



CITTA' DI ANDRIA

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION – ANNO 2020

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 ☐ 3- Lavori Pubblici - Manutenzioni - Ambiente - Mobilità - Patrimonio - Reti e Infrastrutture Pubbliche ☐ 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
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	☐	☐	☐
per scaricare la modulistica	☐	☐	☐

SEGNARE UNA CROCE NEGLI SPAZI IN CORRISPONDENZA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

INTERAZIONE DIRETTA CON IL SERVIZIO	SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO FRUITO			
Qualità del servizio	Molto	Abba- stanza	Poco	Per nulla
Ritiene che i mezzi utilizzati nell'ambito del servizio siano all'avanguardia?				
Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto				
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?				
Capacità di orientamento dell'utente				
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?				
Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito				
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 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?				
Qualità degli ambienti delle sedi, comfort e accessibilità all'Ufficio				
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 _____
