



QUESTIONARIO VALUTAZIONE DELLA QUALITA'
SERVIZI SOCIALI
UFFICIO COMUNE - ESERCIZIO ASSOCIATO
ATS VIII

Gentile cittadina/o,
abbiamo preparato un questionario per valutare la soddisfazione degli utenti che si rivolgono ai Servizi Sociali comunali. Il questionario, del tutto volontario, permetterà attraverso le sue indicazioni, di acquisire conoscenze ed informazioni della qualità dei servizi pubblici resi ai cittadini ed avere delle informazioni necessarie all'individuazione di interventi mirati a garantire condizioni di efficacia, efficienza ed economicità. Grazie per il suo prezioso contributo.

Informazioni sul cittadino che risponde al questionario:

1) SESSO

- Maschio
 Femmina

2) ETA'

- da 18 a 30 anni
 da 31 a 45 anni
 da 46 a 60 anni
 61 a 80 anni

3) COMUNE DI RESIDENZA

4) LIVELLO DI ISTRUZIONE'

- Elementare
 Media inferiore
 Media superiore
 Università
 nessun titolo di studio

5) PROFESSIONE

Specificare: _____

6) Indichi il servizio per il quale si è rivolto ai nostri uffici

(es: Assegno di Cura – HCP – SAD – Accesso al nido – trasporto sociale – contributi economici ecc...):



Informazioni sul servizio

Modalità di Valutazione:

Se indica, nella colonna di sinistra, un punteggio pari a 1 o 2 corrisponde a: per niente soddisfatto	Se indica, nella colonna di destra, un punteggio pari a 1 o 2 corrisponde a: per niente importante
Se indica, nella colonna di sinistra, un punteggio pari a 3 o 4 corrisponde a: poco soddisfatto	Se indica, nella colonna di destra, un punteggio pari a 3 o 4 corrisponde a: poco importante
Se indica, nella colonna di sinistra, un punteggio pari a 5 o 6 corrisponde a: abbastanza soddisfatto	Se indica, nella colonna di destra, un punteggio pari a 5 o 6 corrisponde a: abbastanza importante
Se indica, nella colonna di sinistra, un punteggio pari a 7 o 8 o 9 corrisponde a: molto soddisfatto	Se indica, nella colonna di destra, un punteggio pari a 7 o 8 o 9 corrisponde a: molto importante
Se indica, nella colonna di sinistra, un punteggio pari 10 corrisponde a: totalmente soddisfatto	Se indica, nella colonna di destra, un punteggio pari a 10 corrisponde a: assolutamente importante

Quanto è soddisfatto?	RICEVIMENTO DEL PUBBLICO	Quanto è importante?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Facilità acquisizione delle informazioni al telefono	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Facilità acquisizione delle informazioni allo sportello	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Facilità acquisizione delle informazione tramite i canali informatici	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Ubicazione dell'ufficio	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Orari di apertura	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Cortesìa e disponibilità del personale	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Quanto è soddisfatto?	ACCESSO AI SERVIZI	Quanto è importante?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Numero degli operatori disposti	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Cortesìa e preparazione degli operatori	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Capacità di risposta degli operatori	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Tempo impiegato per avere risposta	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Completezza delle informazioni ricevute	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Quanto è soddisfatto?	MODULISTICA	Quanto è importante?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Reperibilità dei moduli	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Chiarezza nella compilazione	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Facilità di compilazione	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Quanto è soddisfatto?	FRUIZIONE DEL SERVIZIO	Quanto è importante?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Corretto svolgimento della prestazione pattuita	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Descrizione al beneficiario e/o ai familiari di ciascuna fase di intervento.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Rispondenza dell'intervento, per contenuti, modalità e tempi alle esigenze dell'utente	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Valutando complessivamente il servizio di cui ha usufruito qual è stato l'aspetto secondo lei più positivo e quello più critico?

Aspetto positivo:

Aspetto negativo:

Eventuali suggerimenti o proposte che considera importanti per migliorare la qualità del servizio:

Grazie per la collaborazione!