



# COMUNE DI MOTTA SANT' ANASTASIA

CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

## GIUDIZIO DELL'UTENTE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

### AREA III SERVIZIO BIBLIOTECA

#### -Sesso

- Maschio
- Femmina

#### -Età

- sino a 40 anni
- tra 40 e 65 anni
- oltre 65 anni

#### -Professione

- Studente
- Lavoratore casalingo
- Lavoratore dipendente
- Dirigente
- Libero professionista
- Commerciante/artigiano
- Disoccupato
- Pensionato
- Altro

#### -Titolo di studio

- Licenza elementare
- Licenza media
- Diploma scuola media superiore
- Laurea

#### -Quali metodi utilizza per contattare gli sportelli?

- Telefono
- Fax
- Di persona
- E-mail
- Altro

#### 1- Facilità di individuazione dell'ufficio all'interno dello/gli stabile/i comunale/i:

- Positivo
- Sufficiente

*Comune di Motta Sant' Anastasia - 95040 - Piazza Umberto, 22 - Tel 0957554211 Fax 095/307276  
P.I.00575910872*

E-mail \_\_\_\_\_ Orario di ricevimento \_\_\_\_\_

- Negativo

**2-Come valuta la adeguatezza e il rispetto dell'orario di apertura al pubblico?**

- Positivo
- Sufficiente
- Negativo

**3-Come valuta la chiarezza delle informazioni inerenti il servizio presenti sul sito web istituzionale del Comune?**

- Positivo
- Sufficiente
- Negativo

**4-Come valuta la chiarezza delle informazioni fornite dagli/le operatori/ci presenti allo sportello?**

- Positivo
- Sufficiente
- Negativo

**5-Come valuta la chiarezza della modulistica da compilare, se messa a disposizione?**

- Positivo
- Sufficiente
- Negativo

**6-Come valuta il tempo di attesa allo sportello/ufficio?**

- Positivo (breve)
- Sufficiente (accettabile)
- Negativo (troppo lungo)

**7- Giudizio complessivo sul servizio ricevuto**

- Positivo
- Sufficiente
- Negativo

**8 – E' stata/o conseguito/a il bene e/o l'utilirà richiesto/a?**

- Sì
- No
- Se no, perché \_\_\_\_\_

*Comune di Motta Sant' Anastasia - 95040 - Piazza Umberto, 22 - Tel 0957554211 Fax 095/307276  
P.I.00575910872*

E-mail \_\_\_\_\_ Orario di ricevimento \_\_\_\_\_

---

---

Eventuali proposte e/o suggerimenti \_\_\_\_\_

---

---

---

---

N.B.: Si prega di barrare una casella di risposta per ogni singola domanda.

E' garantito l'anonimato dei dati del presente questionario.

Le risposte verranno utilizzate esclusivamente per l'elaborazione di statistiche, allo scopo di migliorare la qualità del servizio e renderlo più rispondente alle esigenze degli utenti.

In alternativa, il suddetto questionario potrà essere restituito in forma non anonima, compilando il riquadro che segue e apponendo la propria firma.

Nome: \_\_\_\_\_

Cognome: \_\_\_\_\_

Residenza: \_\_\_\_\_

Recapito (tel e/o e-mail): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

Firma

**Informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR 2016/679 (per i questionari restituiti in forma non anonima)**

Ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 si informa:

Finalità del trattamento: i dati da Lei forniti verranno utilizzati esclusivamente nell'ambito dell'attività di rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini ed utenti svolta dal Comune e per le finalità ad essa connesse.

Modalità del trattamento: il trattamento consiste nella raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, cancellazione e distruzione dei dati. I dati saranno trattati con o senza l'ausilio di strumenti elettronici.

*Comune di Motta Sant' Anastasia - 95040 - Piazza Umberto, 22 - Tel 0957554211 Fax 095/307276  
P.I.00575910872*

E-mail \_\_\_\_\_ Orario di ricevimento \_\_\_\_\_

Conferimento dei dati: il conferimento dei dati per le finalità sopra descritte è facoltativo. L'eventuale rifiuto al consenso comporta solo l'impossibilità di procedere alla consegna del questionario in forma non anonima e non preclude la possibilità di fruire dei servizi comunali.

Comunicazione e diffusione dei dati: E' esclusa qualsiasi operazione di diffusione dei dati, se non in forma aggregata e anonima. In ogni caso le Sue valutazioni saranno trattate in modo anonimo cioè senza alcun riferimento alla Sua persona e a dati che possano consentire di identificarla e saranno conservati per il tempo strettamente necessario al completo svolgimento della rilevazione. Successivamente i Suoi dati personali saranno distrutti.

Titolare del trattamento: Comune di Motta Sant'Anastasia con sede in Piazza Umberto 22 – 95040 Motta Sant'Anastasia.

Diritti dell'interessato: in ogni momento Lei potrà esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e 22 del Regolamento, in particolare potrà accedere ai Suoi dati personali, chiedere la loro rettifica o la cancellazione o la limitazione al trattamento, ovvero opporsi al loro trattamento. Potrà esercitare i Suoi diritti mediante richiesta scritta inviata all'indirizzo postale della sede legale dell'ente ovvero all'indirizzo di posta elettronica istituzionale: [soddisfazione@comunemottasantanastasia.gov.it](mailto:soddisfazione@comunemottasantanastasia.gov.it)

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_ dichiaro di avere ricevuto l'informativa che precede e alla luce della stessa:

- esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali secondo le modalità e i limiti di cui alla superiore informativa.

Luogo e data

Firma