

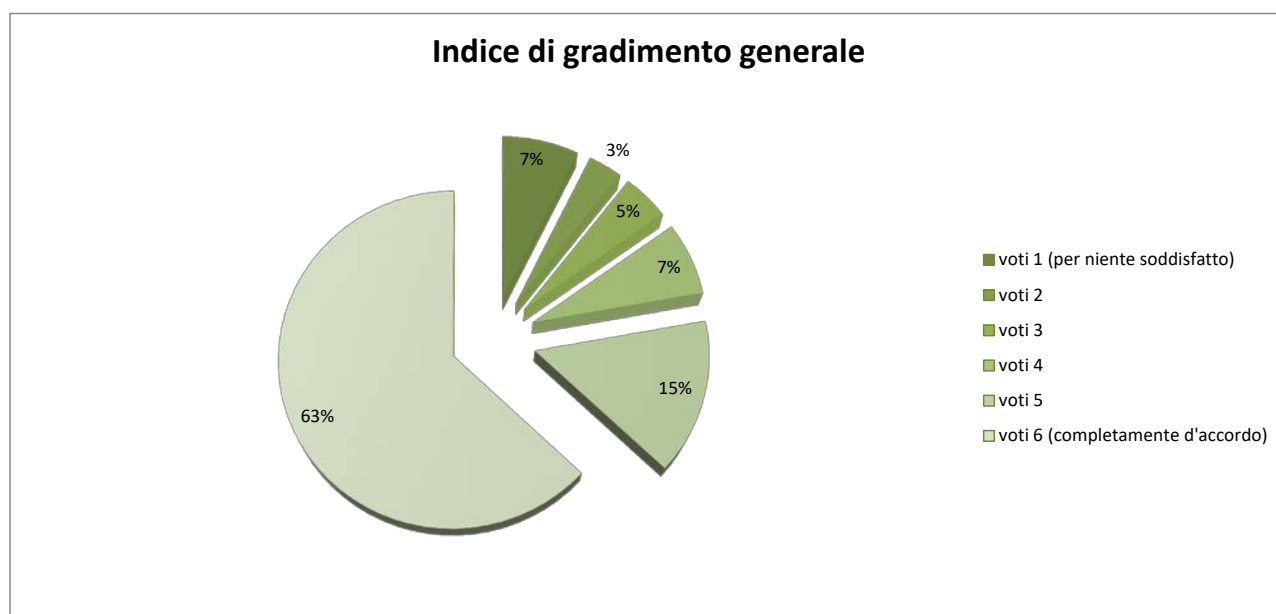


CITTÀ DI PALESTRINA

Anno 2016

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO URP

	MEDIA (1-6)
A1 Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	5,82
A2 L'orario di apertura degli uffici è adeguato	5,72
A3 La sede dell'ente è facilmente raggiungibile	4,76
A4 La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche	3,68
A5 Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere	5,67
A6 I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi	5,67
A7 Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	5,80
A8 La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	4,98
A9 Gli ambienti sono puliti	3,48
A10. Gli ambienti sono confortevoli	2,89
A11. Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	5,93
A12. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	5,89
A13. La modulistica è di facile comprensione	5,49
A14. I certificati sono rilasciati in tempi rapidi	5,41



I voti > 3 che superano quindi la sufficienza sono il 85%
Il 7% degli utenti non è per niente soddisfatto del servizio

Indagine svolta su un totale di 56 questionari