



# CITTÀ DI GIULIANOVA

PROVINCIA DI TERAMO  
CORPO DI POLIZIA LOCALE  
Via Campo delle Fiere, 1 - 64021 Giulianova (TE)  
Tel. 085.8021248

## INDAGINE 2025 CUSTOMER SATISFACTION

### UFFICIO INFORTUNISTICA STRADALE

1. Sesso

- maschio  
 femmina

2. Età

- tra 18 e 30 anni  
 tra 31 e 45 anni  
 tra 46 e 55 anni  
 più di 55 anni

3. Titolo di studio

- scuola elementare  
 licenza scuole medie  
 diploma scuola superiore  
 laurea

4. Tipologia di utente

- cittadino utente  
 professionista incaricato  
 consulente (di parte o incaricato dal Tribunale o altri organi)  
 delegato dall'utente

5. Professione

- operaio, bracciante, coltivatore diretto  
 impiegato, insegnante  
 professionista (avv., ing., arch., geom., perito, assicuratore, ecc.)  
 imprenditore

6. Conosce i servizi offerti dall'Ufficio Infortunistica?

- per niente  
 poco  
 abbastanza  
 bene  
 molto

7. Quante volte ha utilizzato i servizi offerti dall'Ufficio Infortunistica nell'ultimo anno?

- prima volta  
 raramente  
 da 5 a 10 volte  
 da 10 a 20 volte  
 più di 20

8. Com'è venuto a conoscenza dei servizi offerti dall'Ufficio Infortunistica?

- da internet
- da conoscenti
- direttamente dal personale comunale o dell'Ufficio Infortunistica
- per conoscenza professionale
- dai giornali o da riviste specializzate

9. Per quali motivi è venuto oggi in questo ufficio?

- per presentare un'istanza
- per ricevere un modello
- per ricevere informazioni o consulenza
- per chiarimenti o delucidazioni su una pratica
- per ritirare documenti, certificati, autorizzazioni o permessi

10. Come giudica il servizio ricevuto, relativamente alle caratteristiche di seguito indicate?

10.1 Completezza delle informazioni ricevute

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

10.2 Adeguatezza dell'informativa ricevuta

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

10.3 Tempestività (tempo impiegato per la consulenza e l'orientamento)

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

10.4 Chiarezza del linguaggio e professionalità (nella comunicazione da parte del personale)

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

10.5 Capacità di risolvere il problema/farsene carico

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

10.6 Adeguatezza della modulistica (circa i modelli proposti e le linee guida di riferimento)

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

11.1 Con che livello di cortesia ritiene di essere stato trattato dal personale?

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

11.2 ritiene di essersi sentito a proprio agio durante l'erogazione del servizio?

- per niente
- poco
- sufficientemente
- abbastanza
- molto

11.3 Con che livello ritiene sia stata rispettata la propria privacy (riservatezza) dal personale?

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

12.1 Quanto tempo ha atteso prima di essere ricevuto dall'impiegato?

- nessuna attesa
- meno di 15 minuti
- meno di trenta minuti
- più di trenta minuti

12.2 Come trova gli orari di apertura al pubblico?

- non soddisfacenti
- poco soddisfacenti
- mediamente soddisfacenti
- soddisfacenti
- molto soddisfacenti

12.3 Come trova i giorni di apertura al pubblico?

- non soddisfacenti
- poco soddisfacenti
- mediamente soddisfacenti
- soddisfacenti
- molto soddisfacenti

12.4 Come trova il comfort dell'ambiente dove è stato ricevuto?

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

12.5 Come trova il numero degli operatori addetti all'Ufficio?

- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

12.6 Come ritiene sia il livello di accessibilità, anche a persone diversamente abili, dell'ambiente ove ha ricevuto il servizio?

- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

12.7 Come ritiene sia il livello della segnaletica esterna dell'ambiente ove ha ricevuto il servizio?

- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

13 Valutazione generale e complessiva dell'Ufficio Infortunistica

13.1 Quale è il suo giudizio complessivo sull'Ufficio Infortunistica?

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

13.2 Se ritiene di poter formulare delle proposte per migliorare il Servizio, può elencarle di seguito:

.....

.....

.....

.....

.....