



Il Difensore Civico

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.

Per qualsiasi chiarimento, non esiti a contattarci ai seguenti numeri telefonici: 0862-644762/749/492.

La ringraziamo per la collaborazione!

**Ufficio del Difensore Civico Regione Abruzzo
Questionario sulla soddisfazione degli utenti**

- **Come ha conosciuto l'Ufficio del Difensore Civico Regionale?**
 - o Internet o Passaparola o Altri uffici o Quotidiani o Altre fonti
- **Indichi la modalità di contatto**
 - o Telefono o Posta o Internet o Di persona
- **E' la prima volta che si rivolge all'Ufficio?**
 - o SI o NO
- **Ritiene che l'orario di apertura al pubblico sia adeguato?**
(gli uffici sono aperti dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 14.00 – il martedì e il giovedì dalle 8.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 17.30)
 - o SI o NO

Esprima un giudizio da 1 a 5 (dove 1 sta per “insufficiente” e 5 sta per “ottimo”) sui seguenti aspetti:

1) Facilità e rapidità di accesso ai servizi offerti dall'Ufficio

- o 1 o 2 o 3 o 4 o 5



Il Difensore Civico

2) Disponibilità e chiarezza del personale con cui è venuto in contatto

- 1 2 3 4 5

3) Assistenza nel corso della trattazione della Sua richiesta di intervento

- 1 2 3 4 5

4) Tempi di conclusione della Sua richiesta di intervento

- 1 2 3 4 5

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

- 1 2 3 4 5

6) Se ha visitato il sito internet dell'Ufficio (www.difensorecivicoabruzzo.it), come ne giudica il contenuto?

- 1 2 3 4 5
 Non visitato

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:

Sesso _____
Età _____
Titolo di studio _____
Professione: _____
Data e luogo _____

Le chiediamo di restituire il questionario tramite:

- Posta elettronica all'indirizzo: info@difensorecivicoabruzzo.it
- Via fax al numero: 0862-23194



Il Difensore Civico

- Consegnandolo agli impiegati dell'Ufficio o inserendolo nel contenitore posto all'ingresso degli uffici
- Per posta ordinaria all'indirizzo: Difensore Civico – Consiglio Regionale – Via Jacobucci – 67100 L'Aquila

In alternativa, se lo preferisce, è possibile rispondere alle domande telefonicamente, contattando il numero verde gratuito 800 238180