

## Questionari on line per la rilevazione della soddisfazione degli utenti dei servizi

### Report sintetico risultati per il servizio Protocollo e URP – Anno 2017

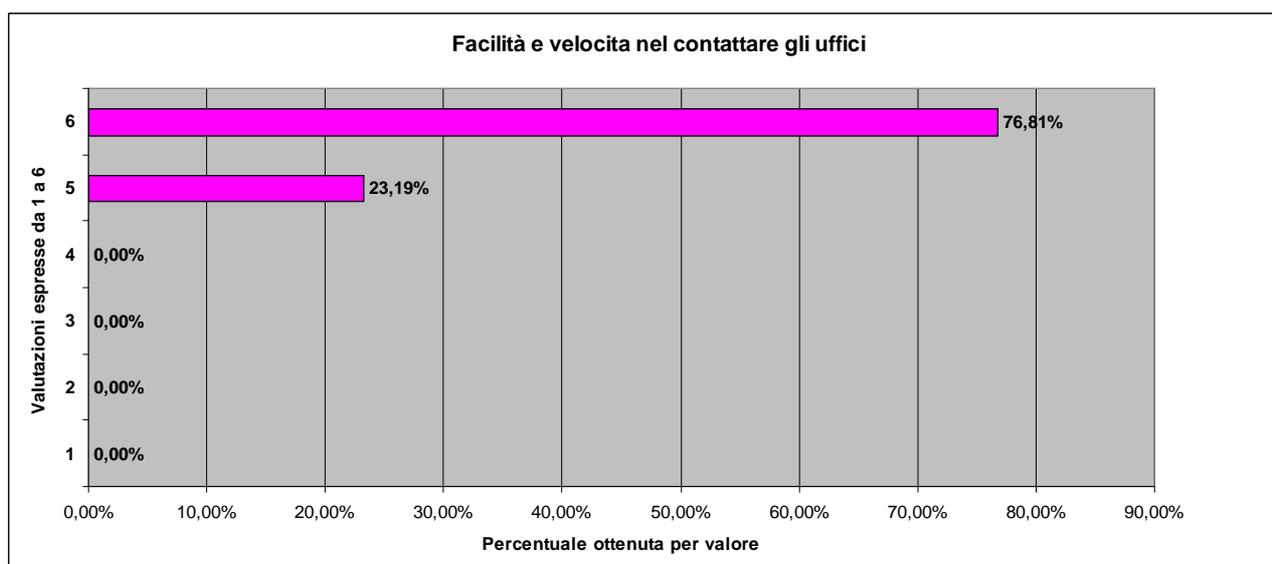
Questo report sintetico presenta i punteggi aggregati ottenuti nelle principali macrovoci considerate all'interno del questionario di valutazione. Il grafico mostra la distribuzione percentuale dei voti ottenuti in tutte le risposte espresse all'interno della macro-sezione a cui si riferisce (voti possibili da 1 a 6, al crescere del valore ottenuto cresce la soddisfazione dell'utente).

Per la presentazione di tutti i risultati ottenuti nelle singole voci considerate occorre fare riferimento al report dettagliato pubblicato insieme alla presente sintesi.

#### **Numero 96 questionari raccolti**

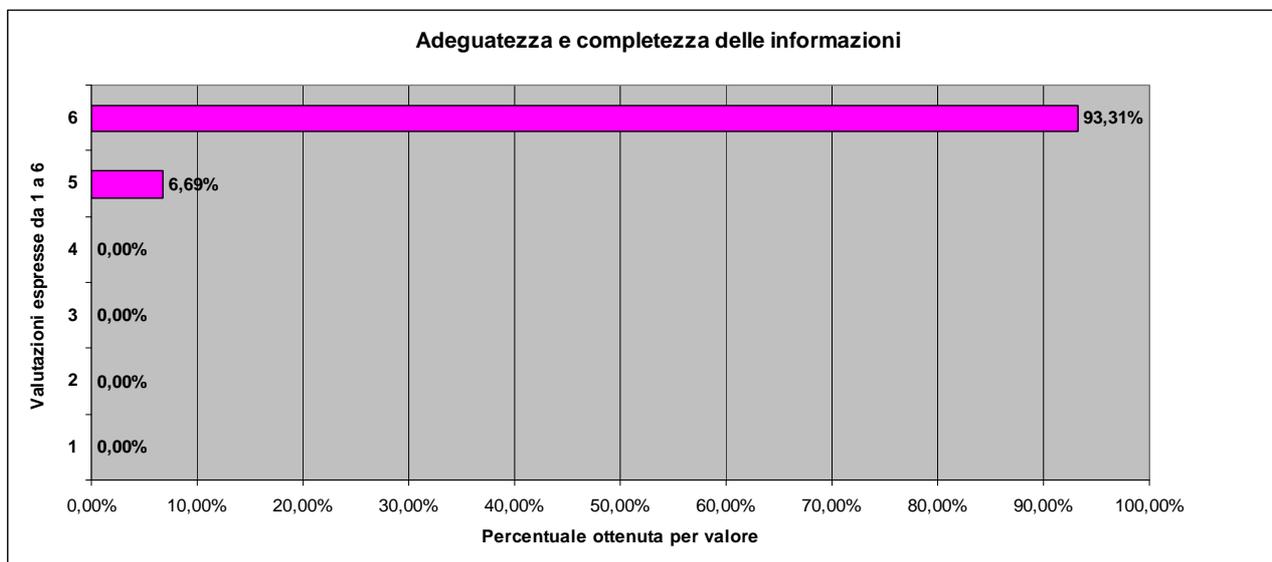
#### **Facilita e velocità nel contattare gli uffici**

*Questa sezione mostra i punteggi aggregati ottenuti nelle domande relative all'adeguatezza dell'orario di accesso, alla facilità nell'individuare e nell'interloquire con l'operatore in tempi rapidi, all'adeguatezza dei tempi riposta alle richieste inoltrate telefonicamente o via mail.*



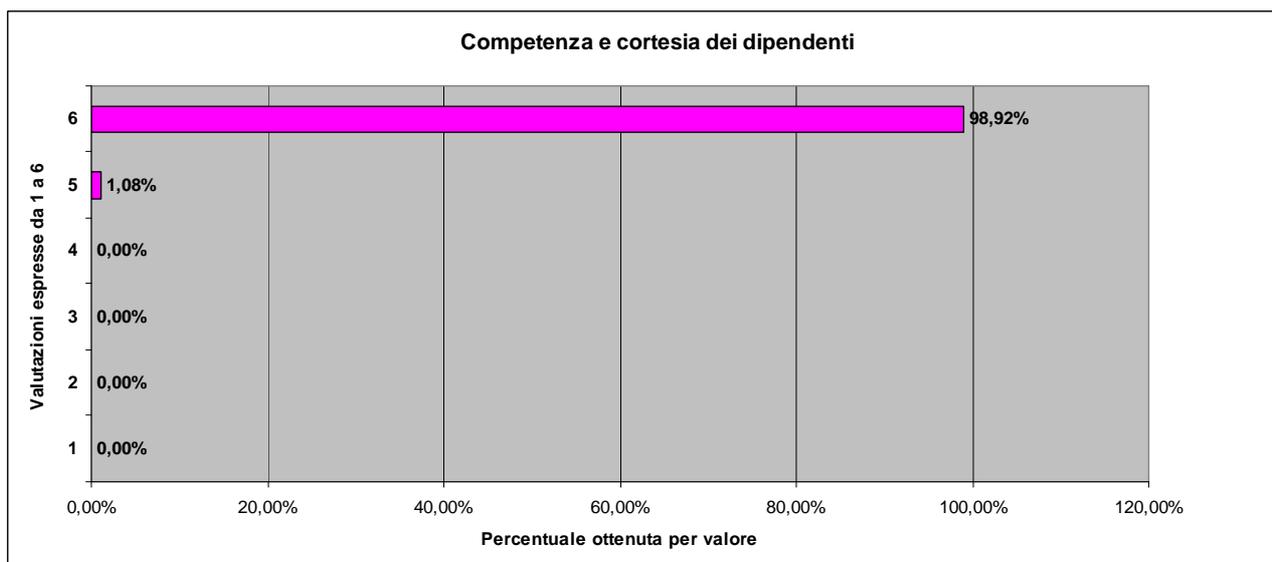
## Adeguatezza e completezza delle informazioni

Questa sezione mostra i punteggi aggregati ottenuti nelle domande relative alla semplicità del linguaggio utilizzato dall'operatore, alla completezza delle informazioni fornite, alla chiarezza della sequenza delle operazioni da compiere per usufruire del servizio.



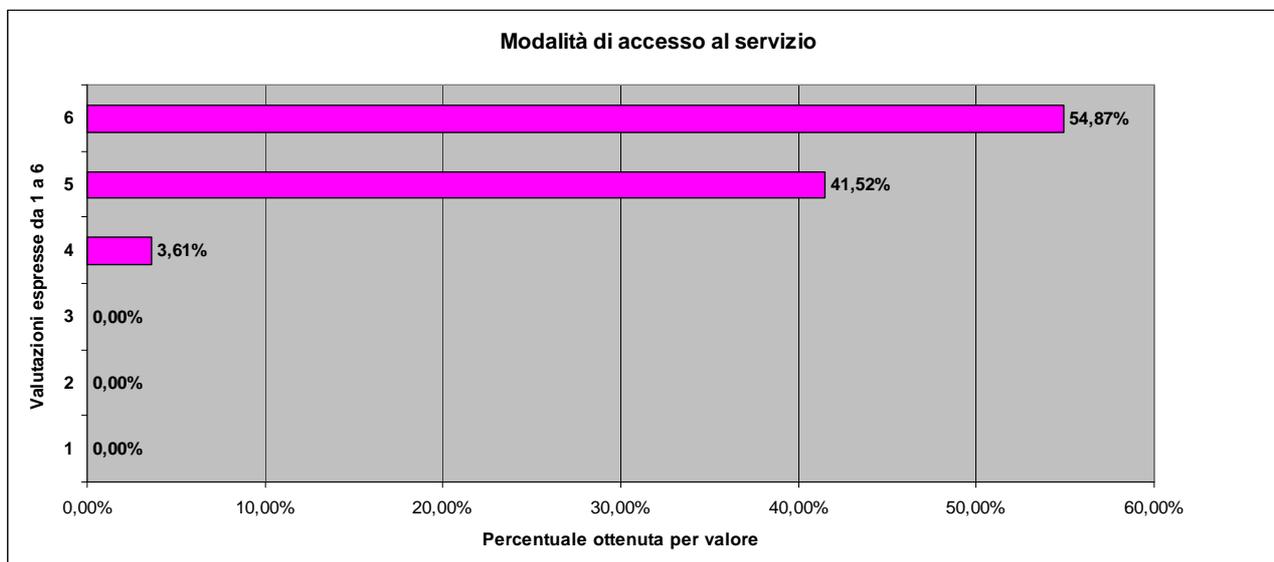
## Competenza e cortesia dei dipendenti

Questa sezione mostra i punteggi aggregati ottenuti nelle domande relative alla cortesia e disponibilità degli operatori e alla loro competenza e professionalità.



### Modalità di accesso al servizio

Questa sezione mostra i punteggi aggregati ottenuti nelle domande relative alla comprensibilità della modulistica, alla completezza della modulistica stessa e alla disponibilità di tutte le informazioni necessarie per accedere al servizio.



### Valutazione complessiva del servizio

Questa sezione mostra i punteggi ottenuti nella domanda finale per la valutazione della soddisfazione complessiva rispetto al servizio fornito.

