Questionario sui servizi erogati allo sportello: Servizio URP

Per quali motivi si è rivolto al Servizio URP?		
1	Ottenere informazioni	8
2	Reclami e segnalazioni	3
3	TPL	3
4	Bike sharing	0
5	Accesso agli atti e accesso civico	2
6	Documentazione	5
7	Altro	8

Questionario sui servizi erogati allo sportello: Servizio URP

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

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

Questionario sui servizi erogati allo sportello: Servizio URP

Sesso	M	F
	11	6

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

Professione	OP	IM	DI	CO	LP	PE	ST	DI	AL
	2	4	0	0	2	5	1	0	2

Nazionalità	Italiana	Comunitaria	Extracom.
	9	1	1