

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA

1° Settore – Affari Generali e Partecipate

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Questionario per gli utenti del servizio

Gentile Utente,

è nostra intenzione ascoltare le esigenze del cittadino e migliorare il nostro servizio e per questo giudichiamo molto importante la sua opinione.

A tal fine le chiediamo cortesemente di rispondere alle seguenti domande riguardanti il nostro ufficio.

Grazie per la collaborazione.

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Sesso: M
 F

Età: 18-35
 36-50
 oltre 50

Titolo di studio: licenza elementare
 licenza media
 diploma scuola media superiore
 diploma di laurea

Impiego: Settore privato
 Settore pubblico
 Disoccupato/Inoccupato
 Pensionato/Casalinga

Comune di residenza:

Nazionalità:

Valutazioni di carattere generale sull' URP

1 – Come è venuto a conoscenza dell'URP:

- passaparola
- altri uffici
- internet
- altro

URP – Questionario per gli utenti del servizio

2 – Per quale motivo si è rivolto all'URP:

- informazioni generiche
- segnalazioni o reclami
- bandi e concorsi
- navigazione internet
- ritiro materiale informativo
- altro

3 – Si rivolge all'URP:

- raramente
- una volta alla settimana
- spesso
- una volta al mese

Sul seguente servizio dell'Ente _____

4 – Ha avuto adeguata risposta alle Sue richieste:

- sì Per il seguente motivo _____
- abbastanza
- no

Qualità dei servizi

Esprima il suo giudizio complessivo in merito a:

5 – Materiale informativo in distribuzione / moduli utilizzati:

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

6 – Attrezzature:

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

7 – Tempi di attesa:

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

8 – Correttezza nell'erogazione del servizio:

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

9 – Capacità del personale di rispondere in modo chiaro e preciso:

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

10 – Cortesia e disponibilità di ascolto del personale:

- insufficiente
- sufficiente
- buono

ottimo

URP – Questionario per gli utenti del servizio

11 – Orari di apertura:

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

12 – Facilità di accesso all'ufficio:

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

13 – Ordine, pulizia e confort dei locali:

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

14 – Quali ulteriori servizi vorrebbe che fossero attivati all'URP:

15 – Il suo giudizio sul nostro sito Internet:

16 – Eventuali segnalazioni, suggerimenti, per migliorare il servizio:

Informativa ai sensi dell'art. 3 del D.L.gs. 196/2003

I dati dichiarati nel questionario saranno conservati e trattati in forma anonima.

I dati personali comunque dichiarati dall'interlocutore e/o i relativi indirizzi mail eventualmente usati per la trasmissione dello stesso saranno trattati in conformità alle vigenti leggi sulla privacy.