

Questionario sui servizi erogati allo sportello: Servizio URP-Protocollo - Anno 2020

Per quali motivi si è rivolto al Servizio URP?

1	Ottenere informazioni	10
2	Reclami e segnalazioni	0
3	TPL	0
4	Bike sharing	0
5	Accesso agli atti e accesso civico	3
6	Documentazione	7
7	Altro	10

Questionario sui servizi erogati allo sportello: Servizio URP-Protocollo - Anno 2020

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 10 (completamente d'accordo)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
A1	L'orario di apertura degli uffici è adeguato	0	3	2	2	4	3	4	7	1	13
A2	La sede dell'ente è facilmente raggiungibile	0	2	0	1	6	1	4	6	7	13
A3	La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche	0	0	0	1	2	3	3	6	8	12
A4	Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere	0	0	1	1	0	1	6	8	8	13
A5	I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi	0	2	0	0	1	2	7	8	8	10
A6	Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	0	0	1	1	3	0	1	14	11	11
A7	Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	0	0	0	0	0	1	2	11	6	9
A8	Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	0	0	0	1	1	2	2	11	11	13
A9	La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	0	0	1	1	0	3	6	7	2	9
A10	Gli ambienti sono puliti	0	1	0	0	1	3	3	4	10	7
A11	Gli ambienti sono confortevoli	0	1	0	1	1	4	6	6	3	7
A12	I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	1	0	0	0	1	7	2	5	7	6
A13	Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	1	0	0	1	4	2	4	7	3	7
A14	Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	0	0	0	0	0	1	4	4	7	15
A15	Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	0	0	0	0	0	2	5	6	8	19
A16	Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	0	0	0	0	1	0	4	6	10	20
A17	Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	0	0	0	0	1	3	4	10	4	19
A18	La modulistica è di facile comprensione	0	0	0	0	1	3	4	5	5	11
A19	La compilazione della modulistica è rapida	0	0	0	0	2	4	3	7	5	7
A20	I certificati sono rilasciati in tempi brevi	0	0	0	0	1	4	4	10	11	10
A21	Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	0	0	0	1	0	2	3	6	7	10

Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 10 (molto importante)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
A22	Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	0	0	0	1	0	3	3	6	4	12
A23	Chiarezza e completezza delle informazioni	0	0	0	0	0	3	5	4	6	12
A24	Aspetto e accoglienza degli ambienti	0	1	0	0	0	2	5	8	3	10
A25	Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	0	0	0	0	0	1	2	5	8	12
A26	Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	0	0	0	0	0	2	3	5	7	12
A27	Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti	0	0	0	0	1	3	5	9	8	14
A28	Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente	0	0	0	0	1	2	3	4	7	11

Questionario sui servizi erogati allo sportello: Servizio URP-Protocollo - Anno 2020

Altro

Sesso	M	F
	31	9

Anno di nascita	
-----------------	--

Professione	OP	IM	DI	CO	LP	PE	ST	DI	AL
	8	7	2	2	5	6	2	1	3

Nazionalità	Italiana	Comunitaria	Extracom.
	18	1	0