

### Indagine sullo sportello unico dei servizi al cittadino anno 2015

Indagine svolta nel periodo novembre / dicembre 2015.		
163 utenti intervistati		
<b>Domanda</b> <b>(valore minimo 1: gravemente insufficiente, valore massimo 10: ottimo)</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>
1 Gli operatori hanno un comportamento cortese nei confronti dell'utenza?	9,3	10
2 Gli operatori le illustrano in modo adeguato le procedure da seguire?	9,2	10
3 Gli operatori si relazionano tutti con l'utenza allo stesso modo?	8,8	9
4 Gli operatori eseguono tempestivamente le prestazioni richieste?	9,2	10
5 Gli operatori conoscono bene le procedure e si mostrano aggiornati rispetto alle novità normative?	9,0	10
6 Gli operatori riescono a trovare sempre una soluzione ai problemi?	8,9	10
7 Come valuta il tempo d'attesa prima del contatto con l'operatore dello sportello?	8,3	9
8 La modulistica adottata dall'ufficio risulta chiara e di facile compilazione?	8,8	9
9 Ritiene adeguate le informazioni sui servizi che può ottenere presso lo sportello?	8,8	10
10 Come valuta nel complesso il servizio erogato dallo sportello?	9,1	10
<b>Per quale servizio si è recato allo sportello oggi (possibili + risposte) ?</b>		
Anagrafe/Elettorale	60	
Tributi	43	
Servizi rifiuti	19	
Catasto	15	
Casa	14	
Altro	14	
Centro per l'impiego	11	
Servizi sociali	8	
Affari generali	3	
Cessione di fabbricato	3	
Segnalazione / reclamo	1	
Cultura	0	
Servizi scolastici	0	
INPS	0	
<b>Quante volte si è recato presso lo sportello negli ultimi 3 mesi ?</b>	2	