



## **COMUNE DI MARSCIANO**

### **GIUDIZIO DELL'UTENTE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO** **SERVIZI DEMOGRAFICI**

#### **ANALISI DEL SERVIZIO**

- Come valuta la professionalità, la cortesia e la disponibilità del personale?

POSITIVO     SUFFICIENTE     NEGATIVO

- Come valuta la comprensibilità del linguaggio utilizzato dal personale?

POSITIVO     SUFFICIENTE     NEGATIVO

- Come valuta la chiarezza e la semplicità nella compilazione della modulistica?

POSITIVO     SUFFICIENTE     NEGATIVO

- Come valuta l'accessibilità alle informazioni e alla modulistica presente sul sito internet del Comune di Marsciano?

POSITIVO     SUFFICIENTE     NEGATIVO

- Come valuta l'accesso al portale del sito web comunale per la presentazione delle istanze in modalità digitale?

POSITIVO     SUFFICIENTE     NEGATIVO

- Come valuta l'orario di apertura al pubblico?

POSITIVO     SUFFICIENTE     NEGATIVO

- Come valuta i tempi di attesa per richiedere l'accesso agli sportelli dei Servizi Demografici?

POSITIVO     SUFFICIENTE     NEGATIVO

- Come valuta la possibilità di organizzare tramite appuntamento l'accesso agli sportelli dei Servizi Demografici?

POSITIVO     SUFFICIENTE     NEGATIVO

- Come valuta i tempi di attesa per richiedere il rilascio o il rinnovo delle carte di identità elettroniche?  
  POSITIVO      SUFFICIENTE      NEGATIVO
  - Come valuta la possibilità di organizzare tramite appuntamento l'accesso ai servizi richiesti?  
  POSITIVO      SUFFICIENTE      NEGATIVO
  - Come valuta i tempi di attesa presso lo sportello?  
  POSITIVO      SUFFICIENTE      NEGATIVO
  - Come valuta la tempistica di completamento delle pratiche?  
  POSITIVO      SUFFICIENTE      NEGATIVO
  - Come valuta complessivamente il servizio reso dall'ufficio dei Servizi Demografici al quale si è rivolto?  
  POSITIVO      SUFFICIENTE      NEGATIVO

- **Come ha avuto accesso al servizio?**
    - Prenotando un appuntamento telefonicamente;
    - Prenotando un appuntamento tramite sito web comunale;
    - Recandomi direttamente allo sportello senza prenotare;
  - **Altro: suggerimenti e segnalazioni per migliorare la qualità dei servizi**

*L'Amministrazione comunale di Marsciano la ringrazia per la cortese collaborazione.*

*N.B.: Il questionario è anonimo - Si prega di barrare una casella di risposta per ogni singola domanda.*

*Le risposte verranno utilizzate per migliorare la qualità del servizio e renderlo più rispondente alle esigenze degli utenti.*