

PROCURA DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE DI SALERNO

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO

Gentile Utente,

la Procura di Salerno, al fine di migliorare i propri servizi, ha deciso di condurre un'indagine per la rilevazione dell'adeguatezza dei servizi offerti e per l'individuazione di ulteriori bisogni dell'utenza di riferimento.

In quest'ottica riteniamo indispensabile la Sua collaborazione nella compilazione del presente questionario, La preghiamo di voler esprimere un Suo giudizio barrando per ogni domanda la casella corrispondente, avendo come riferimento il solo personale operante nelle segreterie e negli uffici amministrativi.

L'attività del magistrato non costituisce oggetto della rilevazione.

Il questionario è anonimo, e i dati raccolti non saranno mai divulgati singolarmente, ma elaborati complessivamente al solo scopo di migliorare la qualità del servizio.

Potrà spedire il questionario compilato all'indirizzo PEC: prot.procura.salerno@giustiziacert.it o recapitarlo personalmente alla Procura.

La ringraziamo anticipatamente per il tempo che vorrà dedicarci.

Rilevazione della qualità relativa agli aspetti logistici (rispondere alle domande con una crocetta X)

2.1 Quante volte ha usufruito dei servizi di sportello offerti dalla Procura?

- Prima volta
- Meno di 3
- Tra 3 e 5
- Oltre 5

2.2 Reputa adeguata la cartellonistica/segnaletica che consente l'identificazione e la collocazione della Procura all'interno del palazzo?

- Adeguata
- Parzialmente adeguata
- Non adeguata

Motivate, qualora lo riteniate opportuno, la risposta alla precedente domanda, nell'apposito spazio sottostante

.....
.....
.....

2.3 Reputa adeguata la cartellonistica/segnaletica che consente l'identificazione e la collocazione degli uffici interni alla Procura?

- Adeguata
- Parzialmente adeguata
- Non adeguata

Rilevazione della qualità relativa agli aspetti relativi ai servizi erogati allo sportello (rispondere alle domande con una crocetta X)

2.4 Relativamente al servizio erogato allo sportello dai vari uffici della Procura, trova le informazioni fornitele:

- No
- Poco
- Abbastanza
- Molto
- Chiare (ovvero comprensione)
- Sono fornite informazioni di facile
- Pertinenti (sono fornite informazioni idonee a rispondere al quesito da lei sottoposto)
- Esauritive (sono fornite informazioni che le evitano di ritornare un'altra volta per lo stesso motivo nel medesimo ufficio)

2.5 In quale arco di tempo ha avuto accesso alle informazioni erogate allo sportello dai vari uffici della Procura?

- Entro 5 minuti
- Fino a 15 minuti
- Fino a 30 minuti
- Oltre 30 minuti

2.6 La modulistica è acquisibile agevolmente presso gli uffici?

- No
- Poco
- Abbastanza
- Molto

2.7 La modulistica risulta chiara e di facile compilazione?

- No
- Poco
- Abbastanza
- Molto

2.8 A quale ufficio si è rivolto per ottenere le informazioni necessarie?

.....
.....
.....

2.9 L'ufficio al quale si è rivolto, l'ha indirizzata verso altri uffici interni alla Procura per soddisfare le sue esigenze?

- No
- Si

Se ha risposto “Si” alla precedente domanda, indichi nell’apposito spazio sottostante il nome dell’ufficio al quale si è dovuto rivolgere:

.....
.....
.....

Rilevazione della qualità relativa agli aspetti relativi al personale addetto (rispondere alle domande con una crocetta X)

2.10 Relativamente al servizio da lei richiesto, ha trovato il personale addetto allo sportello:

- No
- Poco
- Abbastanza
- Molto
- Competente rispetto l’argomento
- Cortese nel relazionarsi con il pubblico
- Disponibile all’ascolto ed alla risoluzione dei suoi problemi
- Disponibile a contattare altri uffici per chiedere informazioni
- Reperibile durante gli orari di apertura degli uffici

Rilevazione della qualità relativa agli aspetti relativi al grado di soddisfazione (rispondere alle domande con una crocetta X)

2.11 Considerando complessivamente tutto il servizio ricevuto presso gli uffici, quanto si dichiara complessivamente soddisfatto/a?

- Per nulla
- Poco
- Abbastanza
- Molto
- Proposte e/o suggerimenti

2.12 In una logica di miglioramento, vi chiediamo di fornirci eventuali spunti per migliorare il servizio offerto.

.....
.....
.....

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 sulla tutela dei dati personali, garantiamo l’anonimità dei dati rilasciati nel presente questionario. Le informazioni acquisite saranno utilizzate esclusivamente per l’elaborazione di tabelle statistiche, con lo scopo di migliorare la qualità del servizio e renderlo più rispondente alle esigenze degli utenti.