

COMUNE DI TITO

85050 TITO – PZ – Via Municipio, 1 – tel. 0971.796211 fax 0971.794489

assessori@comune.tito.pz.it ufficiourp@comune.tito.pz.it

**INDAGINE SUL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE**

 L’Amministrazione Comunale desidera conoscere il suo parere su alcuni aspetti, che si ritengono importanti ai fini del miglioramento della qualità dei servizi erogati dagli uffici comunali. Il suo parere ci servirà a individuare i punti deboli e a migliorare ulteriormente i punti di forza. In quest’ottica le chiediamo di compilare il presente questionario.

 Ringraziamo per la sua collaborazione, che ci auguriamo convinta e responsabile.

 Il modulo può essere riposto nell’apposito raccoglitore o inviato per posta, via fax o via e-mail all’Ufficio URP del Comune di Tito o all’indirizzo e-mail degli assessori.

1. **Sesso:**  M  F  rappresentante ente o istituto

2. **Età:**  20-30  30-40  40-50  50-65

3. **Titolo di studio:**  Licenza elem. Medie inf.  Medie sup.  Laura breve  Laura 5 anni

4. **Provenienza:**  Tito Potenza città  Prov. di Potenza  Prov. di Matera Altro

5. **Servizio richiesto:**  Informazioni e modulistica

  Accesso a documenti amministrativi

  Pratica amministrativa

  Altro \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. **Complessità delle procedure:**

  Nessuna  Poche  Abbastanza  Molte  Troppe

7. **Tempi di attesa o risposta:**

  Molto bassi  Bassi  Accettabili  Alti  Troppo alti

8. **Cortesia del personale:**

  Ottima  Buona  Sufficiente  Scarsa  Pessima

9. **Disponibilità nel fornire informazioni:**

  Ottima  Buona  Sufficiente  Scarsa  Pessima

10. **Chiarezza nel fornire informazioni:**

  Ottima  Buona  Sufficiente  Scarsa  Pessima

11. **Competenza professionale del personale:**

  Ottima  Buona  Sufficiente  Scarsa  Pessima

12. **Rispondenza del servizio alle aspettative:**

  Ottima  Buona  Sufficiente  Scarsa  Pessima

**SUGGERIMENTI E NOTE**

Aspetti positivi \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Aspetti da migliorare \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A proposito di URP, è soddisfatto della qualità dei servizi erogati?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Molto insoddisfatto | Insoddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto |
| Orario di accesso |  |  |  |  |  |
| Disponibilità del personale |  |  |  |  |  |
| Cortesia degli operatori |  |  |  |  |  |
| Accesso alla struttura |  |  |  |  |  |
| Tempi di attesa |  |  |  |  |  |
| Privacy |  |  |  |  |  |
| Assistenza nella compilazione della modulistica |  |  |  |  |  |
| Chiarezza delle informazioni |  |  |  |  |  |
| Completezza e correttezza delle informazioni |  |  |  |  |  |
| Tempestività nelle risposte |  |  |  |  |  |
| Disponibilità degli Amministratori |  |  |  |  |  |

Se è già stato in passato presso l’URP, trova che il servizio sia:

  Peggiorato  Uguale  Migliorato

In cosa il servizio è peggiorato o migliorato

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_