



## Customer Satisfaction (Questionario di Gradimento)

Gentile signora/signore con questa scheda Le chiediamo di esprimere il Suo livello di soddisfazione riguardo alcuni aspetti del servizio offerto *dall'ufficio per le relazioni con il pubblico (URP)*.

Le Sue risposte ci aiuteranno a capire come possiamo offrire servizi più rispondenti alle esigenze dei cittadini .

La informiamo che il seguente questionario valuta i servizi resi dall'URP nell'anno **2015** e che le risposte ottenute saranno trattate nel rispetto della normativa della privacy.

### COME E' VENUTO A CONOSCENZA DI QUESTO SERVIZIO?

- INTERNET
- PER CASO, NON ERO AL CORRENTE DELL'ESISTENZA
- STAMPA
- PASSAPAROLA
- ALTRI UFFICI
- ALTRO SPECIFICARE.....

### CON QUALE FREQUENZA UTILIZZA I SERVIZI DELL'URP?

- E' LA PRIMA VOLTA
- ALMENO 1 VOLTA ALLA SETTIMANA
- 1 VOLTA AL MESE
- 2/3 VOLTE L'ANNO
- 1 VOLTA L'ANNO
- ALTRO SPECIFICARE.....

PER QUALE TIPO DI SERVIZIO, SI RIVOLGE ALL'URP? (barrare una sola casella)

- INFORMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI ON LINE
- PRESENTAZIONE DI DOMANDE/DOCUMENTI
- SEGNALAZIONI E RECLAMI
- INFORMAZIONI SULLE COMPETENZE
- INFORMAZIONI GENERALI
- VISIONE ATTI
- RICHIESTA ATTI
- INFORMAZIONI SULL'ITER DI UNA PRATICA
- VISIONE GAZZETTA UFFICIALE
- MODULISTICA
- BANDI DI GARA
- ALTRO SPECIFICARE.....

QUANTO RITIENE UTILE CHE IL COMUNE DISPONGA DI UN URP?

- MOLTO
- MOLTISSIMO
- ABBASTANZA
- PER NULLA
- ALTRO SPECIFICARE.....

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI?

CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE

- BUONO  MEDIO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE

CHIAREZZA ED ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE RISPETTO ALLE ASPETTATIVE

- BUONO  MEDIO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE

**TEMPESTIVITA' DELLA RISPOSTA**

BUONO  MEDIO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE

**CHIAREZZA E DISPONIBILITA' DELLA MODULISTICA**

BUONO  MEDIO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE

**DISPONIBILITA' DI MATERIALE INFORMATIVO SULLE INIZIATIVE DEL COMUNE**

BUONO  MEDIO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE

**SERVIZIO TELEFONICO E CONTATTI E-MAIL**

BUONO  MEDIO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE

**LIVELLO SCOLASTICO**

SCUOLA DELL'OBBLIGO  DIPLOMA  LAUREA

**IMPIEGO**

PRIVATO  PUBBLICO  DISOCCUPATO  PENSIONATO/A CASALINGA

**RESIDENZA**

- COMUNE DI PIAZZA ARMERINA  ALTRI COMUNI DELLA PROVINCIA
- FUORI PROVINCIA  ESTERO

**NEL RINGRAZIARLA DELLA SUA PREZIOSA COLLABORAZIONE, LA INVITIAMO A SOFFERMARSI ANCORA PER QUALCHE SUGGERIMENTO**

**SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO**

.....

.....

.....

.....

.....

**Avvertenza:**

il questionario è anonimo, i dati saranno presi in considerazione per migliorare il servizio.