

Questionario sui servizi erogati allo sportello: Servizio Protocollo

Per quali motivi si è rivolto al Servizio Protocollo?

1	Ottenere informazioni	10
2	Consegne dichiarazioni ed istanze	18
3	Ritiro di atti	9
4	Ritiro di tesserini venatori	1
5	Altro	2

Questionario sui servizi erogati allo sportello: Servizio Protocollo

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	4	2	2	0	1	10	5	16	8	3
A2	La sede dell'ente è facilmente raggiungibile	4	1	1	1	2	7	8	14	6	6
A3	La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche	4	1	1	1	1	10	8	12	6	5
A4	Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere	4	1	1	3	3	8	8	11	4	4
A5	I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi	4	2	3	1	3	11	11	6	3	3
A6	Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	5	2	2	2	4	11	14	3	2	3
A7	Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	3	1	3	2	1	12	15	6	2	2
A8	Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	4	4	2	0	4	10	8	5	6	3
A9	La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	4	2	1	1	3	12	10	9	3	2
A10	Gli ambienti sono puliti	1	1	4	2	7	14	7	6	3	3
A11	Gli ambienti sono confortevoli	4	0	1	3	10	12	6	5	2	3
A12	I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	5	1	3	2	8	10	8	7	1	3
A13	Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	4	1	3	3	7	9	10	8	1	2
A14	Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	5	0	4	5	11	13	6	3	3
A15	Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	3	4	1	2	4	12	12	6	3	3
A16	Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	3	3	2	3	6	6	16	7	1	3
A17	Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	4	2	2	2	7	8	13	5	4	3
A18	La modulistica è di facile comprensione	4	3	0	1	5	9	15	10	2	1
A19	La compilazione della modulistica è rapida	3	4	2	1	3	12	14	7	2	2
A20	I certificati sono rilasciati in tempi brevi	3	2	4	0	3	9	19	7	0	3
A21	Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	4	3	1	1	4	12	14	5	3	3

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	5	1	1	0	1	5	3	9	10	11
A23	Chiarezza e completezza delle informazioni	5	0	1	1	1	6	1	10	5	17
A24	Aspetto e accoglienza degli ambienti	5	2	1	1	3	8	2	4	8	12
A25	Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	3	3	1	0	1	4	2	7	11	15
A26	Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	5	0	2	0	1	3	3	8	7	18
A27	Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti	4	1	1	2	2	2	3	9	8	14
A28	Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente	4	2	0	1	1	5	4	6	9	14

Questionario sui servizi erogati allo sportello: Servizio Protocollo

Sesso	M	F
	26	18

Anno di nascita	

Professione	OP	IM	DI	CO	LP	PE	ST	DI	AL
	13	9	1	1	2	7	3	4	0

Nazionalità	Italiana	Comunitaria	Extracom.
	20	0	0