QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENZA SU SERVIZI SPORTELLI COMUNALI

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	2																								
Femmina	2																								
età: sino a 40 anni																									
tra 40 e 65 anni	2																								
oltre 65 anni	2																								
Professione: titolo di studio:																									
studente																									
licenza elementare																									
licenza media																									
diploma scuola media superiore	1																								
laurea																									
casalinga	1																								
lavoratore dipendente																									
dirigente																									
libero professionista	1																								
disoccupato																									
pensionato	1																								
altro																									
1 – quali sono gli sportelli comunali che contatta più frequentemente?																									
Anagrafe e stato civile	3																								
Ufficio tributi	1																								
Urp (ufficio relazioni con il pubblico)																									
Informazioni ufficio tecnico																									
SUAP (sportello unico attività produttive)																									
Protocollo																									
Altro																									

2 – quali metodi utilizza per contattare gli sportelli?	
Telefono	
Fax	
Di persona	4
e-mail	
altro	
3 – come valuta la qualità delle informazioni fornite dagli sportelli comunali?	
Molto buona	
Buona	
Soddisfacente	4
Scarsa	
Insoddisfacente	
Altro	
4 – quando si reca agli sportelli entra in contatto con personale:	
disponibile	1
preparato	
cortese	3
scortese	
burocratico	
sbrigativo	
altro	
5 – avere una risposta in seguito ad una richiesta è:	
facile	
difficile	
immediato	4
richiede molto tempo	
altro	

6 – ritiene che il tempo di attesa allo sportello sia:																										
breve																										
accettabile	4																									
troppo lungo																										
altro																										
7 – quanto è soddisfatto nel complesso dei servizi sportelli comunali?																										
Molto																										
Abbastanza	4																									
Poco																										
Per nulla																										
Altro																										
8 – per individuare l'ufficio ha chiesto informazioni al personale ?																										
Si	4																									
No																										
9 – ritiene che l'organizzazione degli spazi tuteli la riservatezza degli utenti ?																										
Molto																										
Abbastanza	4																									
Poco																										
Per nulla																										
Altro																										