

QUESTIONARIO SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI

DA PARTE DEI CLIENTI E DEGLI UTENTI

Nell'ambito della nostra Carta dei Servizi, al fine di perseguire un miglioramento continuo dei servizi erogati, Vi invitiamo a compilare il presente questionario per le voci di vostro interesse. I giudizi espressi verranno elaborati al fine di verificare il Vostro grado di soddisfazione e individuare eventuali iniziative per rispondere al meglio alle Vostre esigenze. Grazie per la preziosa collaborazione.

1. CATEGORIA DI CLIENTE-UTENTE

(Indicare con una crocetta la categoria)

Privato cittadino	FCC - Ente Locale	Impresa industriale
Professionista	ETRA	Altro (specificare)










2. SERVIZIO UTILIZZATO







(Indicare con una crocetta la categoria)

Gestione del personale	I C T	Sportello del cittadino
I A T	Polizia Locale	Altro (specificare)

3. PERCEZIONE DELLA QUALITÀ



















Le chiediamo di esprimere una valutazione sul livello del servizio erogato dalla nostra società:

Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni	   positivo sufficiente negativo
Tempestività nella risoluzione dei problemi/ criticità, tempestività di intervento per guasti e/ o emergenze)	   positivo sufficiente negativo
Trasparenza delle informazioni, dei costi, facilità e chiarezza	   positivo sufficiente negativo

Qualità del servizio erogato	   positivo sufficiente negativo
Ulteriori aspetti di interesse (prego specificare):	   positivo sufficiente negativo
Suggerimenti:	















4. RAPPORTO CON IL CLIENTE-UTENTE

Le chiediamo di esprimere una valutazione relativa agli aspetti del rapporto con il cliente-utente:

Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)	   positivo sufficiente negativo
Tempi di attesa	   positivo sufficiente negativo
Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il cliente	   positivo sufficiente negativo
Professionalità e competenza del personale	   positivo sufficiente negativo
Disponibilità di informazioni sul servizio (sito web, carta dei servizi, ...)	   positivo sufficiente negativo
Ulteriori aspetti di interesse (prego specificare):	   positivo sufficiente negativo
Suggerimenti:	







5. ACCESSIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione / interazione utilizzate per entrare in contatto con nostra Azienda, indicando il livello di gradimento:

Uffici	   positivo sufficiente negativo
Telefono	   positivo sufficiente negativo
Sito internet	   positivo sufficiente negativo
Posta elettronica	   positivo sufficiente negativo
Nessuna delle precedenti (prego specificare)	   positivo sufficiente negativo
Suggerimenti:	







6. SERVIZIO OFFERTO

La preghiamo di esprimere una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

Qualità complessiva del servizio	   positivo sufficiente negativo
Assistenza durante il procedimento	   positivo sufficiente negativo

7. RECLAMI

La preghiamo di esprimere una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti:

Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo?	 positivo	 sufficiente	 negativo
Se si è rivolto almeno una volta a noi per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?	 positivo	 sufficiente	 negativo

(facoltativo) Nome e Cognome di chi ha compilato il questionario

Vogliate cortesemente trasmettere il presente questionario via e-mail: info@asi-srl.it o inserirlo nei box predisposti.