

QUESTIONARIO SU SEGNALAZIONE MANUTENZIONE STRADE

Anno di riferimento: 2010

Comunità Montana Valnerina - Norcia (PG)



IQUEL
Innovazione e Qualità per Enti Locali
w.p. 4.3 – Dispiegamento

Stiamo conducendo un'indagine per conto del **Comune di**

Le sue risposte ci serviranno per migliorare la qualità del servizio fornito .

Le assicuriamo che i dati da Lei forniti saranno trattati in forma anonima e nel rispetto delle norme sulla privacy.

4.1 - Informazioni di accesso al servizio

1. Quali canali utilizza per richiedere informazioni sugli interventi di manutenzione stradale (risposta multipla)?

- Sito web
- E-mail
- Telefono
- Sportello

2. L'insieme di informazioni ricevute è stato?

- Ottimo Buono Sufficiente Mediocre Insufficiente

4.2 – Modalità di presentazione della pratica e istruttoria

3. Qual è la modalità che utilizza per effettuare una segnalazione sul dissesto stradale?

- Web
- Sportello
- Telefono (centralino o contact center)
- URP (ufficio relazioni con il pubblico)
- Fax / Lettera
- Agenti di polizia municipale su strada

3a. Se ha risposto Sito Web del Comune ne valuti la semplicità d'uso:

- Ottimo Buono Sufficiente Mediocre Insufficiente

se ha risposto Sportello, Telefono o Agenti di polizia Municipale

3b. Come giudica il livello di preparazione del Personale

- Ottimo Buono Sufficiente Mediocre Insufficiente

3c. Come giudica la disponibilità del Personale

- Ottimo Buono Sufficiente Mediocre Insufficiente

3d. Come giudica gli orari di attivazione del servizio

- Ottimo Buono Sufficiente Mediocre Insufficiente

4.3 – Stato di avanzamento della segnalazione

4. Ha chiesto informazioni sullo stato di avanzamento?

Sì No

4a. Se sì quale strumento ha utilizzato?

- Sportello/URP
- Telefono/Centralino/Contact center
- Web
- Fax / Lettera

5. Come giudica il servizio di comunicazione sullo stato della segnalazione

Ottimo Buono Sufficiente Mediocre Insufficiente

6. Qual'è secondo lei lo strumento più efficace per comunicare lo stato della segnalazione? (indicare al massimo 3 strumenti)

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sito Web | <input type="checkbox"/> Posta |
| <input type="checkbox"/> Fax | <input type="checkbox"/> Telefono |
| <input type="checkbox"/> Sms | <input type="checkbox"/> Sportello |
| <input type="checkbox"/> E-mail | <input type="checkbox"/> Altro |

7. Esprima un giudizio su i tempi di gestione della segnalazione

Ottimo Buono Sufficiente Mediocre Insufficiente

4.4 – GIUDIZIO FINALE

8. Come valuta il SERVIZIO DI SEGNALAZIONE DI DISSESTO STRADALE nel suo complesso? (dia un voto da 1 a 10)

ANAGRAFICA UTENTE

Sesso: Maschio Femmina
Età: 18-40 41-60 >60

Condizione lavorativa:

- Occupato/a
- Lavoratore autonomo
- Lavoratore dipendente
- Disoccupato/a
- Casalinga
- Studente
- Pensionato/a
- Altro

Titolo di Studio:

- Laurea
- Diploma Maturità
- Licenza Media inferiore
- Licenza elementare
- Nessun titolo

Il presente questionario può essere trasmesso al **Centro Servizi IQUEL** della Comunità Montana Valnerina:

- via fax **+39 0744 389947**;
- per e-mail iquel@cmvalnerina.it ;
- attraverso intervista al **numero verde 800 97 41 68**.

Per qualsiasi informazione

numero verde gratuito:

800 97 41 68

Lun. - Ven. 9,00 – 13,00

sito web:

<http://iquel.cmvalnerina.it>