it/? Sì No

Se sì, con quale frequenza?: Giornalmente Settimanalmente Mensilmente Altro:

Se ha mai consultato il sito istituzionale, esprima la sua valutazione in merito a:

Aggiornamento delle informazioni	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Scarso	
Chiarezza delle informazioni	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Scarso	
Leggibilità Grafica	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Scarso	

Ha dei consigli per rendere il sito più a misura di cittadino?: Sì No

Se sì, quali?

PROFILO UTENTE

Sesso	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Nazionalità	<input type="checkbox"/> Italiana - <input type="checkbox"/> Comunitaria - <input type="checkbox"/> Extracomunitaria
Anno di nascita	<input type="text"/>
Professione	<input type="checkbox"/> Operaio - <input type="checkbox"/> Impiegato - <input type="checkbox"/> Dirigente - <input type="checkbox"/> Commerciante - <input type="checkbox"/> Libero prof. - <input type="checkbox"/> Pensionato - <input type="checkbox"/> Studente - <input type="checkbox"/> Disoccupato - <input type="checkbox"/> Altro

Nel ringraziarla per il suo prezioso contributo, la informiamo che il presente questionario verrà utilizzato esclusivamente per la misurazione della qualità dei servizi offerti al cittadino. I dati da Lei forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima. Non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi ingiuriose e/o carenti dei dati identificativi del cittadino. La preghiamo di trasmettere il questionario, una volta compilato, al protocollo comunale o tramite mail a urp@comune.lizzano.ta.it

Il questionario può essere scaricato anche dal sito istituzionale: www.comune.lizzano.ta.it/