



Città di Andria

**Servizio Urp - Comunicazione**

### CUSTOMER SATISFACTION

*Gent.le utente,*

*al fine di migliorare il nostro servizio, ti invitiamo a compilare questa scheda al termine della tua visita.*

*Il questionario, anonimo, una volta compilato, potrà essere depositato nell'apposito contenitore.*

*Grazie per la collaborazione*

DATA: / /

#### REGISTRAZIONE ACCESSO

È la prima volta che accede al servizio?  SI  NO

Se la risposta è NO, vieni al Centro URP

- Una volta a settimana
- Una volta al mese
- Una volta all'anno

Qual è la motivazione di accesso al servizio? (barrare una sola casella)

- Richiesta informazione su Procedimento
- Richiesta Accesso agli Atti
- Chiarimenti su modulistica
- Richiesta Informazioni su
- Bandi/Concorsi
- Richiesta Informazioni su Normativa
- Reclamo/Segnalazione
- Richiesta Intervento Manutentivo/Soccorso
- Gestione Rifiuti
- Altro \_\_\_\_\_

Come ha saputo di questo servizio?

- Giornali
- Radio e TV
- Altri uffici comunali
- Passaparola

#### ANAGRAFICA UTENTE

Sesso:  M  F

Età

- Meno di 20  Tra 20 e 40
- Tra 40 e 60  Oltre 60

Comune di residenza:

- Andria
- Paesi limitrofi \_\_\_\_\_
- Altro \_\_\_\_\_

Cittadinanza

- Italiana  Straniera \_\_\_\_\_

Titolo di studio

- Licenza media inferiore
- Qualifica professionale
- Diploma di maturità
- Laurea triennale
- Laurea specialistica
- Altro \_\_\_\_\_

#### CONDIZIONE PROFESSIONALE

Al momento è....

- Studente/studentessa:
  - scuola dell'obbligo
  - scuola media superiore/obbligo formativo
  - università
  - master/specializzazione
  - altro \_\_\_\_\_
- lavoratore/lavoratrice:
  - autonomo
  - dipendente
  - a progetto / collaborazione occasionale
  - altro \_\_\_\_\_
- Disoccupato/a
- Pensionato/a

#### EVASIONE RICHIESTA

In che modo ha avuto accesso al servizio? (barrare una sola casella)

- ufficio  telefono  e-mail  posta

Ha trovato le informazioni che cercava?

- SI
- IN PARTE  NO
- Perché? \_\_\_\_\_

In che modo ha avuto riscontro la sua richiesta? (barrare una sola casella)

- ufficio  telefono  e-mail  posta

Utilizza il sito internet istituzionale?  SI  NO

- per avere informazioni
  - Spesso
  - Qualche volta
  - Mai
- per scaricare la modulistica
  - Spesso
  - Qualche volta
  - Mai



Città di Andria

*Servizio Urp - Comunicazione*

## Gradimento del Servizio

### QUALITA' DEL SERVIZIO

#### ***E' soddisfatto/a della .....:***

##### **Affidabilità del servizio:**

#### ***Chiarezza, completezza e attendibilità delle informazioni***

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

#### ***Competenza degli operatori:***

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

##### **Tempestività e prontezza del servizio:**

#### ***Facilità a reperire l'informazione***

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

#### ***Tempestività nell'ottenere l'informazione***

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

#### ***Accessibilità al servizio, orari e giorni di apertura***

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

##### **Spazi e strutture del servizio:**

#### ***Adeguatezza degli spazi***

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

#### ***Gradevolezza di spazi e strutture***

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

#### ***Facilità di accesso***

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

##### **Qualità della relazione:**

#### ***Disponibilità degli operatori***

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

#### ***Capacità di ascolto degli operatori***

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

#### ***Cortesìa degli operatori***

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

#### ***E' complessivamente soddisfatto/a del servizio?***

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

#### ***Quanto è durata la sua visita?***

- meno di 15 minuti
- tra i 15 minuti e i 45 minuti
- oltre 45 minuti

#### ***Ha consigli, suggerimenti o segnalazioni da darci per il miglioramento del servizio?***

---



---



---



---