

I SERVIZI VENGONO EROGATI IN MODO ESAURIENTE?

IL PERSONALE SI DIMOSTRA AFFIDABILE E COMPETENTE?

E' SODDISFACENTE LA CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI COMPrensIONE DELLE PROBLEMATICHE DA PARTE DEL PERSONALE?

IL PERSONALE È CORRETTO, CORTESE E DISPONIBILE CON L'UTENZA?

GLI AGGIORNAMENTI DELLE INFORMAZIONI SUL SITO ISTITUZIONALE DEL COMUNE VENGONO EFFETTUATI FREQUENTEMENTE?

I CONTENUTI DELLE INFORMAZIONI SUL SITO ISTITUZIONALE DEL COMUNE SONO CHIARI E COMPLETI?

IL SITO ISTITUZIONALE DEL COMUNE È DI FACILE CONSULTAZIONE PER L'ACQUISIZIONE DI INFORMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI?

SONO DI FACILE INDIVIDUAZIONE LE MODALITÀ PER ENTRARE IN CONTATTO CON IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO O DEL PROCEDIMENTO?

E' DI FACILE INDIVIDUAZIONE IL NOMINATIVO DEL RESPONSABILE DELL'UFFICIO O DEL PROCEDIMENTO?

SONO CHIARI I TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI?

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 CRITERI SEGUITI DAGLI UFFICI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO?

IL PERSONALE È CHIARO NELL'ESPLICITARE I COSTI A CARICO DELL'UTENZA PER OTTENERE I SERVIZI?

E' SODDISFACENTE IL RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI CON IL PERSONALE?

SONO SODDISFACENTI I TEMPI DI ATTESA PER LE RISPOSTE A TELEFONATE, E-MAIL, ECC.?

GLI UFFICI SONO IN GRADO DI RISPONDERE A RICHIESTE URGENTI?

E' RISPETTATO IL TERMINE PREVISTO PER LA CONCLUSIONE DELLA PRATICA O L'EROGAZIONE DEI SERVIZI?

IL TEMPO DI CONCLUSIONE DELLA PRATICA O DI EROGAZIONE DEI SERVIZI È VELOCE?

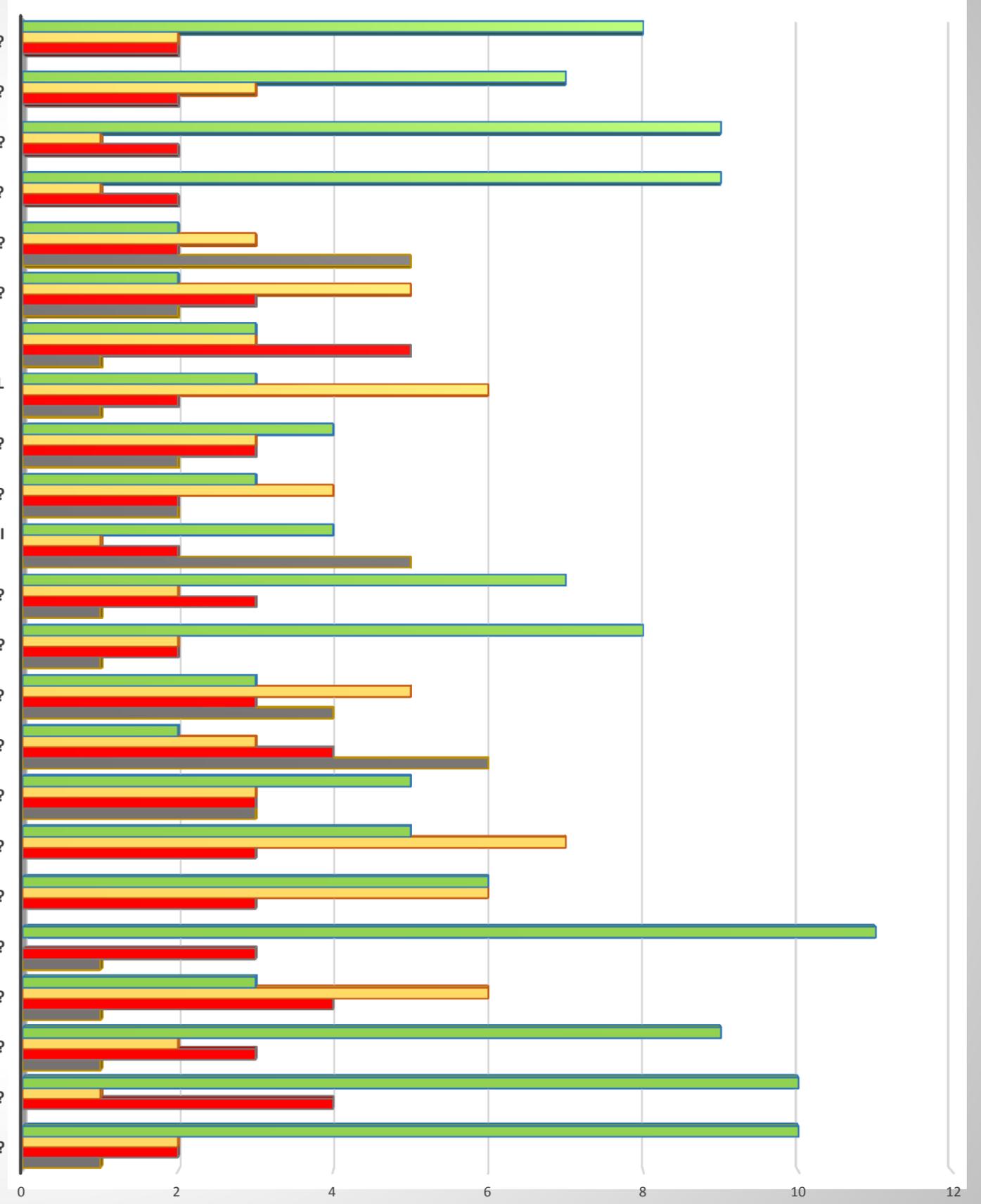
L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO È RISPETTATO?

L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO È ADEGUATO ALLE ESIGENZE DELL'UTENZA?

LA MODULISTICA PER RICHIEDERE I SERVIZI È DI FACILE COMPrensIONE E COMPILAZIONE?

LE INFORMAZIONI SUGLI ADEMPIMENTI NECESSARI PER OTTENERE IL SERVIZIO SONO CHIARE?

E' FACILE INDIVIDUARE L'UFFICIO A CUI RIVOLGERSI?



Indagine Customer Satisfaction Qualita' Servizi

Anno 2017 - Servizi: Demografici e Elettorali

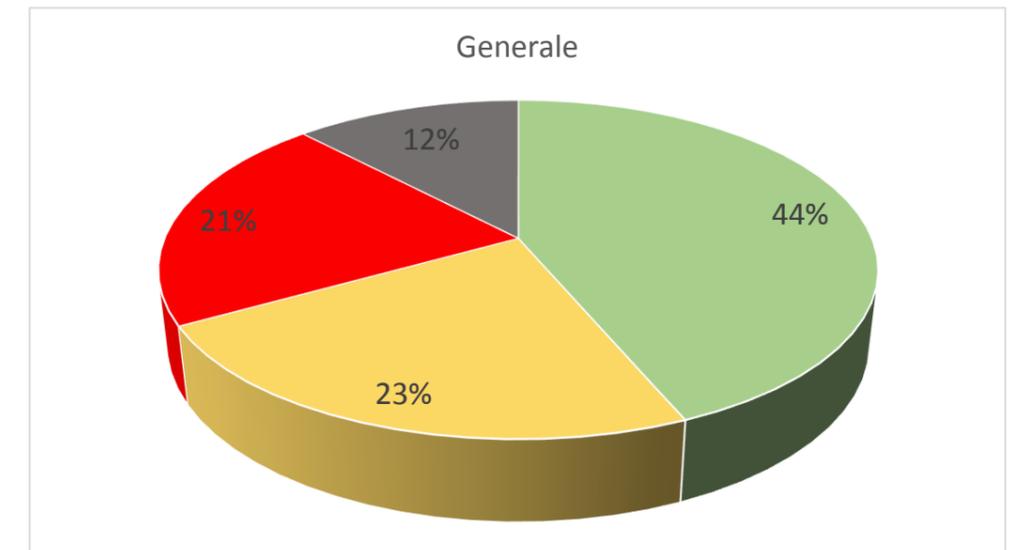
N. SCHEDE PERVENUTE: 15

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
10	2	2	1	15
10	1	4		15
9	2	3	1	15
3	6	4	1	14
11		3	1	15
6	6	3		15
5	7	3		15
5	3	3	3	14
2	3	4	6	15
3	5	3	4	15
8	2	2	1	13
7	2	3	1	13
4	1	2	5	12
3	4	2	2	11
4	3	3	2	12
3	6	2	1	12
3	3	5	1	12
2	5	3	2	12
2	3	2	5	12
9	1	2		12
9	1	2		12
7	3	2		12
8	2	2		12

133 71 64 37



S	A	N	NS
133	71	64	37

133 71 64 37