PROCURA DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE DI BERGAMO

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO

Gentile Utente,

La Procura della Repubblica di Bergamo ha deciso di condurre un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza esterna al fine di rimodulare costantemente le attività di back office dell'Ufficio.

In quest'ottica riteniamo indispensabile la Sua collaborazione nella compilazione del presente questionario (in veste del tutto anonima), che, una volta terminato, Le chiediamo di imbucare nell'apposita cassetta. La ringraziamo anticipatamente per il tempo che vorrà dedicarci.

DATA\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

TIPOLOGIA UTENTE- apporre una sola crocetta

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Avvocato /  Assistente avvocato | Forze dell'Ordine | Pubblica  Amministrazione | Privato Cittadino | CTU | Altro (specificare) |

FREQUENZA DI ACCESSO ALLA PROCURA GENERALE - apporre una sola crocetta

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Quotidiana | Settimanale | Mensile | Bimestrale | Sporadico |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| VALUTAZIONE DEI SERVIZI - indicare per ciascun aspetto la propria valutazione su una scala da 1 a 5 dove 1 è insoddisfatto e 5 molto soddisfatto | | | | | |
| Comfort degli spazi di attesa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tempo di attesa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Orario di apertura | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Cortesia e disponibilità del personale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Chiarezza delle informazioni ricevute | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Chiarezza dei moduli da compilare | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Completezza del servizio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Velocità della risposta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Riservatezza e sicurezza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

VALUTAZIONE COMPLESSIVA – (apporre una sola crocetta)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Insufficiente | Sufficiente | Discreta | Buona | Ottima |

EVENTUALI SUGGERIMENTI:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Grazie per la collaborazione