

Indagine Customer Satisfaction Qualita' Servizi

Anno 2017 - Servizi: Contratti e Gare - Legale

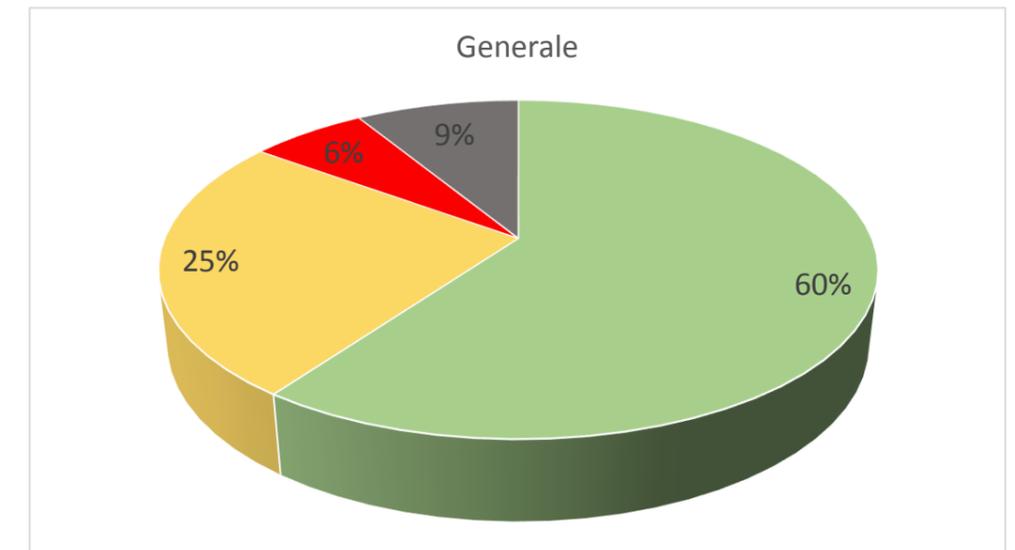
N. SCHEDE PERVENUTE: 4

S = si // A = abbastanza // N = no // NS = non so

E' facile individuare l'ufficio a cui rivolgersi?
Le informazioni sugli adempimenti necessari per ottenere il servizio sono chiare?
La modulistica per richiedere i servizi è di facile comprensione e compilazione?
L'orario di apertura al pubblico è adeguato alle esigenze dell'utenza?
L'orario di apertura al pubblico è rispettato?
Il tempo di conclusione della pratica o di erogazione dei servizi è veloce?
E' rispettato il termine previsto per la conclusione della pratica o l'erogazione dei servizi?
Gli uffici sono in grado di rispondere a richieste urgenti?
Sono soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, e-mail, ecc.?
E' soddisfacente il rispetto degli appuntamenti concordati con il personale?
Il personale è chiaro nell'esplicitare i costi a carico dell'utenza per ottenere i servizi?
Sono chiari i criteri seguiti dagli uffici per l'erogazione del servizio?
Il personale è chiaro nel dare indicazioni per le richieste di concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi, ausili finanziari, patrocini e l'attribuzione di vantaggi economici?
Sono chiari i tempi di erogazione dei servizi e conclusione dei procedimenti?
E' di facile individuazione il nominativo del responsabile dell'ufficio o del procedimento?
Sono di facile individuazione le modalità per entrare in contatto con il responsabile dell'ufficio o del procedimento?
Il sito istituzionale del Comune è di facile consultazione per l'acquisizione di informazioni relative ai servizi?
I contenuti delle informazioni sul sito istituzionale del Comune sono chiari e completi?
Gli aggiornamenti delle informazioni sul sito istituzionale del Comune vengono effettuati frequentemente?
Il personale è corretto, cortese e disponibile con l'utenza?
E' soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del personale?
Il personale si dimostra affidabile e competente?
I servizi vengono erogati in modo esauriente?

S	A	N	NS	tot
1		3		4
2	2			4
2	2			4
2	2			4
4				4
3	1			4
1	2		1	4
2	1		1	4
3	1			4
4				4
2	2			4
2			1	3
3				3
	1		2	3
2			1	3
2	1			3
1	1	1		3
1	1	1		3
1	1		1	3
3				3
2	1			3
3				3
2	1			3

48 20 5 7



S	A	N	NS
48	20	5	7