



## PROVINCIA DI BARLETTA – ANDRIA – TRANI

### INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Indicare il SETTORE di cui si intende esprimere la valutazione:

- |  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Servizio di <i>Segreteria Generale</i>  | <input type="checkbox"/> 1^ Area "AA.GG., Personale e Politiche Sociali"                                   | <input type="checkbox"/> 2^ Area "Ambiente, Ecologia, Rifiuti e Parco Regionale Fiume Ofanto" | <input type="checkbox"/> 3^ Area "Programmazione Economico - Finanziaria, Gestione Bilancio, Contenzioso e E-Government" |
| <input type="checkbox"/> 4^ Area "Edilizia Scolastica, Programmazione della Rete Scolastica, Manutenzioni, SUA e Patrimonio" | <input type="checkbox"/> 5^ Area "FSC, PNRR, Urbanistica, PTCP, Trasporti, Genio Civile, Difesa del Suolo" | <input type="checkbox"/> 6^ Area "Viabilità e Lavori Pubblici"                                | <input type="checkbox"/> Servizio "Polizia Provinciale"  |

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 monitorare 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 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, pregandoLe di selezionare una sola casella di risposta per ogni domanda.**

La preghiamo di compilare il questionario e inviarlo via e-mail al seguente indirizzo: **customersatisfaction@provincia.bt.it**

### PROFILO DELL'UTENTE

- giuridica     fisica
- Comune di residenza e/o domicilio/sede principale:  
 Andria     Barletta     Bisceglie     Canosa di Puglia     Margherita di Savoia  
 Minervino Murge     San Ferdinando di Puglia     Spinazzola     Trani     Trinitapoli  
 Altro \_\_\_\_\_
- Negli ultimi 3 mesi ha usufruito dei servizi erogati dal Servizio/Settore?  
 SI     NO
- Qual è la motivazione di accesso al servizio?  
 Richiesta informazioni su Procedimento     Richiesta Accesso agli atti     Richiesta Informazioni su Bandi/Concorsi     Richiesta Informazioni su Normativa     Chiarimenti su modulistica  
 Reclamo     Orientamento su Formazione/Lavoro     Richiesta Intervento Manutentivo/Soccorso     Gestione Rifiuti     Altro
- Attraverso quale modalità ha avuto accesso al Servizio?  
 Telefono     E-mail     Posta
- Attraverso quale modalità ha avuto riscontro alla Sua istanza?  
 Telefono     E-mail     Posta

**SEGNARE UNA CROCE NEGLI SPAZI IN CORRISPONDENZA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

<b>INTERAZIONE DIRETTA CON IL SERVIZIO</b>	<b>SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO FRUITO</b>			
	<b>Molto</b>	<b>Abbastanza</b>	<b>Poco</b>	<b>Per nulla</b>
<b>Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto</b>				
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?				
<b>Capacità di orientamento dell'utente</b>				
Ritiene soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del personale addetto?				
E' soddisfatto della capacità del personale di orientare al meglio l'utente verso la soluzione del problema anche nei casi non di competenza del Servizio?				
<b>Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito</b>				
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, ecc.?				
Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?				
<b>Qualità degli ambienti delle sedi, confort e accessibilità all'Ufficio</b>				
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?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla

Consigli, suggerimenti e segnalazioni
