



PROVINCIA DI BARLETTA - ANDRIA – TRANI

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2013

Indicare il **SETTORE** di cui si intende esprimere la valutazione :

- | | | | | |
|--|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Affari Generali | <input type="checkbox"/> Finanziario e Tributi | <input type="checkbox"/> Contenzioso | <input type="checkbox"/> Personale | <input type="checkbox"/> Cultura Sport e Turismo- Politiche Sociali |
| <input type="checkbox"/> Reti e Infrastrutture Tecnologiche | <input type="checkbox"/> Politiche Lavoro, Formazione Professionale, P.Istruzione e ITA | <input type="checkbox"/> Infrastrutture Viabilità e Trasporti | <input type="checkbox"/> Polizia Provinciale e Protezione Civile | <input type="checkbox"/> Ambiente, Energia, Aree Protette |
| <input type="checkbox"/> Patrimonio, Concessioni, Partecipazioni Societarie e Provveditorato | <input type="checkbox"/> Urbanistica, Assetto del Territorio, PTCP, Paesaggio, Genio Civile e Difesa Suolo | <input type="checkbox"/> Sviluppo Produttivo - Agricoltura- Az.Agricole - Caccia e Pesca | <input type="checkbox"/> Edilizia, Manutenzioni, Impianti Termici e Espropriazioni | <input type="checkbox"/> Rifiuti e Bonifiche |
| <input type="checkbox"/> Politiche Comunitarie e Servizi Attivi al Cittadino | | | | |

SERVIZIO: _____

Gentile Signora, Egregio Signore/Spett.le Ente (fornitore/controparte ecc.),

la Provincia di Barletta Andria Trani si impegna a raccogliere l'opinione dei Cittadini e dell'Utenza, e a monitorarne il grado di soddisfazione in relazione ai servizi erogati dall'Ente, al fine di migliorare continuamente la qualità degli stessi. Vorremmo pertanto chiederLe di rispondere alle domande contenute nel breve questionario che segue, relativo al Servizio in questione, in quanto la Sua opinione è per noi molto preziosa oltre che indispensabile per offrirLe servizi in linea con le Sue aspettative.

La informiamo che il questionario è **anonimo**, perciò non deve essere firmato: le risposte da Lei fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici.

Grazie per il tempo che dedicherà a questo sondaggio, pregandoLa di selezionare una sola casella di risposta per ogni domanda.

La preghiamo di compilare il questionario **consegnandolo allo Sportello dell'Ufficio proponente**, oppure secondo una delle seguenti **modalità**:

1. via **e-mail** (come allegato) al seguente indirizzo **urp.barletta@provincia.bt.it**

2. tramite **servizio postale** al seguente indirizzo: **Piazza San Pio X, n°9-76123 Andria (BT), indicando anche il Settore**

3. via **fax** al seguente numero: **08831978031**.

In alternativa è possibile compilare e inviare il questionario per **via telematica** sul sito della Provincia <http://www.provincia.bt.it>.

PROFILO DELL'UTENTE

1. Personalità: giuridica fisica

2. Comune di residenza e/o domicilio/sede principale:

- | | | | | |
|---|---|---|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Barletta | <input type="checkbox"/> Andria | <input type="checkbox"/> Trani | <input type="checkbox"/> Bisceglie | <input type="checkbox"/> Trinitapoli |
| <input type="checkbox"/> Canosa di Puglia | <input type="checkbox"/> San Ferdinando di Puglia | <input type="checkbox"/> Margherita di Savoia | <input type="checkbox"/> Minervino Murge | <input type="checkbox"/> Spinazzola |

Altro _____

3. Negli ultimi 3 mesi ha usufruito dei servizi erogati dal Servizio/Settore?

- SI NO

4. Qual è la motivazione di accesso al servizio?

- | | | | | | |
|---|--|---|--|---|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Richiesta Informazioni su Procedimento | <input type="checkbox"/> Richiesta Accesso agli Atti | <input type="checkbox"/> Richiesta Informazioni su Bandi/Concorsi | <input type="checkbox"/> Richiesta Informazioni su Normativa | <input type="checkbox"/> Chiarimenti su Modulistica | <input type="checkbox"/> Reclamo |
| <input type="checkbox"/> Orientamento su Formazione/Lavoro | <input type="checkbox"/> Richiesta Intervento Manutentivo/Soccorso | <input type="checkbox"/> Gestione Rifiuti | <input type="checkbox"/> Altro _____ | | |



PROVINCIA DI BARLETTA - ANDRIA - TRANI

5. Attraverso quale modalità ha avuto accesso al Servizio?

Contact Center URP Sportello Servizio Telefono E-mail Fax Posta

6. Attraverso quale modalità ha avuto riscontro alla Sua istanza?

Contact Center URP Sportello Servizio Telefono E-mail Fax Posta

SEGNARE UNA CROCE NEGLI SPAZI IN CORRISPONDENZA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

INTERAZIONE DIRETTA CON IL SERVIZIO	SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO FRUITO			
	Molto	Abba- stanza	Poco	Per nulla
Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto				
Ritiene soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le sono state fornite?				
Ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?				
Ritiene che il personale addetto possieda le necessarie abilità e competenze professionali?				
Capacità di orientamento dell'utente				
Ritiene soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del personale addetto?				
È soddisfatto della capacità del personale addetto di orientare al meglio l'utente verso la soluzione del problema anche nei casi non di competenza del Servizio				
Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito				
Quanto è soddisfatto rispetto all'accessibilità al servizio (disponibilità di contatti, rintracciabilità) e agli orari e giorni di apertura al pubblico?				
Ritiene soddisfacente il tempo impiegato per fornirLe riscontro o soluzioni alle Sue istanze e richieste?				
Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, email, fax ecc.				
Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?				
Qualità degli ambienti delle sedi, confort e accessibilità all'Ufficio				
Ritiene soddisfacente l'adeguatezza degli ambienti e la facilità di accesso alla struttura?				
La sede è facilmente identificabile (segnaletica, ubicazione cartelli ecc.)?				
Lo spazio della sede è adeguato al numero di persone che accoglie?				
Le attrezzature della sede sono adeguate rispetto alle attività svolte?				
L'ambiente è sufficientemente pulito?				
La sede è dotata di una climatizzazione adeguata agli ambienti?				

Qual è il Suo giudizio complessivo sul **Servizio in questione** della Provincia di Barletta Andria Trani: lo ritiene soddisfacente?

molto abbastanza poco per nulla

Consigli, suggerimenti e segnalazioni: _____