

Arezzo, li 14.2.2014

## Provincia di Arezzo

### Analisi **customer satisfaction**

Di seguito si ricorda:

#### *REGOLAMENTO DI DISCIPLINA DEI CONTROLLI INTERNI DELL'ENTE*

*(Decreto Legge 10 ottobre 2012 n. 174 "Disposizioni in materia di finanza e di funzionamento degli Enti territoriali" (art. 3), convertito in legge n. 213 del 7 dicembre 2012)*

*(Approvato con delibera C.P. n. 111 del 20/12/2012)*

#### *ART. 8 - VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ*

*Il grado di soddisfazione dell'utenza e la qualità del servizio erogato sono verificati attraverso processi di customer satisfaction. La valutazione e miglioramento delle attività e dei servizi che l'ente eroga (customer satisfaction) sono valutati attraverso l'analisi di un questionario appositamente istituito e reperibile sia nel sito internet istituzionale dell'Ente che in tutti gli uffici al pubblico dell'Ente.*

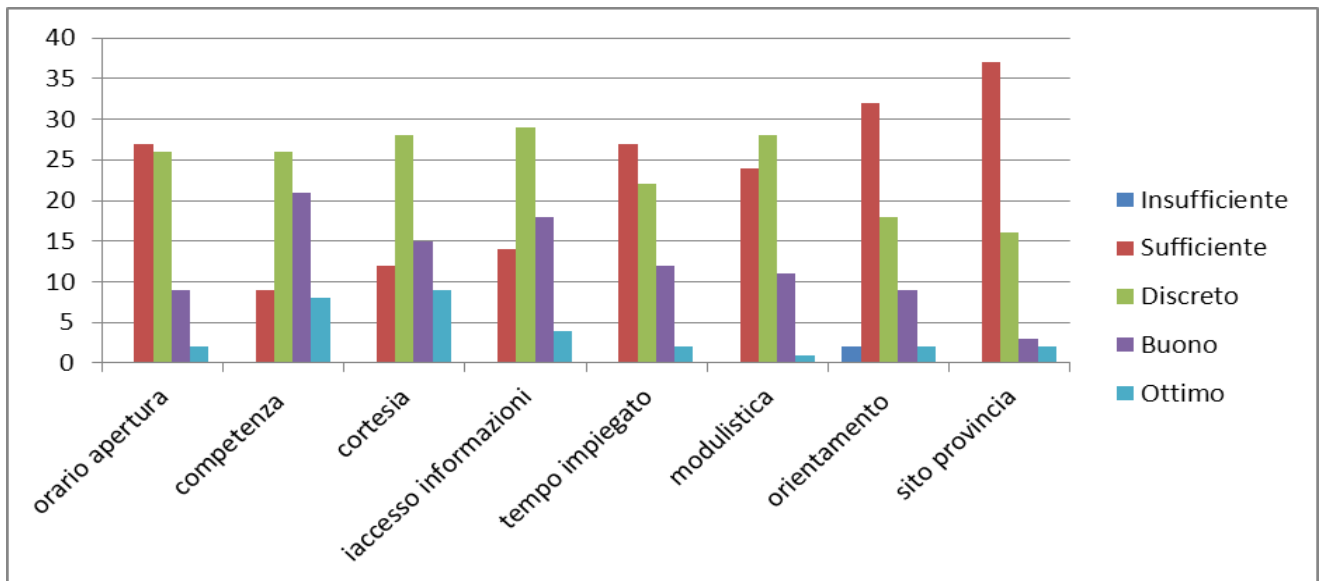
*Da parte della Direzione Generale, ogni anno sarà prodotta una apposita relazione dall'esame dei questionari compilati dai cittadini e tenuti presso l'urp della Provincia. In detta relazione saranno esaminate le situazioni critiche e proposti rimedi per migliorare la qualità dei servizi erogati, In detta relazione potrà essere proposta la modifica del questionario di rilevazione. Tale relazione sulla customer satisfaction sarà allegata al bilancio di previsione e farà parte anche del sistema di valutazione della performance di cui al Decreto legislativo 150/2009.*

Periodo di rilevazione :1.1.2013 – 31.12.2013

Il questionario, che è riportato in appendice, è scaricabile dal sito internet della provincia e si può ritirare sia nella sede centrale c/o l'ufficio URP che c/o le sedi distaccate c/o i SIP

Nel periodo considerato sono stati consegnati 86 questionari, e di questi solo 65 sono stati ritenuti validi e che a livello generale (totale dei servizi) hanno così risposto

	<b>Domanda</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Discreto</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>totale</b>
<b>1</b>	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?		27	26	9	2	64
<b>2</b>	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?		9	26	21	8	64
<b>3</b>	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale		12	28	15	9	64
<b>4</b>	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail, sito web)?		14	29	18	4	65
<b>5</b>	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze		27	22	12	2	63
<b>6</b>	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?		24	28	11	1	64
<b>7</b>	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)	2	32	18	9	2	63
<b>8</b>	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.		37	16	3	2	58

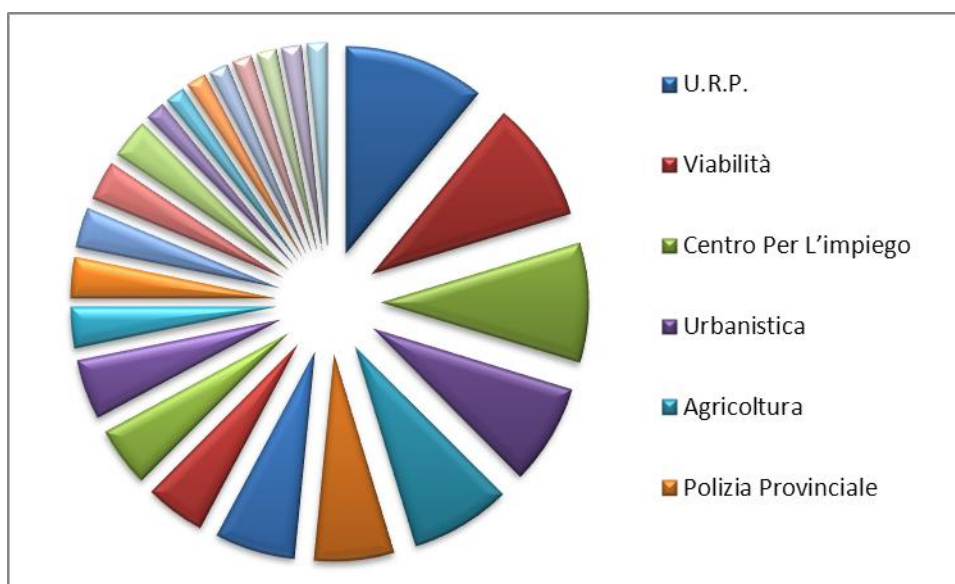


E da come si può agevolmente vedere la quasi totalità delle risposte date dagli utenti è più che sufficiente. Solo in due casi siamo in presenza di un giudizio insufficiente e tale considerazioni riguardano le valutazioni fatte per le politiche sociali e l'agricoltura relativamente "alla facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)"

Andando ad esaminare il dettaglio dei servizi interessati dai questionari restituiti, questi riguardano rispettivamente i servizi:

Servizi	Risp.
U.R.P.	7
Viabilità	6
Centro Per L'impiego	6
Urbanistica	5
Agricoltura	5
Polizia Provinciale	4
Politiche Sociali	4
Trasporti	3
Difesa Del Suolo	3

Acque E Demanio Idrico	3
Turismo	2
Pesca	2
Istruzione Formazione Professionale	2
Caccia	2
Ambiente	2
Tosap	1
Sport	1
Protocollo	1
Energia	1
Ecologia	1
Delibere	1
Cultura	1
Concessioni	1
Totale provincia	64



E come si può facilmente vedere l'utenza ha risposto in misura maggiore relativamente a quei servizi che hanno un più forte contatto con l'utenza

In generale dall'analisi effettuata sui questionari restituiti non emergono criticità significative relativamente a quanto richiesto. Solo per quanto riguarda l'informazione circa l'ubicazione di alcuni uffici questa risulta in alcuni casi abbastanza critica.

Di seguito riportiamo il questionario compilato dagli utenti suddiviso per singolo servizio della provincia

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : U.R.P.

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?		2	1	3	1
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?			2	1	4
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale			1	1	5
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail, sito web)?		1	1	4	1
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze			1	4	2
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?		1	4	2	
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)		3	3	1	
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.		6			

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---

---

---

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : POLIZIA PROVINCIALE

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?		1	1	2	
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?			1	2	1
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale			3	1	
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?			4		
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze		1	2	1	
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?		1	3		
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)		1	3		
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.		1	3		

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---

---

---

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : CACCIA

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?			1	1	
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?			1	1	
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale			1	1	
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?			2		
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze		1	1		
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?		1	1		
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)		1	1		
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.			1		

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---

---

---



UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : PESCA

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?			2		
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?				2	
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale				2	
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?			2		
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze			1	1	
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?			1	1	
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)				2	
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.			2		

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---

---

---

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : TURISMO

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?		1			1
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?			1		1
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale				1	1
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?				2	
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze			1	1	
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?			2		
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)		1	1		
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.		2			

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---



---



---

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : CULTURA

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?		1			
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?		1			
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale		1			
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?		1			
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze			1		
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?			1		
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)			1		
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.				1	

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---



---



---

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : SPORT

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?		1			
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?		1			
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale		1			
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?			1		
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze			1		
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?				1	
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)				1	
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.			1		

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---

---

---

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : DELIBERE

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?		1			
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?			1		
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale			1		
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?				1	
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze			1		
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?				1	
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)			1		
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.				1	

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---

---

---

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : PROTOCOLLO

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?			1		
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?				1	
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale					1
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?			1		
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze			1		
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?			1		
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)				1	
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.					

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---

---

---

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : TOSAP

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?				1	
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?					1
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale					1
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?				1	
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze				1	
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?				1	
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)		1			
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.					

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---

---

---

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : CENTRO PER L'IMPIEGO

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?		4	2		
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?		1	4		1
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale		2	4		
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail, sito web)?		2		3	1
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze		5	1		
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?		3	3		
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)		5		1	
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.		5			

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---

---

---



UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : POLITICHE SOCIALI

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?		3	1		
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?		1	2	1	
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale		1	2	1	
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?		3	1		
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze		2	2		
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?		2	2		
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)	1	3			
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.		4			

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

LA COLLOCAZIONE DEGLI UFFICI E'

SCOMODA

---

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : ISTRUZIONE FORMAZIONE PROFESSIONALE

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?		2			
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?			2		
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale		1	1		
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?		1	1		
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze		2			
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?		2			
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)		2			
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.		2			

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---



---



---

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : ACQUE E DEMANIO IDRICO

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?		1	2		
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?		1	2		
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale			2	1	
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?		1	1	1	
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze		2	1		
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?		2	1		
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)		2	1		
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.		2	1		

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---



---



---

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : DIFESA DEL SUOLO

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?		1	2		
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?		1	1	1	
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale		1	1	1	
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?			3	1	
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze		1	2	1	
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?		3		1	
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)		3	1		
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.		3			1

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

MANCA POSTEGGIO

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : CONCESSIONI

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?			1		
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?			1		
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale		1			
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?				1	
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze		1			
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?			1		
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)			1		
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.		1			

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

VORREI TEMPI PIU' BREVI PER LE CONCESSIONI

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : VIABILITA'

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?		1	4	1	
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?		2		4	
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale		2	3	1	
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?		1	3	1	1
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze		6			
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?		4	1	1	
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)		5			
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.		3	2		

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---

---

---

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : TRASPORTI

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?		2	1		
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?			2	1	
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale			2	1	
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?			2	1	
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze		1	1	1	
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?			1	2	
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)		1	1	1	
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.		1	2		

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---

---

---

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : AGRICOLTURA

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?		1	4		
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?			2	3	
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale		1		4	
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?		1	4		
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze		1			
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?		1	2	2	
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)	1	1	2	1	
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.		1	2	1	1

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---

---

---



UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : URBANISTICA

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?		4	1		
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?		1	4		
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale		1	4		
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?		2	2	1	
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze		3	2		
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?		3	2		
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)		2	2	1	
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.		2	2		

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---

---

---

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : AMBIENTE

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?		1		1	
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?				2	
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale			1		1
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?				1	1
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze			1	1	
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?			1		1
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)					2
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.		2			

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---

---

---

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : ENERGIA

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?			1		
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?				1	
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale			1		
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?		1			
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze		1			
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?		1			
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)		1			
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.		1			

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---

---

---

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : ECOLOGIA

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?			1		
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?				1	
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale			1		
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?			1		
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze			1		
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?			1		
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)			1		
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.		1			

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---

---

---

## Appendice

# Questionario sulla soddisfazione dell'Utente

La PROVINCIA di Arezzo, al fine di prendere atto delle reali esigenze dei propri utenti, ritiene necessario effettuare un sondaggio sulla qualità del suo servizio, così da rendere possibile il miglioramento costante delle proprie attività. Questo breve questionario mira a comprendere meglio le Vostre esigenze e necessità: non esitate, quindi, a segnalare al nostro personale i Vostri commenti ed osservazioni.

Il Questionario deve essere compilato ed inviato via mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [urp@provincia.arezzo.it](mailto:urp@provincia.arezzo.it) oppure al numero di fax: 0575 392327 o consegnato direttamente presso gli uffici Urp della Provincia di Arezzo.

Si ringrazia per il valido aiuto fornito con la compilazione del presente documento e si ricorda che il questionario è anonimo e, pertanto, non deve essere firmato.

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : \_\_\_\_\_

IN DATA: \_\_\_\_\_

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?					
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?					
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale					
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail, sito web)?					
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze					
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?					
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)					
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.					

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---

---

---

---