



## CITTA' DI ANDRIA

### INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION – ANNO 2017

#### Indicare il SETTORE di cui si intende esprimere la valutazione:

- Segreteria Generale    Servizio Autonomo Avvocatura    1- Intervento Edilizio – Commerciale – Sviluppo Economico – SUE – SUAP - Agricoltura    2- Piano e Pianificazione Strategica – Patrimonio – Reti e Infrastrutture Pubbliche    3- Lavori Pubblici – Manutenzioni - Ambiente - Mobilità    4- Servizi alla Persona – Socio Sanitario – Pubblica Istruzione    5- Sviluppo Interesse Culturale – Sportivo – Promozione Turistica – Marketing Territoriale – Servizio Biblioteca    6- Programmazione Economico Finanziaria - Tributi - Politiche Comunitarie – Partecipazioni Societarie – Risorse Umane    7- Gabinetto del Sindaco – Area Comunicazione – Interventi di Supporto Istituzionale – Appalti e Contratti – Casa – Espropri – Servizi demografici – Innovazione Tecnologica    8- Vigilanza e Protezione Civile – Osservatorio Sicurezza

#### SERVIZIO: \_\_\_\_\_

Gentile Signora, Egregio Signore/Spett.le Ente (fornitore/controparte ecc.),  
la Città di Andria si impegna a raccogliere l'opinione dei Cittadini e dell'Utenza, e a monitorarne il grado di soddisfazione in relazione ai servizi erogati dall'Ente, al fine di migliorare continuamente la qualità degli stessi. Vorremmo pertanto chiederLe di rispondere alle domande contenute nel breve questionario che segue, relativo al Servizio in questione, in quanto la Sua opinione è per noi molto preziosa oltre che indispensabile per offrirLe servizi in linea con le Sue aspettative. La informiamo che il questionario è **anonimo**, perciò non deve essere firmato: le risposte da Lei fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici.

**Grazie per il tempo che dedicherà a questo sondaggio, pregandoLa di selezionare una sola casella di risposta per ogni domanda.**

La preghiamo di compilare il questionario **consegnandolo allo Sportello dell'Ufficio proponente**, oppure secondo una delle seguenti modalità:

1. via e-mail (come allegato) al seguente indirizzo [urp@comune.andria.bt.it](mailto:urp@comune.andria.bt.it)
2. tramite **servizio postale** al seguente indirizzo: Comune Andria-Servizio URP&Comunicazione Palazzo di Città-76123 Andria (BT)
3. In alternativa è possibile compilare e inviare il questionario per via **telematica** sul sito della Città di Andria <http://www.comune.andria.bt.it> – Servizi On-Line – link: Indagine di Customer Satisfaction

#### **PROFILO DELL'UTENTE**

1. Personalità:    giuridica    fisica

##### **Età**

- meno di 20 anni  
 tra 20 e 40  
 tra 40 e 60  
 oltre 60

##### **Stato civile**

- nubile/celibe  
 coniugata/o  
 separata/o-divorziata/o  
 vedova/o

**Titolo di studio**

- nessuno  
 scuola dell'obbligo  
 scuola media superiore  
 laurea

**Professione**

- altro \_\_\_\_\_

**Cittadinanza**

- italiana  
 straniera

**2. Comune di residenza e/o domicilio/sede principale:**

- Barletta     Andria     Trani     Bisceglie     Trinitapoli     Canosa di Puglia  
 San Ferdinando di Puglia     Margherita di Savoia     Minervino Murge     Spinazzola  
 Altro \_\_\_\_\_

**3. Negli ultimi 3 mesi ha usufruito dei servizi erogati dal Servizio/Settore?**

- SI             NO

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

- Richiesta informazioni su Procedimento     Richiesta Accesso agli Atti     Chiarimenti su modulistica  
 Richiesta Informazioni su Bandi/Concorsi     Richiesta Informazioni su Normativa     Reclamo  
 Orientamento su Formazione/Lavoro     Richiesta Intervento Manutentivo/Soccorso     Gestione Rifiuti  
 Altro \_\_\_\_\_

**5. In che modo ha avuto accesso al Servizio? (barrare una sola casella)**

- Contact Center     URP     Sportello Servizio     telefono     E-mail     Posta

**6. In che modo ha avuto riscontro la Sua istanza ? (barrare una sola casella)**

- Contact Center     URP     Sportello Servizio     telefono     E-mail     Posta

**7. Utilizza la rete civica comunale?**

(Rispondere alle due domande barrando una sola casella a domanda)

	Spesso	qualche volta	mai
per avere informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
per scaricare la modulistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**SEGNARE UNA CROCE NEGLI SPAZI IN CORRISPONDENZA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

<b>INTERAZIONE DIRETTA CON IL SERVIZIO</b>	<b>SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO FRUITO</b>			
<b>Qualità del servizio</b>	<b>Molto</b>	<b>Abba- stanza</b>	<b>Poco</b>	<b>Per nulla</b>
Ritiene che i mezzi utilizzati nell'ambito del servizio siano all'avanguardia?				
<b>Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto</b>				
Ritiene soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le sono state fornite?				
Ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?				
Ritiene che il personale addetto possieda le necessarie abilità e competenze professionali?				
<b>Capacità di orientamento dell'utente</b>				
Ritiene soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del personale addetto?				
È soddisfatto della capacità del personale addetto di aiutare l'utente nella soluzione di un problema, anche nei casi di non competenza del servizio, e nella comprensione dell'utilità del servizio stesso?				
<b>Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito</b>				
Quanto è soddisfatto rispetto all'accessibilità al servizio (disponibilità di contatti, rintracciabilità) e agli orari e giorni di apertura al pubblico?				
Ritiene soddisfacente il tempo impiegato per fornire il riscontro o soluzioni alle Sue istanze e richieste?				
Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, email, fax ecc.				
Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?				
<b>Qualità degli ambienti delle sedi, comfort e accessibilità all'Ufficio</b>				
Ritiene soddisfacente l'adeguatezza degli ambienti e la facilità di accesso alla struttura?				
La sede è facilmente identificabile (segnaletica, ubicazione cartelli ecc.)?				

Qual è il suo giudizio complessivo sul **Servizio in questione** della Città di Andria: lo ritiene soddisfacente?

- molto     abbastanza     poco     per nulla

Consigli, suggerimenti e segnalazioni \_\_\_\_\_

---