

# Indagine Customer Satisfaction Qualita' Servizi

Anno 2017 - Servizio: Asilo Nido

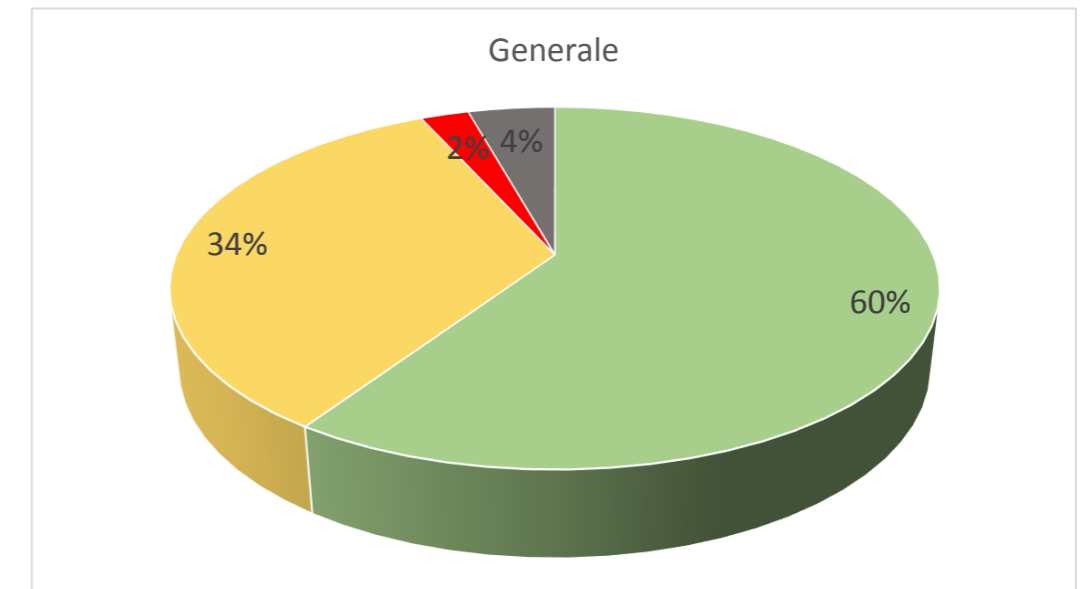
N. SCHEDE PERVENUTE: 9

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
5	3	1		9
6	3			9
7	1	1		9
5	3		1	9
8			1	9
3	5	1		9
6	2		1	9
2	5	1	1	9
4	3	1	1	9
5	1		3	9
7	2			9
6	3			9
5	4			9
4	4		1	9
5	4			9
4	5			9
5	4			9
5	4			9
3	6			9
7	2			9
7	2			9
7	2			9
7	2			9

123 70 5 9



S	A	N	NS
123	70	5	9

123 70 5 9