

Questionario sui servizi erogati allo sportello: Servizio URP

Per quali motivi si è rivolto al Servizio URP?

1	Ottenere informazioni	22
2	Reclami e segnalazioni	3
3	TPL	0
4	Bike sharing	0
5	Accesso agli atti e accesso civico	3
6	Documentazione	12
7	Altro	1

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	1	0	1	0	2	5	8	8	11	11
A2	La sede dell'ente è facilmente raggiungibile	0	0	2	0	2	5	12	8	9	10
A3	La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche	0	0	1	0	2	6	14	10	4	11
A4	Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere	1	0	0	0	2	5	5	13	11	8
A5	I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi	1	0	0	1	1	3	4	14	13	10
A6	Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	1	0	0	0	1	3	6	11	13	11
A7	Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	1	0	0	0	2	0	6	10	14	13
A8	Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	1	0	0	0	0	2	7	10	13	13
A9	La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	1	0	0	0	3	6	7	11	10	8
A10	Gli ambienti sono puliti	0	0	1	0	4	12	6	6	6	11
A11	Gli ambienti sono confortevoli	0	0	1	0	1	14	5	10	7	8
A12	I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	0	1	0	0	2	7	11	10	4	11
A13	Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	1	0	0	1	1	8	10	11	6	7
A14	Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	0	0	1	1	0	3	11	14	17
A15	Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1	0	0	0	1	1	2	11	12	20
A16	Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	1	0	0	0	0	2	3	12	12	18
A17	Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	1	0	1	0	0	1	4	10	16	14
A18	La modulistica è di facile comprensione	1	0	0	0	1	2	5	16	11	11
A19	La compilazione della modulistica è rapida	1	0	0	0	1	5	5	17	11	7
A20	I certificati sono rilasciati in tempi brevi	0	1	0	0	1	1	10	17	5	11
A21	Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	0	1	0	0	2	0	4	17	13	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	0	0	5	4	4	9	22
A23	Chiarezza e completezza delle informazioni	0	0	0	0	0	0	5	2	11	26
A24	Aspetto e accoglienza degli ambienti	0	0	0	0	1	4	8	4	3	20
A25	Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	0	0	0	0	0	3	2	2	6	30
A26	Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	0	0	0	0	0	1	4	1	8	29
A27	Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti	0	0	0	0	0	1	3	6	8	23
A28	Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente	0	0	0	0	0	1	2	3	12	22

Questionario sui servizi erogati allo sportello: Servizio URP

Sesso	M	F
	25	21

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

Professione	OP	IM	DI	CO	LP	PE	ST	DI	AL
	11	12	2	2	6	3	1	2	1

Nazionalità	Italiana	Comunitaria	Extracom.
	15	1	0