

Gentile utente, le chiediamo di collaborare al miglioramento dei servizi erogati dall'Ufficio URP della Città Metropolitana di Palermo, rispondendo, in forma anonima, alle poche e semplici domande che seguono. Le sue risposte ci aiuteranno ad offrire risposte in grado di far fronte nel miglior modo possibile alle esigenze dei cittadini. I dati da Lei forniti saranno trattati ai soli fini statistici

### 1) DATI GENERALI

#### ANAGRAFICA

- 18 - 24 anni
- 25 - 40 anni
- 41 - 65 anni
- oltre 65 anni
- uomo
- donna

#### TITOLO DI STUDIO

- nessuno
- licenza elementare
- licenza media
- diploma
- laurea
- altro

#### CITTADINANZA

- italiana
- paese della U.E.
- paese extra U.E.

#### PROFESSIONE

- imprenditore/libero professionista
- dirigente/impiegato
- lavoratore autonomo
- operaio e assimilati
- coadiuvante
- altro
- disoccupato

### 2) INFORMAZIONI SUI SERVIZI U.R.P.

#### A) CON QUALE FREQUENZA UTILIZZA I SERVIZI U.R.P.

- è la prima volta
- una volta al mese
- più volte al mese
- una volta all'anno
- meno di una volta all'anno

#### B) COME HA CONOSCIUTO I SERVIZI CHE L'U.R.P. OFFRE?

- tramite internet
- quotidiani/riviste
- altri uffici/enti
- passaparola
- altri modi

#### C) QUALE TIPO DI SERVIZIO HA RICHIESTO ALL'U.R.P.?

- informazioni relative ai servizi erogati dall'Ente
- informazioni relative a manifestazioni culturali
- segnalazioni e reclami
- ritiro di materiale informativo e/o modulistica
- richiesta di accesso agli atti
- informazioni sull'iter dei procedimenti

#### D) QUANDO HA NECESSITA' DI CONTATTARE L'U.R.P. PREFERISCE PARLO...

- personalmente
- al telefono
- tramite posta elettronica
- tramite posta ordinaria

### 3) VALUTAZIONE DELL'U.R.P. 1) CAPACITA' DI ASCOLTO DEGLI OPERATORI

#### A) CORTESIA E DISPONIBILITA' DI ASCOLTO DEL PERSONALE

- ottimo
- sufficiente
- poco sufficiente
- insufficiente
- non valutabile

#### B) FACILITA' DI CONTATTO TELEFONICO

- ottimo
- sufficiente
- poco sufficiente
- insufficiente
- non valutabile

C) TUTELA DELLA PRIVACY	
<input type="radio"/>	ottimo
<input type="radio"/>	sufficiente
<input checked="" type="radio"/>	poco sufficiente
<input type="radio"/>	insufficiente
<input type="radio"/>	non valutabile


6) VALUTAZIONE DELL'U.R.P. 2) VALUTAZIONE DEGLI AMBIENTI E SEMPLICITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

A) ORARI DI APERTURA	
<input type="radio"/>	ottimo
<input type="radio"/>	sufficiente
<input checked="" type="radio"/>	poco sufficiente
<input type="radio"/>	insufficiente
<input type="radio"/>	non valutabile

B) FACILITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA	
<input type="radio"/>	ottimo
<input type="radio"/>	sufficiente
<input checked="" type="radio"/>	poco sufficiente
<input type="radio"/>	insufficiente
<input type="radio"/>	non valutabile

C) COMFORT E ACCOGLIENZA	
<input type="radio"/>	ottimo
<input type="radio"/>	sufficiente
<input checked="" type="radio"/>	poco sufficiente
<input type="radio"/>	insufficiente
<input type="radio"/>	non valutabile


3) VALUTAZIONE DELL'U.R.P. 3) VALUTAZIONE DELLE MODALITA' DI ESECUZIONE E SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO EROGATO

A) ADEGUATEZZA DELLA RISPOSTA ALLA RICHIESTA ESPRESSA	
<input type="radio"/>	ottimo
<input type="radio"/>	sufficiente
<input checked="" type="radio"/>	poco sufficiente
<input type="radio"/>	insufficiente
<input type="radio"/>	non valutabile

B) TEMPISTICA DELLA RISPOSTA	
<input type="radio"/>	ottimo
<input type="radio"/>	sufficiente
<input checked="" type="radio"/>	poco sufficiente
<input type="radio"/>	insufficiente
<input type="radio"/>	non valutabile

C) CHIAREZZA E DISPONIBILITA' DELLA MODULISTICA	
<input type="radio"/>	ottimo
<input type="radio"/>	sufficiente
<input checked="" type="radio"/>	poco sufficiente
<input type="radio"/>	insufficiente
<input type="radio"/>	non valutabile


IN GENERALE COME VALUTA I SERVIZI OFFERTI DALL'U.R.P.	
<input type="radio"/>	ottimo
<input type="radio"/>	sufficiente
<input checked="" type="radio"/>	poco sufficiente
<input type="radio"/>	insufficiente
<input type="radio"/>	non valutabile

EVENTUALI SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	