



## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Gentile Signora/e,  
 il Comune di Palermo sta conducendo un'indagine per capire il grado di soddisfazione dei servizi erogati dal Comune. Le chiediamo, quindi, di compilare il seguente questionario che sarà utile per conoscere la vostra opinione e i vostri suggerimenti. Buona compilazione e GRAZIE per la collaborazione!

SEDE: POLO TECNICO  
 VIA AUSONIA 69 - EDIFICIO A - PIANO V

### SEZIONE 2

RICHIESTA AUTORIZZAZIONE TRANSITO MEZZI PESANTI

Si prega di annerire o barrare la caselle con una X, tenendo conto che la scala di soddisfazione esprime un valore di gradimento crescente da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo).

#### A. Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

#### B. Affidabilità e competenza e preparazione del personale

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

#### C. Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

#### D. Comfort degli ambienti

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

#### E. Gentilezza e disponibilità del personale

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

#### F. Tempo di attesa allo sportello

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

#### G. Puntualità nell'erogazione del servizio nei tempi previsti

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

#### H. Valutazione complessiva del servizio erogato/compiutezza del servizio

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

continua



**SEZIONE 2** *DATI ANAGRAFICI DELL'UTENTE*

SESSO:  M  F      RESIDENZA:  COMUNE  ALTRO COMUNE

CITTADINANZA:  
 ITALIANA       COMUNITARIA       STRANIERA

ISTRUZIONE:  
 ELEMENTARE       MEDIA INFERIORE       MEDIA SUPERIORE       UNIVERSITA'       ALTRO

ETA':  
 18-30 ANNI       31-45 ANNI       46-60 ANNI       OLTRE 60 ANNI

**SEZIONE 2** *SUGGERIMENTI*

In questo spazio, se lo desidera, può esporre le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti per il miglioramento del servizio di cui ha usufruito.

---

---

---

---

---

---

---