

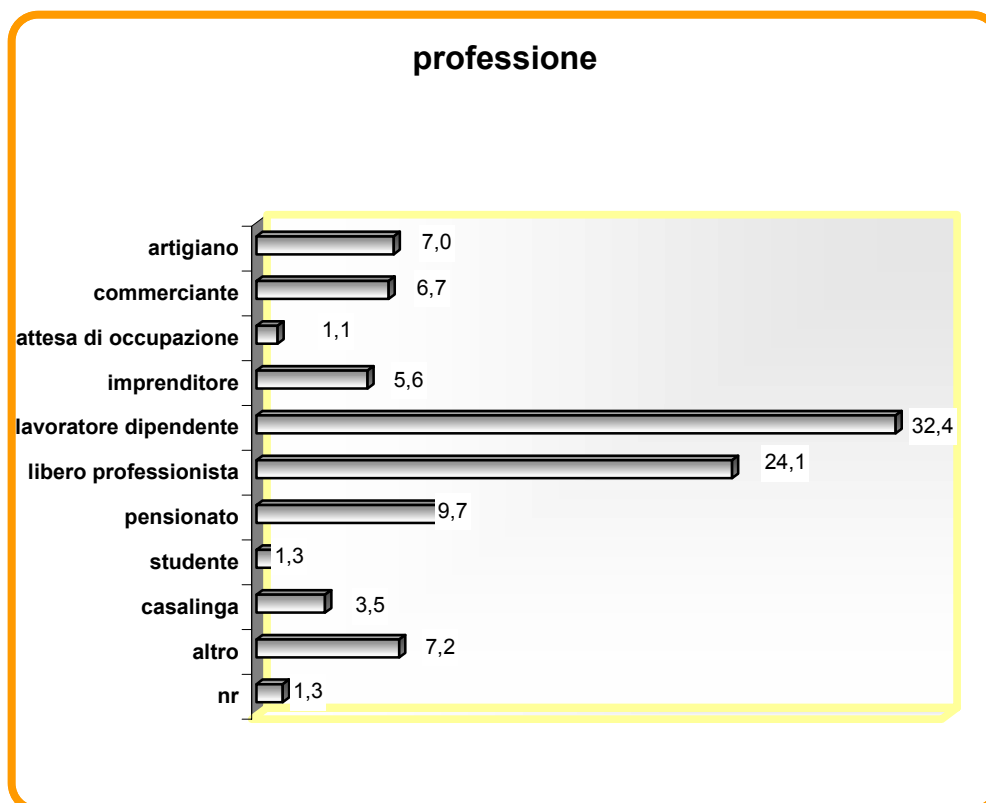
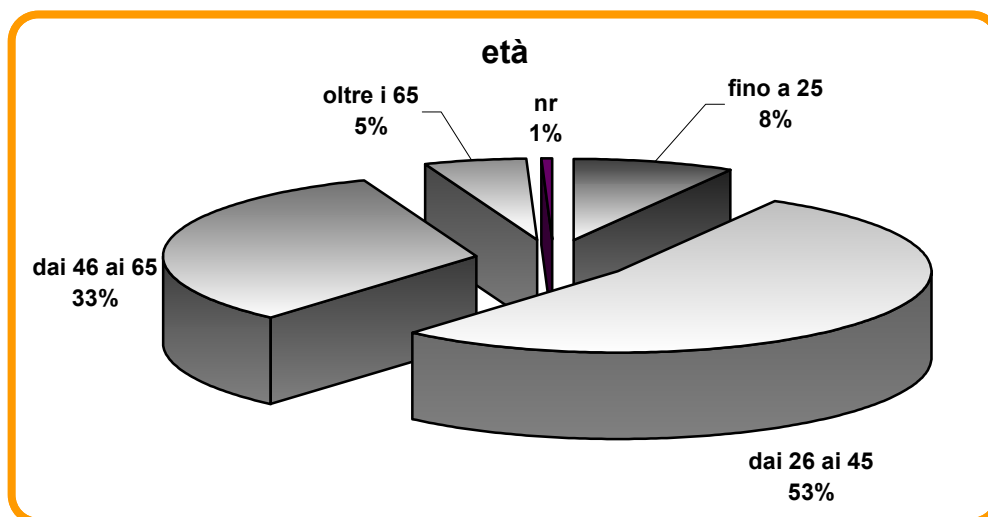


SPORTELLO UNICO SERVIZI INDAGINE SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

I RISULTATI

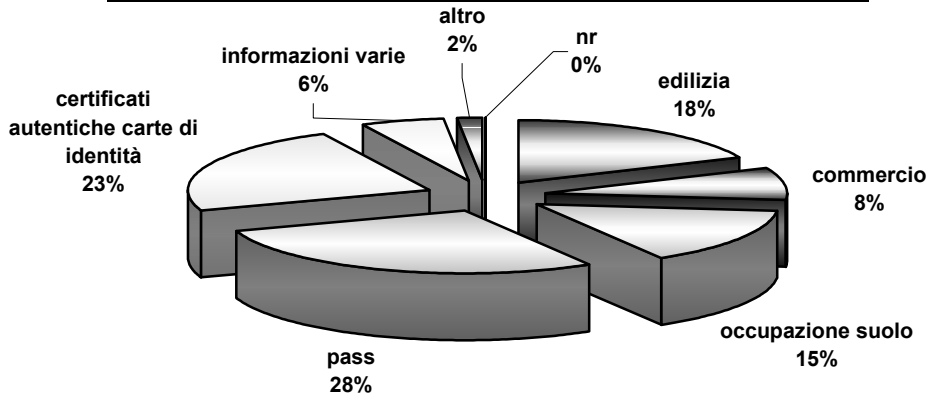
Periodo di rilevazione: novembre 2006

IL PUBBLICO



IL MOTIVO

Per quale motivo si è rivolto allo Sportello Unico Servizi ?



I RISULTATI

(scala da 1 per niente soddisfatto - a 5 molto soddisfatto)

MEDIA DEI GIUDIZI SUI SINGOLI ASPETTI DEL SERVIZIO	
cortesia del personale	4,7
completezza delle informazioni	4,4
capacità di risolvere il problema	4,4
capacità di comprendere il problema	4,4
orari di apertura del servizio	4,3
chiarezza della modulistica	4,2
modulistica facilmente reperibile	4,2
comfort dell'ambiente di ricevimento	4,2
consulenza tecnica specializzata	4,1
comfort dell'ambiente di attesa	4,1
tempi di attesa	3,9
accessi alternativi allo sportello fisico (internet)	3,9
accessi alternativi allo sportello fisico (telefono)	3,5

GLI ASPETTI PIU' IMPORTANTI

i tre aspetti ritenuti più importanti dal nostro campione

ordine di priorità	elementi di valutazione del servizio	media di giudizi (scala da 1 a 5)
1	completezza delle informazioni	4,4
2	capacità di risolvere i problemi	4,4
3	cortesia del personale	4,7

RAFFRONTO CON LE PRECEDENTI INDAGINI

INDAGINE REALIZZATA NEL 2001	INDAGINE REALIZZATA NEL 2002	INDAGINE REALIZZATA NEL 2004	INDAGINE REALIZZATA NEL 2006
URP Ufficio Relazioni con il Pubblico	SUIC Sportello Unico per le Imprese e i Cittadini	SUS Sportello Unico Servizi	SUS Sportello Unico Servizi
8.06 su 10	6.6 su 10	8.3 su 10	8.2 su 10



Il Comune di Mantova ringrazia coloro che hanno risposto al questionario.
La conoscenza dei bisogni e delle esigenze dei cittadini è uno strumento prezioso
per il miglioramento dei servizi.

Maggiori informazioni potranno essere richieste al seguente indirizzo di posta elettronica:
sportellounico@domino.comune.mantova.it

Indagine realizzata a cura
del Comune di Mantova
SPORTELLO UNICO SERVIZI
Via Gandolfo, 11
0373/338666