

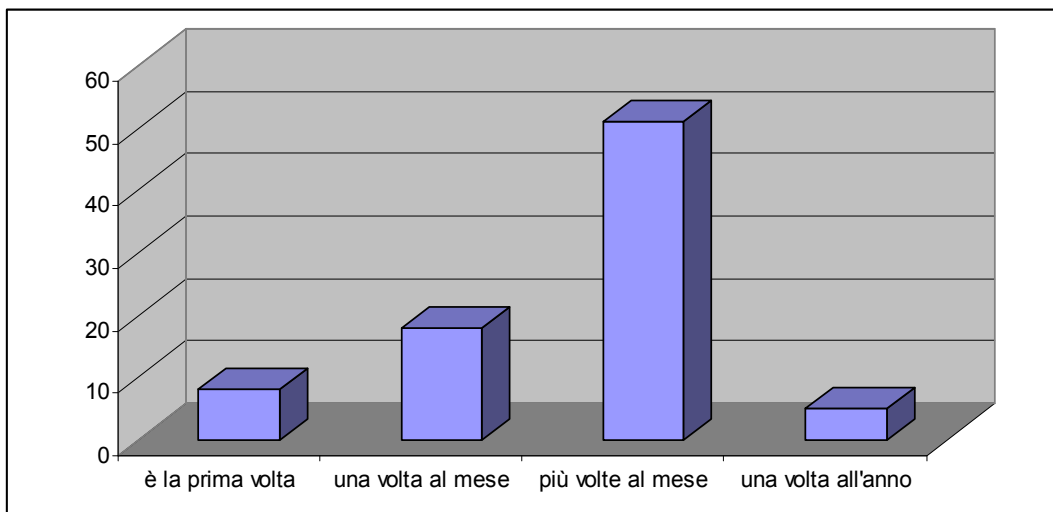
# ***Comune di Monte Argentario*** ***Ufficio Relazioni con il Pubblico- Porto S. Stefano***

## ***Risultato dei questionari di Costumer Satisfaction*** ***2011***

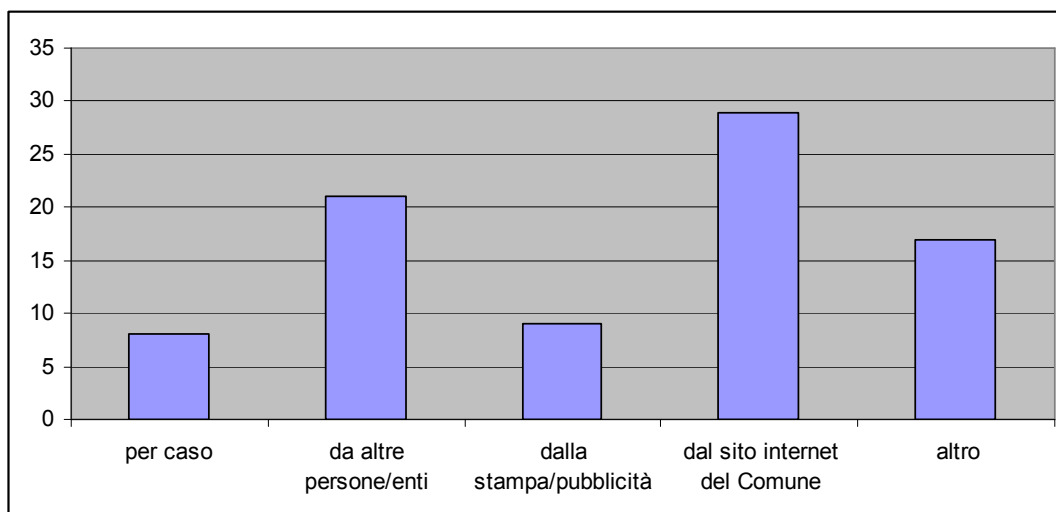
Numero di questionari pervenuti n. 81

\* \* \* \* \*

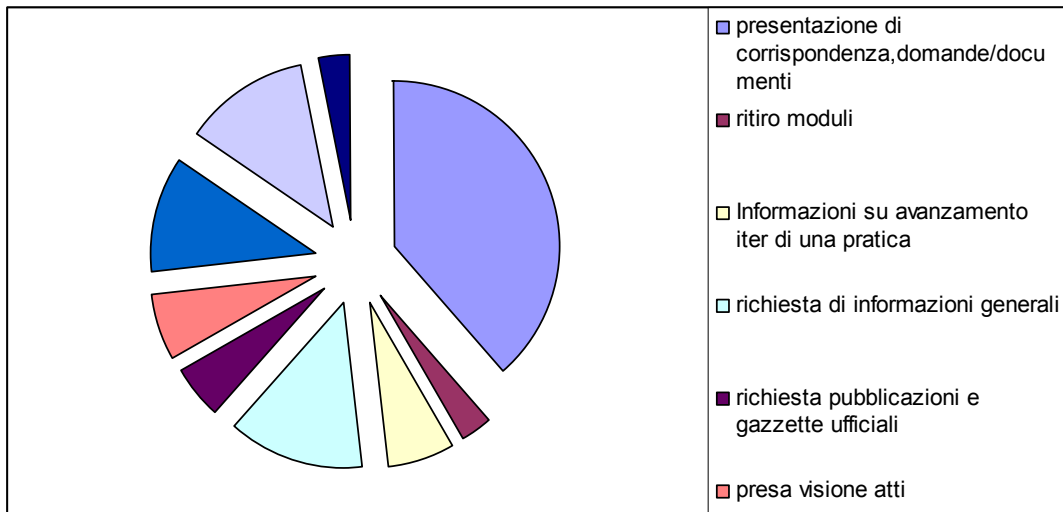
*Con quale frequenza si reca all'URP?*



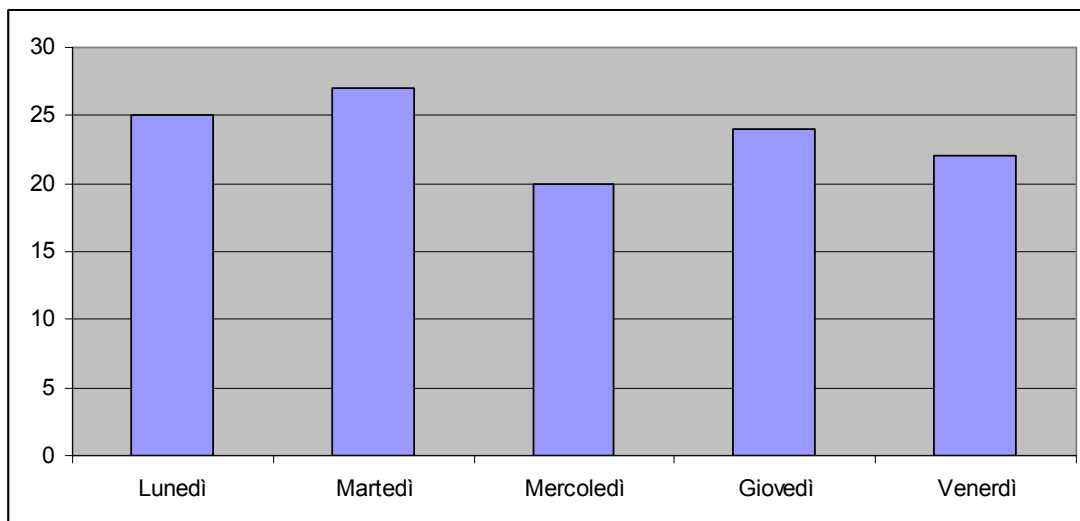
*Come ha conosciuto l'esistenza di questo ufficio?*



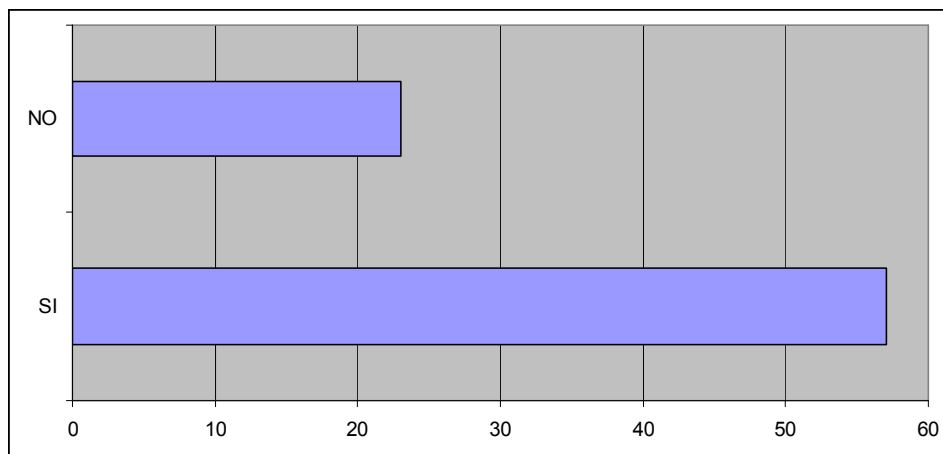
***Per quale motivo principale si è rivolta all'U.R.P oggi?***



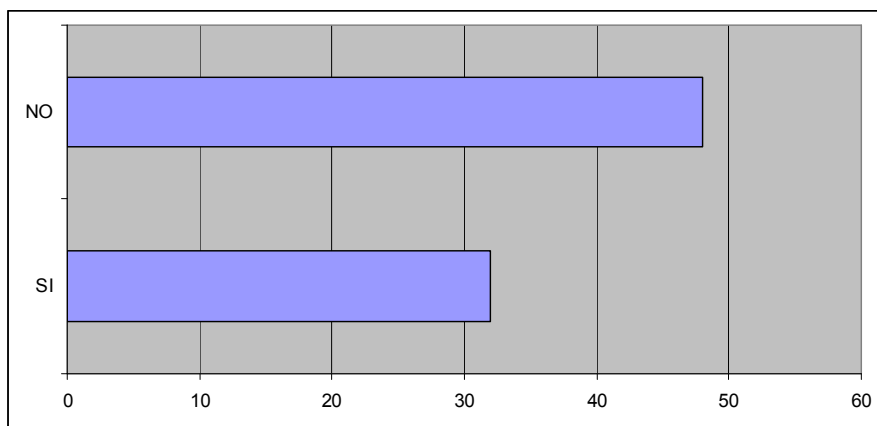
***In quale giorno della settimana si reca solitamente all'Urp?***



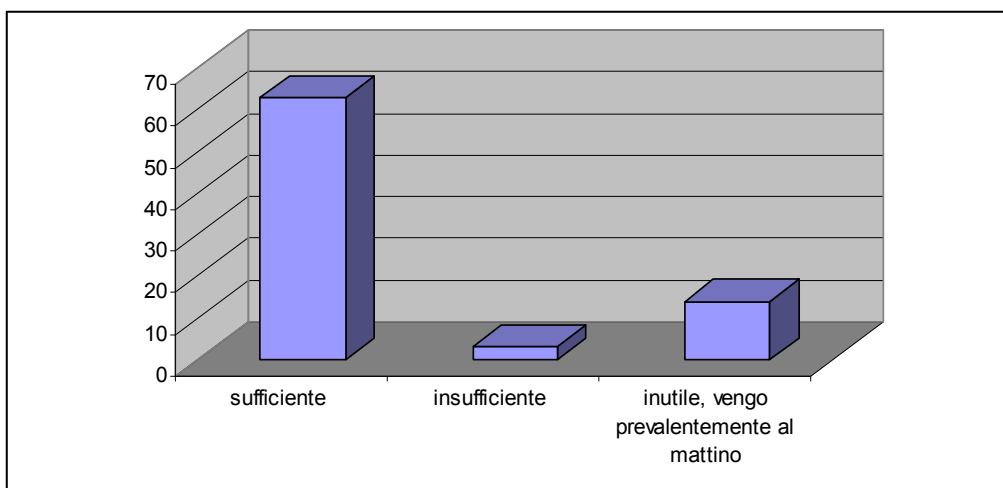
***Sapeva che questo ufficio è aperto anche due pomeriggi la settimana ?***



*In passato si è recato all'Urp nel giorno di sabato ?*

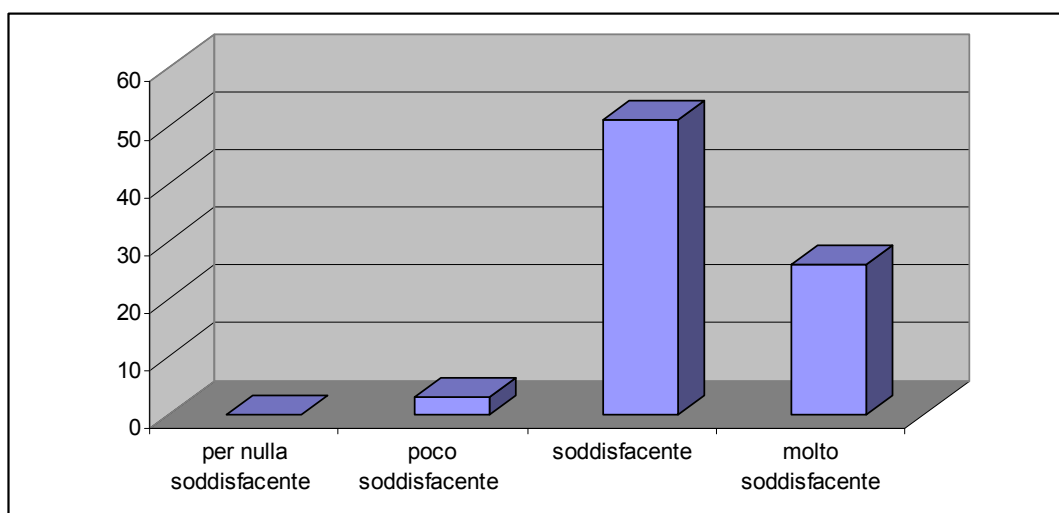


*Cosa pensa dell'orario di apertura pomeridiana di questo ufficio (martedì e giovedì dalle 15 alle 17,00) ?*

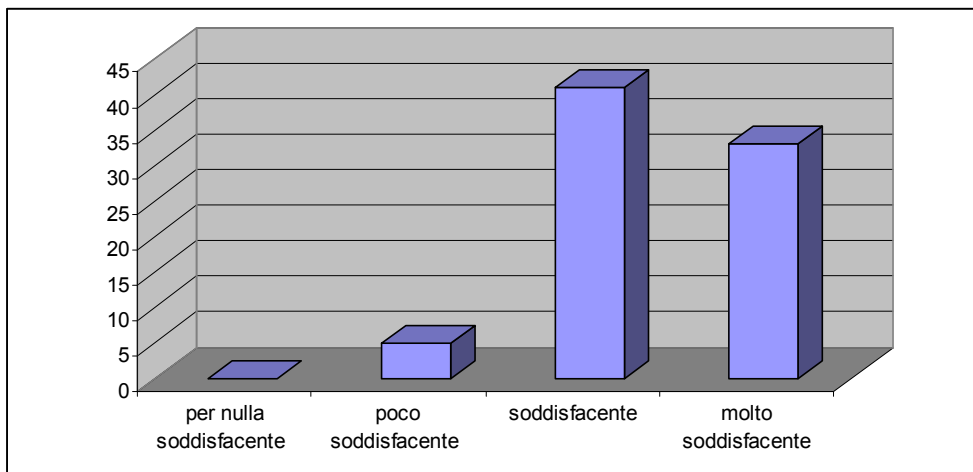


**LE CHIEDIAMO DI ESPRIMERE IL SUO GIUDIZIO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO USUFRUITO OGGI**

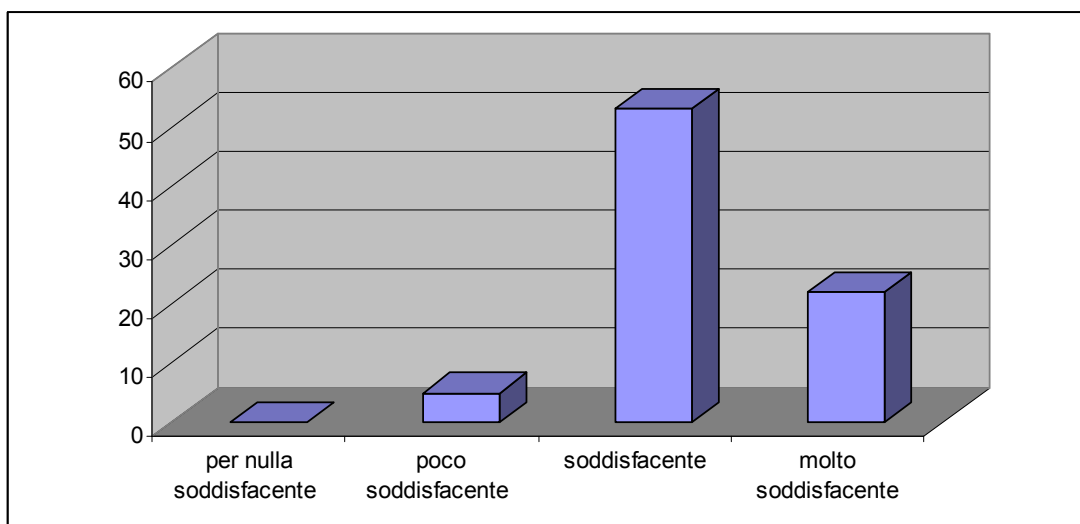
*Capacità del personale di comprendere il suo problema e farsene carico*



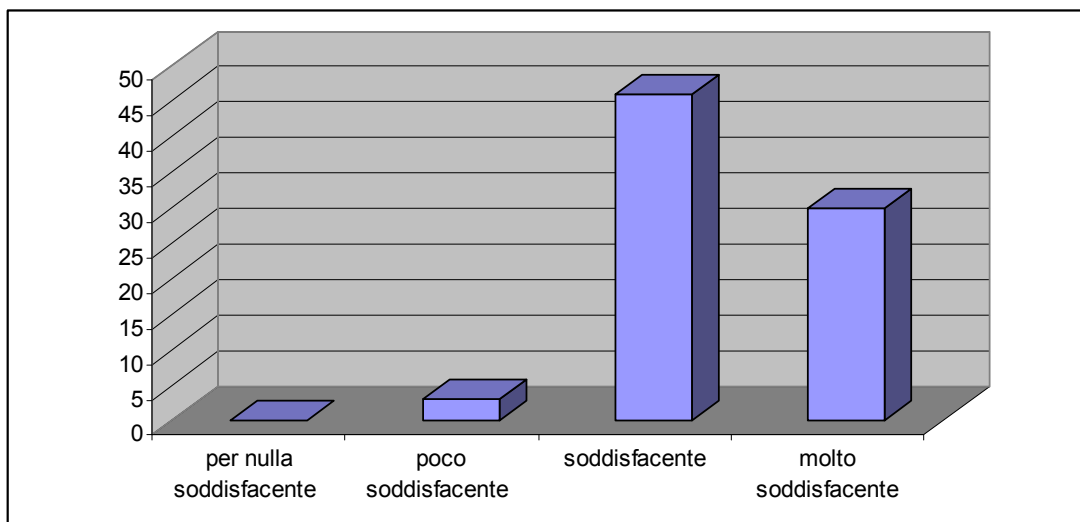
### *Disponibilità e adeguatezza del personale a fornirLe informazioni*



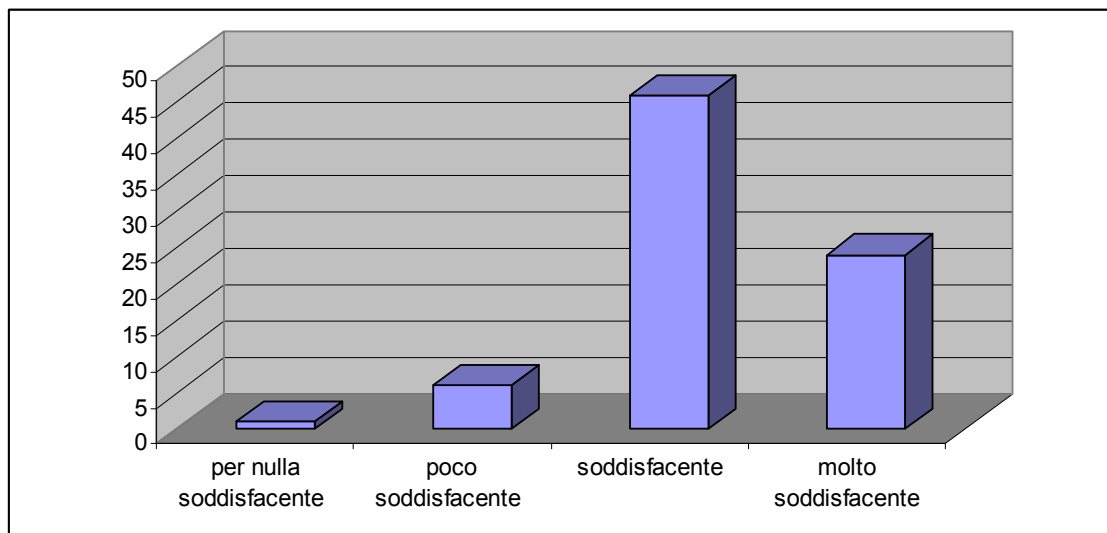
### *Chiarezza delle informazioni fornite dal personale*



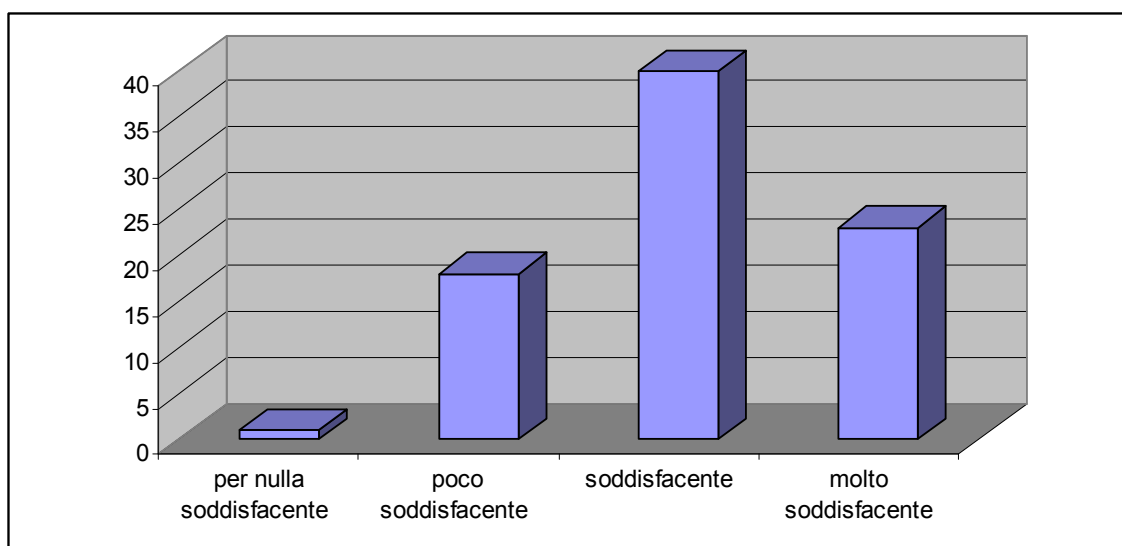
### *Competenza e preparazione del personale*



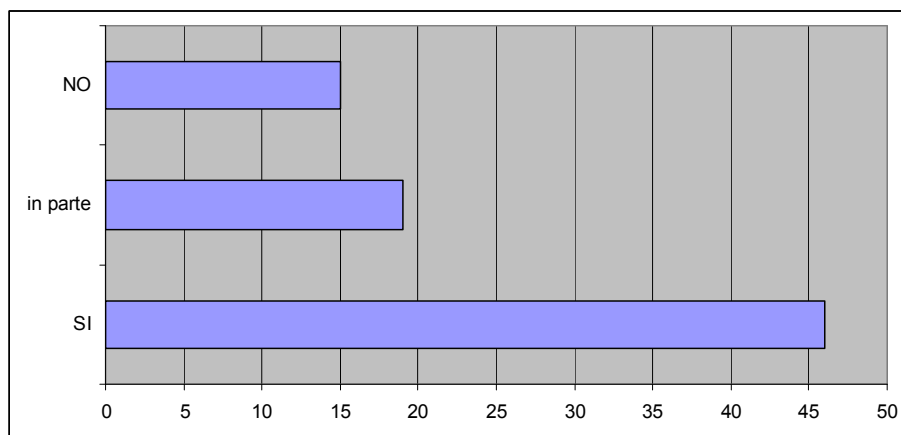
*Velocità nel fornire il servizio da Lei richiesto*



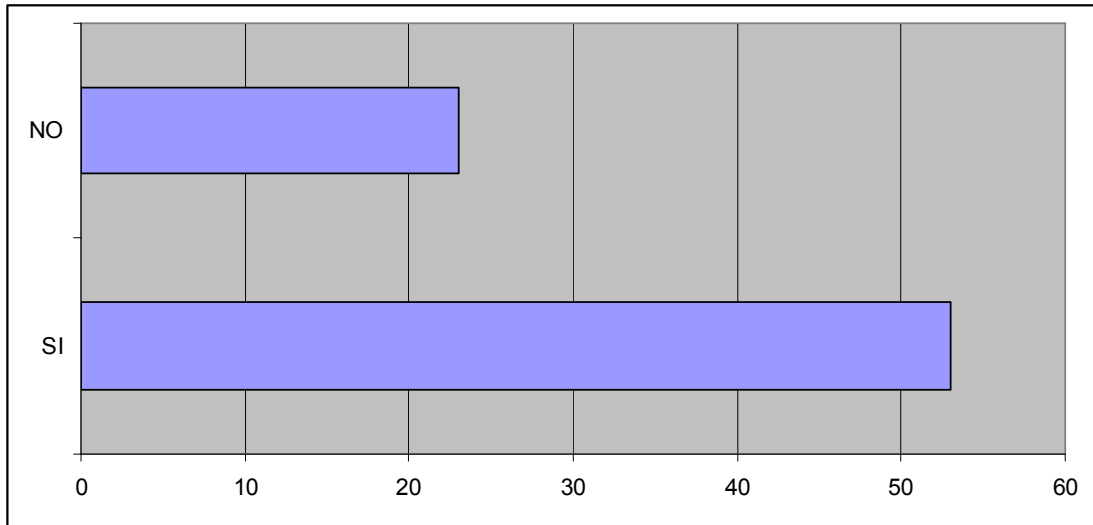
*Tutela della sua riservatezza nel corso del colloquio con il personale*



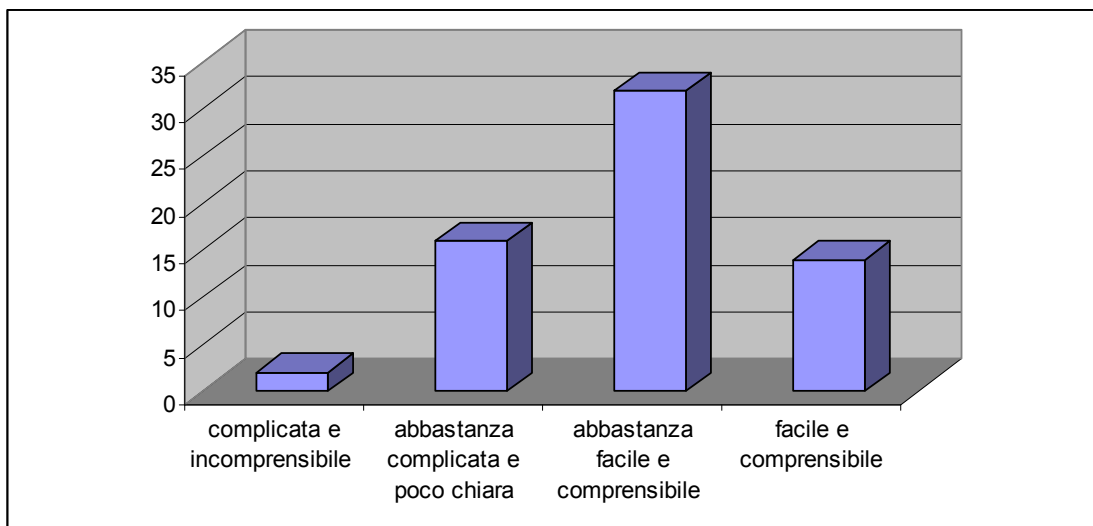
*La questione per la quale si è rivolta/o all'ufficio è stata risolta?*



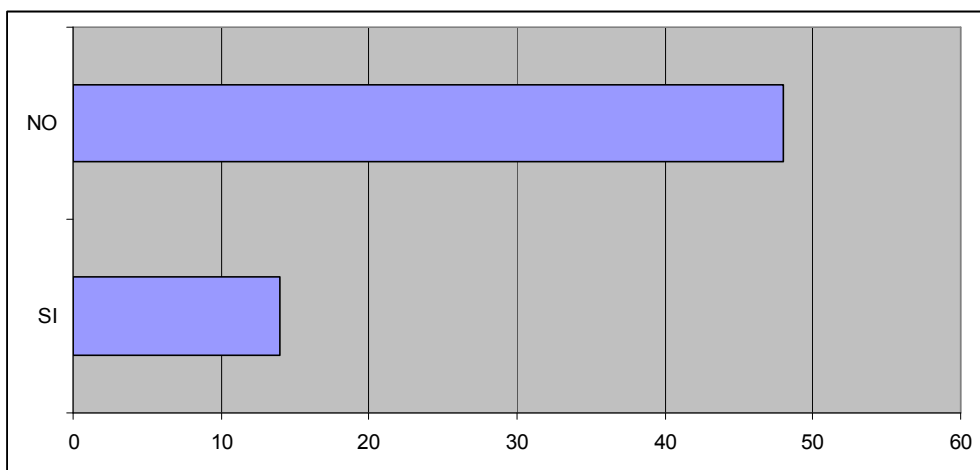
*Utilizza la modulistica fornita dal servizio?*



*Se sì, la modulistica Le è sembrata comprensibile e di semplice compilazione?*



*Ha mai usato le postazioni di Internet Point e/o Inps disponibili all'Urp?*



### *Considerazioni – proposte degli utenti*

- Fate voi, tanto non ascoltate
- Nessun commento. Il servizio offerto è di ottima qualità
- Il servizio dell'Urp è sufficiente; è quello degli altri uffici che non lo è
- Ci sarebbe bisogno di un addetto in più
- Separazione dell'internet point per una maggiore privacy
- Più velocità nelle pratiche da mandare ai vari uffici
- Anticipazione nell'erogazione dei dischi auto
- Semplificazione moduli accesso atti
- Più personale allo sportello
- Il personale è molto disponibile e competente e penso che la qualità è più che sufficiente
- Il personale non è sufficiente per soddisfare tempestivamente tutte le richieste
- Il servizio dell'Urp è molto sufficiente
- Una postazione internet più comoda e riservata
- Un locale un po' più ampio
- Locale troppo piccolo e buio