



CITTÀ DI ROSETO DEGLI ABRUZZI
PROVINCIA DI TERAMO

Questionario di Valutazione Ufficio Relazione URP

Gentile utente,

l'Ufficio Relazioni URP del Comune di Roseto degli Abruzzi (TE) desidera ricevere il Suo prezioso contributo finalizzato al miglioramento del servizio e del rapporto con gli utenti, attraverso la compilazione del presente questionario predisposto per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza.

Il questionario è in forma anonima pertanto è salvaguardata la riservatezza dei Suoi dati personali; le risposte saranno utili per valutare la percezione e il gradimento dei servizi offerti e per studiare programmi di miglioramento.

Per quale motivo si è rivolto al Servizio indicato ? (sono possibili più risposte)

- ☐ ottenere informazioni
- ☐ consegne dichiarazioni ed istanze
- ☐ reclami e segnalazioni

Ha mai utilizzato il sito web del Comune per informazioni e/o chiarimenti?

- ☐ SI
- ☐ NO

Se la risposta è sì, per quale motivo? (sono possibili più risposte)

- ☐ Informazioni
- ☐ Visione atti
- ☐ Acquisizione documentazione/modulistica
- ☐ Servizi on-line

Indicativamente con quale frequenza annua beneficia del suddetto servizio URP?

- ☐ Occasionalmente (fino a 3 volte l'anno)
- ☐ Saltuariamente (fino a 10 volte l'anno)
- ☐ Frequentemente (fino a 25 volte l'anno)
- ☐ Abitualmente (oltre 25 volte l'anno)

Oltre allo sportello fisico, utilizza altri canali?

- ☐ Telefono
- ☐ Mail
- ☐ Sportello telematico

Se ha fatto accesso ai servizi on-line, indicare il parere in merito alla facilità d'uso:

- ☐ Pienamente soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Insoddisfatto

Questionario Customer Satisfaction Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico URP

- ☐ non so
- ☐ non rispondo

Correttezza delle informazioni ricevute allo sportello fisico:

- ☐ ottima
- ☐ buona
- ☐ sufficiente
- ☐ scarsa
- ☐ insufficiente
- ☐ non so
- ☐ non rispondo

Pulizia degli ambienti :

- ☐ ottima
- ☐ buona
- ☐ sufficiente
- ☐ scarsa
- ☐ insufficiente
- ☐ non so
- ☐ non rispondo

Cortesia :

- ☐ ottima
- ☐ buona
- ☐ sufficiente
- ☐ scarsa
- ☐ insufficiente
- ☐ non so
- ☐ non rispondo

Professionalità' operatori :

- ☐ ottima
- ☐ buona
- ☐ sufficiente
- ☐ scarsa
- ☐ insufficiente
- ☐ non so
- ☐ non rispondo

Giudizio complessivo:

- ☐ Pienamente soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Insoddisfatto
- ☐ non so
- ☐ non rispondo

Eventuali osservazioni/suggerimenti per il miglioramento del servizio:

- ☐ Riduzione tempi di attesa
- ☐ Maggiore riservatezza
- ☐ Altro

Dati generici, ai soli fini statistici:

A quale fascia di età appartiene:

- ☐ 18-25
- ☐ 26-40
- ☐ 41-65
- ☐ oltre 65

Genere:

- ☐ Maschio
- ☐ Femmina

Comune di residenza: _____