**QUESTIONARIO SUL SERVIZIO DI IGIENE URBANA**

Gentile utente,

il presente questionario è finalizzato al miglioramento della qualità dei Servizi di igiene urbana offerti alla cittadinanza.

Per migliorare l'organizzazione del lavoro e la qualità del servizio ti chiediamo qualche minuto del tuo tempo per rispondere, in completo anonimato, a queste semplici domande.

Indica per favore le tue generalità il tuo giudizio sul servizio ricevuto attribuendogli un punteggio che va da 1 (non sa/non risponde), 2 (scarso), 3 (sufficiente), 4 (buono), 5 (ottimo).

Grazie della collaborazione.

**SEZIONE DATI PERSONALI**

|  |  |
| --- | --- |
| **SESSO****M** ☐**F**☐ | **ETA’**16-25☐26-45☐46-60☐16-25☐ OLTRE60 ☐ |

|  |  |
| --- | --- |
| **GRADO DI ISTRUZIONE**☐ Licenza elementare o nessun titolo☐ Licenza media inferiore☐ Diploma di scuola superiore☐ Laurea o Diploma Universitario☐ Specializzazioni post-laurea | **CONDIZIONE LAVORATIVA**☐Casalinga☐Lavoratore dipendente/autonomo ☐Studente☐disoccupato/a☐pensionato/a |

|  |  |
| --- | --- |
| **STRUTTURA FAMIGLIA**☐ 2 PERSONE☐ 3 PERSONE☐ 4 PERSONE☐ OLTRE 4 PERSONE | **CONDOMINIO** ☐OLTRE 10 FAM ☐MENO DI 10 FAM ☐CASA SINGOLA |

|  |  |
| --- | --- |
| **ZONA** | ☐Fiumicino nord☐Fiumicino sud☐ Frazione |

1. **SEZIONE SERVIZI DI ORDINE GENERALE**

B1 - La legge impone di differenziare i rifiuti al fine di preservare l’ambiente che ci circonda, ritieni che su questo tema si stia facendo abbastanza?

☐ SI ☐ NO

B2 - Sei consapevole che il conferimento scorretto dei rifiuti o la mancata differenziazione degli stessi è sanzionabile e potrebbe comportare aumenti tariffari?

☐ SI ☐ NO

B3 - Ritieni che il comportamento dei cittadini sia importante per la buona riuscita del servizio porta a porta?

☐ SI ☐ NO

B4 - Ritieni che sia importante l'attività di formazione e sensibilizzazione per invogliare i cittadini a fare una attenta raccolta differenziata dei rifiuti?

☐ SI ☐ NO

B5 - Ritiene che l'attività di sensibilizzazione svolta per i cittadini presso il suo comune sia efficace?

☐ SI ☐ NO

1. **SERVIZIO RACCOLTA PORTA A PORTA**

C1 - Ritieni che il servizio porta a porta dei rifiuti da te ricevuto sia ben organizzato e puntuale?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

C2 - Sei soddisfatto delle frequenze di raccolta dei rifiuti?

☐ SI ☐ NO

C22. se NO, quale rifiuto dovrebbe essere raccolto con più frequenza? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI**

D1 - TI è mai capitato di smaltire rifiuti ingombranti?

☐ SI ☐ NO

D2 - Che tipo di servizio hai utilizzato?

☐Ritiro a domicilio

☐Giornate ecologiche itineranti

☐Centro di raccolta comunale

D3 – Che giudizio dai a tale servizio?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. **SERVIZIO NUMERO VERDE**

E1 - Ti è mai capitato di utilizzare il numero verde dell’Azienda che si occupa della raccolta dei rifiuti?

☐ SI ☐ NO

E11– Se, si In che misura sei soddisfatto del servizio?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

E12 - Secondo te cosa si potrebbe migliorare?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E2 - Che giudizio dai alla velocità di risposta alle richieste e ai reclami?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. **SEZIONE SERVIZIO SPAZZAMENTO**

F1 - Che giudizio dai alla pulizia dei marciapiedi, delle piazze e delle strade della sua città?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

F2 - Che giudizio dai alla frequenza dei servizi di spazzamento e pulizia?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

F3 - Quanto ritiene che il problema della pulizia delle strade e dei marciapiedi sia imputabile anche alla scarsa educazione civica dei cittadini?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**G.SEZIONE SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO**

G1 - Ritieni che il servizio rispetto a qualche anno fa sia migliorato?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

G2 - Come valuti globalmente l’esecuzione dei servizi di igiene urbana offerti dal Comune?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. **SEZIONE SODDISFAZIONE COMUNICAZIONE**

H1 - Ritieni che le informazioni e il materiale informativo siano sufficientemente chiari?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

H2 - Il personale del Gestore del servizio di Igiene Urbana si è dimostrato cortese e collaborativo nel fornire informazioni?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

H3–Il personale comunale si è dimostrato cortese e collaborativo nel fornire informazioni?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

H4 - La comunicazione delle attività e dei risultati attraverso il sito Internet [www.fiumicinodifferenzia.it](http://www.fiumicinodifferenzia.it) è chiara e completa?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |