



Città di Bollate

Provincia di Milano

Sportello Polifunzionale

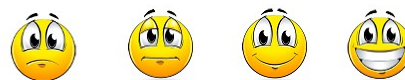


QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SERVIZIO SPORTELLI POLIFUNZIONALE – Anno 2017

Gentile Signora/Signore,
nell'intento di migliorare sempre più la qualità del nostro servizio, Le chiediamo di rispondere al seguente questionario. La scheda rimarrà anonima e servirà unicamente a raccogliere informazioni ed il giudizio degli utenti. In particolare assicuriamo che osservazioni, suggerimenti e proposte verranno attentamente vagliati e presi in considerazione.

La ringraziamo anticipatamente per la Sua cortese collaborazione.

IL LUOGO



	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Aspetto e accoglienza degli spazi dello Sportello Polifunzionale				
Pulizia e decoro dell'ambiente				
I posti a sedere per l'attesa				
Gli ambienti sono funzionali (ad esempio punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, posizione elimina-code, ecc.)				
Rispetto della riservatezza				

IL SERVIZIO



	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
L'orario di apertura dello Sportello Polifunzionale è adeguato: da Lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 Martedì dalle ore 8.30 alle 13.00 – dalle 14,00 alle 18,00 Sabato dalle ore 8.45 alle ore 12.30				
L'unificazione degli sportelli per il cittadino in un'unica sede è funzionale e positiva per l'utente				
Avere un unico referente per le diverse pratiche da svolgere è funzionale e positivo per l'utente				
Il servizio di rilascio certificazioni su appuntamento previsto per la giornata del mercoledì pomeriggio è funzionale				
I tempi di attesa per accedere al servizio sono adeguati				

LE INFORMAZIONI



	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Le informazioni fornite dal Banco Informazioni sono adeguate				
Le informazioni vengono fornite con un linguaggio semplice e comprensibile				
Le informazioni fornite sono complete				
La modulistica da compilare per ottenere il servizio è chiara				

GLI OPERATORI



	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Cortesia del personale e chiarezza delle loro risposte				



Città di Bollate

Provincia di Milano

Sportello Polifunzionale



Competenza e professionalità del personale	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Tempestività del servizio offerto dall'operatore dello sportello	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
In caso di inconvenienti, l'operatore si è reso disponibile ed ha risolto adeguatamente il problema	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio che Le è stato fornito sia complessivamente soddisfacente?	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
--	--------	-------------	-------	--------

ALCUNI DATI CONCLUSIVI AI SOLI FINI STATISTICI

ETA'

- 18 ai 29 anni
- 30 ai 39 anni
- 40 ai 49 anni
- 50 ai 59 anni
- oltre 60 anni

SESSO

- Maschio
- Femmina

TITOLO DI STUDIO

- Licenza elementare
- Licenza scuola media inferiore
- Licenza scuola media superiore
- Laurea
- Altro

TIPOLOGIA UTENZA

- Disoccupato
- Studente
- Casalinga
- Operaio
- Impiegato
- Lavoratore autonomo
- Dirigente
- Imprenditore
- Altro

QUANTE VOLTE HA UTILIZZATO I SERVIZI DELLO SPORTELLLO POLIFUNZIONALE NEGLI ULTIMI 3 MESI?

- Mai prima d'ora
- 1 - 2 volte
- 3 - 5 volte
- Più di 5 volte

QUALI ALTRI CANALI UTILIZZA PER FRUIRE DEI SERVIZI DELLO SPORTELLLO POLIFUNZIONALE?

- Fax
- Sito istituzionale dell'Ente
- Numero verde
- Mail

EVENTUALI SUGGERIMENTI
