

DOMANDA	Risposte (sulle risposte numeriche è stata calcolata la media aritmetica e sulle sottosezioni la media ponderata)	N. Risposte
SEZIONE 1		
Quante volte nell'ultimo anno ha fruito dei servizi	38 (meno di 5 volte), 5 (tra 5 e 10 volte), 1 (più di 10 volte), 2 (n.d.)	46

SEZIONE 2		
A quale sportello si è rivolto oggi?	Vedi tabella	46

SEZIONE 3 (valutazione da 1 a 5)

3.1 (all'utente è stata chiesto di esprimere una valutazione in termini di importanza con gradazione da 1 a 5)

Modalità di accesso al servizio	4,19	
La facilità di raggiungere gli uffici	4,24	46
La facilità di individuare con semplicità lo sportello a cui mi devo rivolgere	4,36	44
La comodità della sala d'attesa	3,98	44
La durata degli orari di apertura degli sportelli	4,19	43
La riservatezza del contatto con il personale allo sportello	4,2	45
Modalità di svolgimento del servizio	4,38	
La semplicità dell'iter della pratica o della richiesta del certificato	4,33	46
Il tempo di conclusione della pratica o di rilascio del certificato	4,32	44
La disponibilità delle informazioni per presentare un reclamo	4,49	43
Modulistica	4,45	
La facilità di accesso ai documenti da compilare presso l'ufficio	4,41	44
La facilità di compilazione dei documenti necessari	4,48	44
Preparazione del personale	4,49	
La capacità del personale agli sportelli di trovare soluzioni ai problemi presentati	4,4	45
La preparazione tecnica dimostrata dal personale agli sportelli	4,48	44
La chiarezza di esposizione del personale agli sportelli	4,58	43
Capacità relazionali personale	4,62	
La cortesia del personale allo sportello	4,57	44
La disponibilità del personale allo sportello	4,67	43

3.2 (all'utente è stato chiesto di esprimere una valutazione in termini di accordo o disaccordo con gradazione da 1 a 5)

Modalità di accesso al servizio	4,17	
E' facile raggiungere gli uffici	4,36	42
E' facile individuare lo sportello a cui ci si deve rivolgere	4,21	43
La sala d'attesa è comoda	3,9	42
L'orario di apertura degli sportelli è adeguato alle esigenze	4,14	42
Il contatto con il personale allo sportello è riservato	4,26	43
Modalità di svolgimento del servizio	4,28	
L'iter della pratica o della richiesta del certificato è semplice	4,33	43
Il tempo di conclusione della pratica o di rilascio del certificato è veloce	4,3	43
Le informazioni per presentare un reclamo sono disponibili	4,21	39
Modulistica	4,34	
I documenti da compilare presso l'ufficio sono immediatamente disponibili	4,36	42
I documenti necessari sono facili da compilare	4,31	42
Preparazione del personale	4,53	
Il personale agli sportelli è in grado di trovare soluzioni ai problemi presentati	4,41	43
Il personale agli sportelli è preparato tecnicamente	4,55	42
Il personale agli sportelli è chiaro nell'esposizione	4,63	43
Capacità relazionali personale	4,52	
Il personale allo sportello è cortese	4,44	45
Il personale allo sportello è disponibile	4,61	44

DOMANDA	Risposte (sulle risposte numeriche è stata calcolata la media aritmetica e sulle sottosezioni la media ponderata)	N. Risposte
	3.3	
Considerando tutti gli aspetti del servizio ricevuto qual è la sua valutazione complessiva?	4,27	44
SEZIONE 4		
Suggerimenti/proposte	Vedi tabella	
SEZIONE 5		
Sesso	30 maschi, 13 femmine, 3 n.d.	46
Cittadinanza	44 italiana, 0 comunitaria, 0 extracomunitaria, 2 n.d.	46
Età	2 (18-30), 12 (31-45), 24 (46-60), 7 (oltre), 1 n.d.	46
Titolo di studio	0 (nessuno), 3 (licenza elementare), 14 (licenza media), 20 (diploma), 8 laurea, 1 (n.d.)	46
Professione	Vedi tabella	46

N.	GRAD.	VALORE	N. SCHEDA SETTORE	
39		1 Agente di Commercio	1	8
39		1 Operaio specializzato	2	8
39		1 Autista	3	8
39		1 Impiegata	4	8
39		1 Pensionato M.M.	5	8
39		1 Casalinga	6	8
39		1 n.d.	7	8
39		1 Pensionato	8	8
39		1 Casalinga	9	8
39		1 Dip. Statale	10	8
39		1 Casalinga	11	8
39		1 Pensionato	12	8
39		1 Impiegato	13	8
39		1 Casalinga	14	8
39		1 Libero professionista	15	8
39		1 Ufficiale M.M.	16	8
39		1 Pensionato	17	8
39		1 Muratore	18	8
39		1 Casalinga	19	8
39		1 Casalinga	20	8
39		1 Pensionato	21	8
39		1 Muratore	22	8
39		1 Casalinga	23	8
39		1 Tubista	24	8
39		1 n.d.	25	8
39		1 R. cantiere ecologia	26	8
39		1 Marittimo	27	8
39		1 n.d.	28	8
39		1 n.d.	29	8
39		1 Tecnico	30	8
39		1 n.d.	31	8
39		1 Operaio	32	8
39		1 Avvocato	33	8
39		1 Geometra	34	8
39		1 Sottoufficiale Marina Militare	35	8
39		1 Autista - Musicista	36	8
39		1 Casalinga	37	8
39		1 Insegnante	38	8
39		1 Operaio	39	8
39		1 Casalinga	40	4
39		1 Operaio	41	4
39		1 Impiegata	42	4
39		1 Commerciante	43	2
39		1 n.d.	44	8
39		1 Avvocato	45	2
39		1 Impiegata	46	8
39		1		

Settore	Ufficio	N. schede
4	Area a verde	1
4	Idrico	1
4	n.d.	1
8	Servizio Contravvenzioni	5
8	Servizio Polizia Ambientale e Veterinaria	1
8	Servizio Polizia Commerciale	2
8	Servizio Polizia Commerciale e servizio Viabilità e Infortunistica	1
8	Servizio Polizia Edilizia e Giudiziaria	2
8	Servizio Segreteria Comando	3
8	Servizio Viabilità e Infortunistica	3
8	Ufficio Accertamenti	24
2	Ufficio Legale	1
2	URP	1
	Totale schede	46

Suggerimenti/proposte
Ho riscontrato capacità di ascolto e cortesia nel rapporto, non credo a mio parere ci siano aree da migliorare
Estensione degli orari di ricevimento del pubblico, un iter disbrigo pratiche più celere, una struttura più moderna ed efficiente
Orari al pubblico più estesi, per il resto tutto ok
Corsi di formazione e aggiornamento per i dipendenti; corsi di pubbliche relazioni soprattutto per chi è ha contatto con il pubblico. Corsi di lingue straniere. Attrezzature elettroniche all'avanguardia ed informatiche
Aumentare il personale

Professione	N.
Agente di Commercio	1
Autista	1
Autista - Musicista	1
Avvocato	2
Casalinga	9
Commerciante	1
Dip. Statale	1
Geometra	1
Impiegato	4
Insegnante	1
Libero professionista	1
Marittimo	1
Muratore	2
n.d.	6
Operaio	3
Operaio specializzato	1
Pensionato	4
Pensionato M.M.	1
R. cantiere ecologia	1
Sottoufficiale Marina Militare	1
Tecnico	1
Tubista	1
Ufficiale M.M.	1