



Il Difensore Civico

**DIFENSORE CIVICO REGIONALE
SERVIZI AL CITTADINO
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

Gentile Utente,

sottoponiamo alla Sua attenzione il questionario sulla valutazione della qualità percepita da compilare – anche in forma anonima – **al fine di migliorare i nostri servizi e misurare il grado di soddisfazione degli utenti.**

Le chiediamo di dedicarci qualche istante del Suo tempo per rispondere alle seguenti domande.

La ringraziamo per la collaborazione!

1. Come ha conosciuto l'Ufficio del Difensore Civico Regionale?

- Internet
- Passaparola
- Altri uffici
- Quotidiani
- Altre fonti

2. E' la prima volta che si rivolge all'Ufficio?

SI	NO
-----------	-----------

3. Indichi la modalità di contatto

- Telefono
- Posta
- Internet
- di persona

4. Indichi la tipologia di richiesta presentata:

- Richiesta di intervento generale
- Ricorso accesso civico generalizzato
- Richiesta di riesame accesso documentale
- Altro



Il Difensore Civico

Qualità del Servizio ovvero 'Affidabilità' (*capacità di erogare il servizio promesso in modo affidabile e preciso*) e 'Capacità di risposta' (*volontà di aiutare i clienti e di fornire il servizio con prontezza*)

5. Contenuto del sito internet dell'Ufficio www.difensorecivicoabruzzo.it, ed in particolare delle sezioni informative

per nulla soddisfatto				molto soddisfatto	non visitato
1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>					

6. Esaustività delle informazioni fornite telefonicamente dal personale dell'Ufficio del Difensore Civico

per nulla soddisfatto				molto soddisfatto	non richieste
1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>					

7. Facilità di accesso ai servizi offerti dall'Ufficio

per nulla soddisfatto				molto soddisfatto
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

8. Tempi di conclusione della richiesta di intervento

per nulla soddisfatto				molto soddisfatto
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				



Il Difensore Civico

9. Grado di soddisfazione sulla specifica richiesta di intervento

per nulla soddisfatto				molto soddisfatto
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

Per giudizi inferiori al 3 indicare la motivazione:

- Rigetto istanza Pubblica Amministrazione interessata
- Inefficace intervento del Difensore civico
- Mancata collaborazione della Pubblica Amministrazione interessata

10. Capacità del funzionario competente ad essere di aiuto per risolvere le problematiche sollevate

per nulla soddisfatto				molto soddisfatto
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

11. Livello globale di soddisfazione nei confronti dell'Ufficio (indipendentemente dall'esito della richiesta di intervento)

per nulla soddisfatto				molto soddisfatto
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

Qualità delle Competenze ovvero 'Capacità di rassicurazione' (*competenza e cortesia degli impiegati e relativa capacità di ispirare fiducia e sicurezza*) ed 'Empatia' (*assistenza premurosa e personalizzata che viene riservata agli utenti*)

12. Disponibilità e cortesia del personale nel fornire informazioni

per nulla soddisfatto				molto soddisfatto
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				



Il Difensore Civico

13. Competenza professionale

per nulla soddisfatto				molto soddisfatto
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

14. Chiarezza espositiva del personale

per nulla soddisfatto				molto soddisfatto
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

15. Capacità di comprendere le esigenze e i bisogni dell'utente

per nulla soddisfatto				molto soddisfatto
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

16. Assistenza ricevuta nel corso della trattazione della richiesta di intervento

per nulla soddisfatto				molto soddisfatto
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

17. Livello di educazione, gentilezza e accoglienza

per nulla soddisfatto				molto soddisfatto
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				



Il Difensore Civico

18. In base alla sua esperienza, consiglierebbe ad un amico di rivolgersi al Difensore civico?

SI	NO
----	----

Perché? _____

Se vuole, può utilizzare lo spazio sottostante per fornirci suggerimenti, che ci aiuteranno a migliorare il servizio offerto:

Ai soli fini statistici, Le chiediamo di indicare i seguenti dati:

A che titolo ha presentato la richiesta:

- Privato cittadino
- Studio legale
- Associazione
- Altro

Sesso

- M F

Fascia di età

- Fino a 30
- Da 31 a 50
- Da 51 a 60
- Superiore a 60

Titolo di studio:

- Licenza elementare
- Licenza media
- Diploma
- Laurea

Professione:

- Operaio
- Dirigente
- Libero professionista
- Studente
- Altro
- Impiegato
- Commerciante
- Pensionato
- Disoccupato