

Questionario sui servizi erogati allo sportello: Servizio URP

Per quali motivi si è rivolto al Servizio URP?

1	Ottenere informazioni	23
2	Reclami e segnalazioni	2
3	TPL	2
4	Bike sharing	0
5	Accesso agli atti e accesso civico	0
6	Documentazione	7
7	Altro	6

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	3	0	0	0	1	1	2	3	5	11
A2	La sede dell'ente è facilmente raggiungibile	1	1	0	1	0	1	2	5	2	14
A3	La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche	2	0	0	1	1	0	1	3	4	15
A4	Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere	1	0	1	2	0	1	0	2	4	16
A5	I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi	1	0	0	1	0	0	0	4	5	15
A6	Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	1	0	0	0	0	2	1	3	5	14
A7	Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	1	0	0	0	0	0	2	3	3	17
A8	Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	1	0	0	0	0	0	2	4	3	16
A9	La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	2	0	1	0	1	1	1	0	5	15
A10	Gli ambienti sono puliti	1	0	1	0	0	0	3	3	2	16
A11	Gli ambienti sono confortevoli	1	0	0	0	0	1	2	4	1	17
A12	I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	0	1	0	1	0	2	0	6	1	15
A13	Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	1	0	2	0	0	0	1	6	2	14
A14	Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	0	0	0	0	0	0	3	0	22
A15	Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1	0	0	0	0	1	0	4	1	19
A16	Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	1	0	0	0	0	0	0	2	3	20
A17	Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	0	0	0	1	1	3	1	3	3	13
A18	La modulistica è di facile comprensione	1	0	0	0	0	3	1	4	2	14
A19	La compilazione della modulistica è rapida	1	0	0	0	1	2	2	1	4	14
A20	I certificati sono rilasciati in tempi brevi	1	1	0	1	0	2	2	3	3	10
A21	Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	0	1	0	1	1	1	3	6	11

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	1	0	1	0	1	1	3	2	2	13
A23	Chiarezza e completezza delle informazioni	1	0	0	0	0	3	1	1	5	14
A24	Aspetto e accoglienza degli ambienti	1	0	0	2	1	0	1	1	6	12
A25	Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	1	0	0	0	0	2	1	2	3	16
A26	Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	1	0	0	0	1	2	0	1	5	15
A27	Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti	1	0	1	0	0	1	1	1	5	14
A28	Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente	1	0	1	0	0	2	1	0	4	15

M F

Sesso

14	9
----	---

Anno di nascita

28

OP IM DI CO LP PE ST DI AL

Professione

3	1	3	0	3	10	0	2	2
---	---	---	---	---	----	---	---	---

Italiana Comunitaria Extracom.

Nazionalità

21	1	0
----	---	---