



**COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO**

N° quest.

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION - SETTORE RISORSE UMANE**

Gentile collega,

stiamo conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione dei dipendenti del Comune relativamente al Settore Risorse Umane come servizio interno di supporto al funzionamento complessivo della macchina comunale.

Rispondendo al questionario, ogni dipendente ha la possibilità di offrire il suo contributo per il miglioramento continuo di tali servizi. La valutazione espressa non si deve quindi intendere riferita alle persone ma piuttosto agli aspetti tangibili e misurabili dei servizi resi.

Vorremmo pertanto chiederti di rispondere alle domande contenute in questo questionario, in quanto la tua opinione è per noi molto preziosa per migliorarci ed offrire servizi in linea con le tue aspettative.

Ti informiamo che le risposte fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici.

Il presente questionario potrà essere consegnato compilato nel contenitore presso l'ufficio Segreteria.

Grazie per la collaborazione

Cordialmente,

*Il Responsabile*

*Area Affari Generali, Risorse Umane e Informatica*

**PROFILO DELL'UTENTE**

**1) Sesso:** Maschio ☐ Femmina ☐

**2) Quante volte, mediamente, nell'arco dell'anno sei venuto in diretto contatto con il Settore Risorse Umane dell'Ente?:**

Meno di 15 volte ☐ Da 15 a 30 volte ☐ Più di 30 volte ☐

**4) Perché hai contattato il Settore Risorse Umane?:**

Richiesta informazioni	<input type="checkbox"/>
Ritiro modulistica	<input type="checkbox"/>
Presentazione di istanze per accesso ai benefici	<input type="checkbox"/>
Richiesta stato avanzamento pratica o integrazione documentazione	<input type="checkbox"/>
Altro: _____	<input type="checkbox"/>

**ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE:** nelle domande che seguono, Le chiediamo di esprimere il Suo parere su alcuni parametri di qualità del servizio.

Per tutte le categorie elencate, Le chiediamo di darci una doppia valutazione:

- la prima sulla QUALITÀ DEL SERVIZIO FRUITO che è il GIUDIZIO SULLA BONTÀ del servizio/prestazione appena fruito.
- la seconda sull'IMPORTANZA che è utile per capire la Sua opinione su quali caratteristiche del servizio rivestono per Lei maggior peso.

Dal confronto tra GIUDIZIO e IMPORTANZA da Lei assegnato al singolo aspetto, il Comune sarà in grado di individuare gli ambiti di miglioramento principali su cui agire per garantire alla cittadinanza livelli di qualità nell'erogazione del servizio coerenti alle sue aspettative.

**SEGNI CON UNA CROCETTA LA CATEGORIA CHE PIÙ RAPPRESENTA LA SUA OPINIONE**

5) Aspetti del servizio che ti chiediamo di valutare:	QUALITÀ DEL SERVIZIO FRUITO						IMPORTANZA			
	Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non sa/Non risponde	Molto importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per nulla importante	Non so / Non risponde
<b><u>ASPETTI LEGATI ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI SPECIFICI E ACCESSORI</u></b>										
Informazioni fornite dal Servizio										
Capacità di ascolto, di comprensione e di inquadramento delle problematiche da parte del Servizio										
Flessibilità del Servizio nel trovare soluzioni efficaci ai tuoi bisogni										
<b><u>ASPETTI LEGATI ALLA ACCESSIBILITÀ E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</u></b>										
Facilità di contattare il Servizio in questione										
Accessibilità al Servizio (es. apertura per 36 ore settimanali, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?										
<b><u>ASPETTI LEGATI ALLA TEMPESTIVITÀ E PRONTEZZA DEL SERVIZIO DA LEI FRUITO</u></b>										
Capacità di valutare le urgenze										
Tempo di attesa prima di essere ricevuto/ascoltato										
<b><u>ASPETTI LEGATI ALLA AFFIDABILITÀ, COMPETENZA E CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO</u></b>										
Personale competente e professionale										
Personale cortese ed educato										
Informazioni fornite in modo chiaro e completo										

	Non sa/Non risponde	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Molto soddisfacente
6) Qual è il tuo giudizio complessivo sul Settore Risorse Umane?					

**HA QUALCHE SUGGERIMENTO PER MIGLIORARE IL SERVIZIO OFFERTO?**

---



---



---



---



---

(da compilarsi obbligatoriamente):

Nome ..... Cognome .....

Nato a ..... il .....

Residente a ..... Via .....

CF .....