

Comune di Bassano del Grappa

QUESTIONARIO QUALITA' Servizio sale pubbliche comunali

Servizio Sale pubbliche comunali

in data

...../...../.....

QUALITÀ' DEL SERVIZIO (fornito in sede, al telefono/con e-mail)

Se si è recato presso la sede, o se ha contattato telefonicamente o con e-mail l'URP, come valuta i seguenti aspetti generali?

	Pessimo										Ottimo
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1) Tempi di attesa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2) Chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3) Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Motivazione dell/i giudizio/i negativo/i:											

QUALITÀ' DEL PERSONALE

Come valuta la qualità del personale che ha erogato il servizio?

	Pessimo										Ottimo
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
4) Disponibilità e cortesia del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
5) Flessibilità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
6) Competenza del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
7) Innovatività e propositività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
8) Capacità di rispondere a richieste urgenti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
9) Capacità di fornire il servizio nei tempi previsti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Motivazione dell/i giudizio/i negativo/i:											

SITO INTERNET

Come valuta qualità / completezza delle informazioni presenti sul sito internet relativa al servizio sale comunali?

	Pessimo										Ottimo
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
10) Facilità di consultazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
11) Contenuti delle informazioni	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
12) Aggiornamento delle informazioni	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
13) Reperibilità della modulistica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Motivazione dell/i giudizio/i negativo/i:											

QUALITÀ' DEL SERVIZIO PORTIERATO E PULIZIE

Come valuta i seguenti aspetti generali?

	Pessimo Ottimo									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23) Il servizio di apertura/chiusura è puntuale?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24) La pulizia delle sale è adeguata?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25) il personale è cortese ed efficiente?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Motivazione del/i giudizio/i negativo/i:

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Come valuta complessivamente il servizio erogato?

Molto negativo	←	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	→	Molto positivo
----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---	----------------

Eventuali altre valutazioni sulla qualità del servizio:

Suggerimenti per il miglioramento del servizio (specificare):

N.B. E' garantita l'anonimità dei dati del presente questionario (ai sensi dell'art. 24, comma 1, lettera i, del D. lgs. 196/2003 "Codice di protezione dei dati personali". Le risposte saranno utilizzate esclusivamente per l'elaborazione di tabelle statistiche allo scopo di migliorare la qualità del Servizio e renderlo più rispondente alle esigenze dell'Utenza.