QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENZA SU SERVIZI SPORTELLI COMUNALI Servizio n. 4 Finanziario

DOMANDE	UTENTI																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Informazioni di carattere generale:																									
sesso: Maschio			X	X	X	X		X		X															
Femmina	X	X					X		X		X														
età: sino a 40 anni		X				X	X	X		X															
tra 40 e 65 anni	X			X					X		X														
oltre 65 anni					X																				
Professione: titolo di studio:																									
studente																									
licenza elementare																									
licenza media	X										X														
diploma scuola media superiore		X		X																					
laurea			X																						
casalinga	X										X														
lavoratore dipendente				X				X																	
dirigente																									
libero professionista		X	X				X			X															
disoccupato						X																			
pensionato					X				X																
altro																									
1 – quali sono gli sportelli comunali che contatta più frequentemente?																									
Anagrafe e stato civile	X			X		X				X															
Ufficio tributi	X				X		X	X	X		X														
Urp (ufficio relazioni con il pubblico)																									
Informazioni ufficio tecnico			X																						
SUAP (sportello unico attività produttive)		X																							
Protocollo		X																							
Altro																									

2 – quali metodi utilizza per contattare gli sportelli?																									
Telefono																									
Fax																									
Di persona	x	x	x	x	x	x			x		x														
e-mail			x				x	x		x															
altro																									
3 – come valuta la qualità delle informazioni fornite dagli sportelli comunali?																									
Molto buona																									
Buona	x							x	x		x														
Soddisfacente		x	x		x	x	x			x															
Scarsa				x																					
Insoddisfacente																									
Altro																									
4 – quando si reca agli sportelli entra in contatto con personale:																									
disponibile	x	x			x	x			x		x														
preparato								x																	
cortese			x				x			x															
scortese																									
burocratico				x																					
sbrigativo																									
altro																									
5 – avere una risposta in seguito ad una richiesta è:																									
facile	x					x		x	x		x														
difficile										x															
immediato					x		x																		
richiede molto tempo		x	x																						
altro																									

6 – ritiene che il tempo di attesa allo sportello sia:																									
breve																									
accettabile	x		x		x	x	x	x	x	x	x														
troppo lungo				x																					
altro		x																							
7 – quanto è soddisfatto nel complesso dei servizi sportelli comunali?																									
Molto						x																			
Abbastanza	x	x	x		x		x	x	x		x														
Poco				x						x															
Per nulla																									
Altro																									
8 – per individuare l'ufficio ha chiesto informazioni al personale ?																									
Si	x						x				x														
No		x	x	x	x	x		x	x	x															
9 – ritiene che l'organizzazione degli spazi tuteli la riservatezza degli utenti ?																									
Molto																									
Abbastanza			x		x		x	x																	
Poco	x	x		x		x			x	x	x														
Per nulla																									
Altro																									