

Questionario sui servizi erogati allo sportello: Servizio Protocollo

Per quali motivi si è rivolto al Servizio Protocollo?

1	Ottenere informazioni	1
2	Consegne dichiarazioni ed istanze	16
3	Ritiro atti	6
4	Ritiro tesserini venatori	1
5	Altro	4

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

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	2	0	1	1	0	2	5	1	6	12
A23	Chiarezza e completezza delle informazioni	1	0	1	0	0	2	3	4	6	12
A24	Aspetto e accoglienza degli ambienti	1	0	0	1	1	3	4	6	6	8
A25	Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	1	0	1	0	1	1	3	3	6	13
A26	Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	1	0	1	0	1	1	1	4	8	13
A27	Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti	1	0	0	0	1	2	1	5	8	11
A28	Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente	1	0	1	0	1	1	2	6	5	13

M F

Sesso1117

Anno di nascita0

OPIMDICO LPPESTDI AL

Professione461151062

ITALIANA COMUNIT. EXTRACOM

Nazionalità2111