

Parte Uno PIA_QUES_002_Parte_Uno										
1. Ho trovato con facilità sul sito internet del Comune le informazioni riguardanti gli uffici "Accoglienza/centralino/casa comunale" e "Protocollo"	2. Le informazioni di cui al punto precedente sono risultate chiare e complete	3. Ho trovato utile che gli uffici "Accoglienza/centralino/casa comunale" e "Protocollo" garantiscano l'apertura al pubblico tutti i giorni lavorativi	4. Preferirei l'apertura al pubblico solo in alcuni giorni lavorativi ma con un orario di ricevimento più ampio	5. La collocazione degli uffici nell'atrio della sede municipale li rende facilmente raggiungibili e fruibili	6. L'organizzazione degli spazi garantisce la tutela della riservatezza	7. La segnaletica per individuare gli sportelli è sufficientemente chiara	8. Ho trovato gli ambienti accoglienti e puliti	9. I posti a sedere per le eventuali attese sono sufficienti	10. I punti di appoggio per la compilazione di eventuale modulistica sono sufficienti	11. Ritengo utile che nel telefonare al centralino del Comune mi risponda personalmente l'addetto al servizio e non un risponditore automatico
4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2
4	4	5	1	5						5
2	3	5	1	4	1	1	3	1	1	5
4	4	1	2	4	2	2	3	2	1	1
3	4	5	2	5	2	3	3	5	3	5

Parte Due PIA_QUES_002_Parte_Due										
12. Preferirei che nelle giornate e negli orari non lavorativi il sistema telefonico fosse comunque in grado di fornirmi informazioni sulle modalità e sugli orari di contatto e di ricevimento degli uffici comunali	13. Il tempo di attesa per parlare con l'operatore telefonico del centralino è generalmente breve	14. Il servizio telefonico offerto dall'operatore del centralino si è rivelato utile nel mettermi in contatto con gli uffici comunali e/o mi ha fornito direttamente le indicazioni di cui avevo bisogno	15. Gli operatori dell'ufficio "Accoglienza/centralino/casa comunale" hanno dimostrato competenza	16. Gli operatori dell'ufficio "Accoglienza/centralino/casa comunale" mi hanno dedicato ascolto e trattato con cortesia	17. L'ufficio di "Accoglienza/centralino/casa comunale" mi ha fornito le informazioni in maniera chiara e completa	18. Il ritiro degli atti in deposito presso la casa comunale avviene in maniera efficiente, senza inutili attese	19. Ritengo che l'ufficio "Accoglienza/centralino/casa comunale" svolga una funzione utile a favorire l'accesso ai servizi erogati dal Comune	20. Ho utilizzato i servizi di accoglienza, centralino o casa comunale nell'ultimo anno con la seguente frequenza (da 1 bassa frequenza a 5 alta frequenza)	21. Ho trovato la qualità dei servizi resi dall'ufficio "Accoglienza/centralino/casa comunale" costante nel tempo	22. Fornisco la seguente valutazione sulla complessiva qualità del servizio erogato dall'ufficio "Accoglienza/centralino/casa comunale" (da 1 bassa a 5 alta)
5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
5		5	4	3	4		5	1	3	4
3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3
4	3	4	5	5	4	5	4	2	3	4

Parte Tre										
PIA_QUES_002_Parte_Tre										
23. Gli operatori di protocollo sono facilmente raggiungibili al telefono	24. Gli operatori di protocollo si dimostrano cortesi e sono disponibili a prestarmi ascolto e a fornirmi le indicazioni per la corretta presentazione dei documenti	25. Le indicazioni fornitemi dagli operatori di protocollo sono risultate chiare	26. I tempi di attesa per accedere allo sportello "Protocollo" per la consegna a mano di documentazione cartacea sono brevi	27. L'esecuzione delle operazioni di sportello da parte dell'ufficio "Protocollo" avviene in maniera efficiente	28. Gli operatori di protocollo hanno dimostrato competenza	29. Sono a conoscenza della possibilità di inviare istanze e dichiarazioni alla pubblica amministrazione in modalità telematica e so come fare	30. A seguito dell'invio di istanze mediante posta elettronica certificata (o posta mail ordinaria indirizzata alla casella di protocollo appositamente predisposta) mi è stata trasmessa la ricevuta di avvenuta protocollazione (da 1 mai a 5 sempre)	31. Ho utilizzato il servizio di protocollo nell'ultimo anno con la seguente frequenza (da 1 bassa frequenza a 5 alta frequenza)	32. Ho trovato la qualità dei servizi resi dall'ufficio "Protocollo" costante nel tempo	33. Fornisco la seguente valutazione sulla complessiva qualità del servizio erogato dall'ufficio "Protocollo" (da 1 bassa a 5 alta)
2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3
3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	4	4		2		1	3	4

Suggerimenti per il miglioramento del servizio
maggior disponibilità al cittadino e possibilità di utilizzare maggiori soluzioni informatiche