

# VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

(Customer satisfaction)

In data \_\_\_\_\_

Si è recato presso l'Ufficio Servizi Sociali per:

- Chiedere informazioni generali
- Presentare una nuova pratica
- Chiedere chiarimenti su una pratica in corso
- Consegnare dichiarazioni e istanze
- Richiedere un intervento
- Accedere agli atti amministrativi
- Richiedere modulistica
- Segnalare disservizi

Capacità di risposta del personale:

	NON SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
Soddisfazione per la soluzione del servizio richiesto ed erogazione del servizio in modo efficace, elastico e flessibile				
Competenza e preparazione del personale ed erogazione del servizio in maniera efficiente ed empatica, in modo da offrire un servizio personalizzato				
Completezza delle informazioni ricevute ed erogazione del servizio in modo trasparente				
Chiarezza delle informazioni ricevute ed erogazione del servizio in maniera equa, in modo da garantire un trattamento paritario a tutti i possibili utenti				
Tempestività delle risposte ed erogazione del servizio in modo continuo e regolare, senza interruzioni				
Comprensibilità e facilità di compilazione dei modelli e degli stampati				

Capacità delle relazioni del personale:

	<b>NON SODDISFATTO</b>	<b>POCO SODDISFATTO</b>	<b>SODDISFATTO</b>	<b>MOLTO SODDISFATTO</b>
Ascolto e comprensione delle esigenze manifestate				
Cortesìa e disponibilità				
Informazioni fornite con un linguaggio semplice				
Disponibilità ricevimento utenza al di fuori dell'orario di apertura al pubblico				
Facilità nel presentare suggerimenti/reclami				
Adeguatezza della risposta ai suggerimenti/reclami presentati				

Ambiente dell'ufficio:

	<b>NON SODDISFATTO</b>	<b>POCO SODDISFATTO</b>	<b>SODDISFATTO</b>	<b>MOLTO SODDISFATTO</b>
Sede dell'ufficio facilmente raggiungibile				
Facilità di accesso ai servizi				
Barriere architettoniche				
Adeguatezza orari di apertura al pubblico				
Chiarezza della segnaletica presente nei locali				
Pulizia degli ambienti				
Comodità della sala d'attesa				
Tempo trascorso in sala d'attesa				
Tempo trascorso in attesa telefonica				
Tutela della riservatezza e della privacy				

Giudizio complessivo sui servizi usufruiti:

	<b>NON SODDISFATTO</b>	<b>POCO SODDISFATTO</b>	<b>SODDISFATTO</b>	<b>MOLTO SODDISFATTO</b>
Completezza e adeguatezza dei servizi erogati				
Chiarezza, completezza e adeguatezza della comunicazione e delle informazioni riguardanti i servizi erogati				

Riguardo i Servizi Socio Assistenziali, come valuta:

	<b>NON SODDISFATTO</b>	<b>POCO SODDISFATTO</b>	<b>SODDISFATTO</b>	<b>MOLTO SODDISFATTO</b>
La competenza degli assistenti sociali				
La disponibilità degli assistenti sociali				
La flessibilità degli interventi di assistenza				
Il rispetto della dignità dell'assistito				
I tempi per l'erogazione del servizio				

Attraverso quali strumenti di informazione e comunicazione acquisisce le informazioni sui servizi dell'Ufficio dei Servizi Sociali:

- Contatto con gli uffici
- Telefono diretto degli uffici
- Sito internet
- Patronato/CAF
- Sportelli informativi locali di altre Amministrazioni
- Radio/TV
- Stampa
- Canali Social
- Altro \_\_\_\_\_

Per il futuro, attraverso quale strumento preferirebbe rivolgersi all'Ufficio dei Servizi Sociali?

- Contatto diretto con gli uffici
- Tramite telefono
- E-mail
- Posta ordinaria
- Sito internet
- Altro \_\_\_\_\_

Quali mezzi di comunicazione e informazione l'Ufficio dei Servizi Sociali dovrebbe potenziare?

- Contatto diretto con gli uffici
- Telefono diretto degli uffici
- Siti internet
- Materiale informativo presso l'Ufficio
- Radio/Tv
- Stampa
- Altro \_\_\_\_\_

Suggerimenti per il miglioramento dei servizi:

- Più operatori allo sportello
- Aumento degli orari di sportello
- Personale più aggiornato e competente
- Maggiore disponibilità e cortesia degli operatori
- Modulistica più semplice
- Potenziamento dei servizi di informazione e comunicazione
- Ampliamento delle informazioni contenute nei Siti Internet
- Siti internet strutturati in maniera più chiara e accessibile
- Altro \_\_\_\_\_

Consigli, suggerimenti e segnalazioni:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---