

QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFACIMENTO UTENZA SUI SERVIZI DI FRONT OFFICE EROGATI ALLO SPORTELLLO

Gentile Signora/e, il Comune di Chieti sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizio dell'ufficio Relazioni con il Pubblico erogato allo sportello.

Il Comune di Chieti sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati.

Le risposte che Lei ci darà, saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.

Grazie per la collaborazione.

1-Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
	2- L'orario di apertura degli uffici è adeguato	1	2	3	4	5
3- La sede dell'Ente è facilmente raggiungibile	1	2	3	4	5	6
4- Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere	1	2	3	4	5	6
5- I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi	1	2	3	4	5	6
6- Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	1	2	3	4	5	6
7- Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	1	2	3	4	5	6
8- Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5	6
9- Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1	2	3	4	5	6
10- La modulistica è di facile comprensione	1	2	3	4	5	6
11- Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)						
12 - Chiarezza e completezza delle informazioni	1	2	3	4	5	6
13 - Competenza e cortesia dei dipendenti	1	2	3	4	5	6
14 - È stato facile effettuare reclami/proporre suggerimenti	1	2	3	4	5	6
PROFILO UTENTE						
Sesso	M			F		

Professione	Libero professionista	
	Dirigente	
	Insegnante	
	Impiegato	
	Pensionato	
	Operaio	
	Studente	
	In attesa di occupazione	
	Commerciante	
	Altro	
	Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria)	