



QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

URP — UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Modello B

DATI RELATIVI UTENTE

Sesso

- Maschio
- Femmina

Età

- 18-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- Oltre 60

Titolo di studio

- Licenza elementare
- Licenza media inferiore
- Diploma
- Laurea

Condizione occupazionale

- Casalinga
- Disoccupato
- Lav. Autonomo
- Lav. Dipendente
- Libero Professionista
- Pensionato
- Studente
- Altro

Quante volte si è rivolto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico negli ultimi sei mesi?

- alcune (da 2 a 5)
- mai o quasi mai
- non risponde
- spesso (più di 5)

Quanto è soddisfatto dell'orario di lavoro?

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto

Se non sei soddisfatto indica l'orario che preferiresti?

Come ha trovato mediamente il tempo di attesa?

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto

Per quale tipo di servizio si rivolge all'URP?

- segnalazioni e reclami
- presentazioni di domande/documenti modulistica
- informazioni sull'iter di una pratica
- informazioni sulle competenze
- informazioni relative ai servizi online
- informazioni generali
- accesso agli atti
- altro

Se "altro", specificare:

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI

Cortesìa e disponibilità del personale

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto

Chiarezza ed adeguatezza delle informazioni ricevute rispetto alle aspettative

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto

Tempestività della risposta

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto

Disponibilità di materiale informativo sulle iniziative del Comune

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto

Servizio telefonico e contatti e-mail

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto

Se ha presentato reclami o segnalazioni, sono stati presi in considerazione?

- non risponde
- poco
- per niente
- abbastanza
- molto

Nel complesso quanto è stato soddisfatto dai servizi offerti (URP)?

- non risponde
- poco
- per niente
- abbastanza
- molto

Osservazioni e indicazioni per il miglioramento del servizio
