QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENZA SU SERVIZI SPORTELLI COMUNALI Servizio Patrimonio

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	X																	
Femmina				X																					
età: sino a 40 anni	X	X	X																						
tra 40 e 65 anni				X	X		X																		
oltre 65 anni								X																	
Professione: titolo di studio:																									
studente																									
licenza elementare		X						X																	
licenza media				X																					
diploma scuola media superiore						X																			
laurea	X		X																						
casalinga																									
lavoratore dipendente																									
dirigente																									
libero professionista			X	X	X		X																		
disoccupato																									
pensionato								X																	
altro																									
1 – quali sono gli sportelli comunali che contatta più frequentemente?																									
Anagrafe e stato civile				X																					
Ufficio tributi																									
Urp (ufficio relazioni con il pubblico)					X	X																			
Informazioni ufficio tecnico	X			X				X																	
SUAP (sportello unico attività produttive)							X																		
Protocollo		X																							
Altro			X																						

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

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