

# COMUNE DI SALERNO

SETTORE AVVOCATURA  
Avvocatura



## Questionario di rilevazione della soddisfazione degli utenti

Gentile Sig./Sig.ra

Il Settore Avvocatura sta conducendo un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini e degli utenti relativamente ai servizi offerti.

Le chiediamo di compilare il presente modulo e, laddove richiesto, scrivere in stampatello in modo chiaro e leggibile. Grazie per la collaborazione!

Data compilazione: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ /20\_\_

### SEZIONE I

Si prega di annerire o barrare le caselle con una X, tenendo presente che la scala esprime un valore crescente come indicato in tabella.

<b>A: gli operatori hanno un atteggiamento cortese nei confronti dell'utenza?</b>				
 Gravemente insufficiente	 Insufficiente	 Sufficiente	 Buono	 Ottimo
<b>B: gli operatori le illustrano in maniera adeguata le procedure da seguire?</b>				
 Gravemente insufficiente	 Insufficiente	 Sufficiente	 Buono	 Ottimo
<b>C: gli operatori si adoperano per dare una risposta adeguata ai suoi problemi?</b>				
 Gravemente insufficiente	 Insufficiente	 Sufficiente	 Buono	 Ottimo
<b>D: ritiene che siano adeguatamente reperibili gli atti di gara e la modulistica dell'ufficio?</b>				
 Gravemente insufficiente	 Insufficiente	 Sufficiente	 Buono	 Ottimo

**E: gli operatori conoscono bene le procedure e si mostrano aggiornati rispetto alle novità normative?**

				
Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**F: ritiene adeguati i tempi di risposta degli uffici?**

				
Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**G: ritiene utile la disponibilità dimostrata dall'ufficio alla ricezione del pubblico oltre l'orario di apertura dell'ufficio?**

				
Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**H: come valuta nel complesso il servizio erogato dal Servizio Avvocatura?**

				
Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**SEZIONE II**

**I: fra le seguenti iniziative di miglioramento, può indicare quella che ritiene più importante?:**

<input type="checkbox"/> - attivare la posta elettronica certificata	<input type="checkbox"/> - migliorare le pagine web del servizio	<input type="checkbox"/> - attivare un sistema di gestione dei reclami
<input type="checkbox"/> - altro: scrivere nella parte sottostante in stampatello maiuscolo		
<hr/>		
<hr/>		
<hr/>		

**L: con quale frequenza si è rivolto ai nostri uffici?**

<input type="checkbox"/> - con assiduità	<input type="checkbox"/> - almeno una volta al mese	<input type="checkbox"/> - almeno una volta l'anno	<input type="checkbox"/> - raramente
--	---	--	--------------------------------------

**M: per quale motivo prevalente si è rivolto ai nostri uffici?**

<input type="checkbox"/> - richiesta di informazioni	<input type="checkbox"/> - Prenedere visione di una pratica	<input type="checkbox"/> - richiesta chiarimenti	<input type="checkbox"/> - firmare un documento
<input type="checkbox"/> - presentare un reclamo	<input type="checkbox"/> - richiesta di accesso ad atti	<input type="checkbox"/> - altro _____ _____	

**INFORMAZIONI ANAGRAFICHE**

**N: ruolo:**

<input type="checkbox"/> - cittadino	<input type="checkbox"/> - impresa: amministratore	<input type="checkbox"/> - impresa: dipendente
--------------------------------------	--	--

**COMPILARE SOLO IN CASO DI IMPRESE**

**O: dimensioni dell'impresa**

<input type="checkbox"/> - fino a 15 dipendenti	<input type="checkbox"/> - da 15 a 30 dipendenti	<input type="checkbox"/> - oltre 30 dipendenti
---	--	--

**P: sede dell'impresa**

<input type="checkbox"/> - Salerno	<input type="checkbox"/> - provincia di Salerno	<input type="checkbox"/> - Campania	<input type="checkbox"/> - altro
------------------------------------	---	-------------------------------------	----------------------------------

**Q: tipo di impresa**

<input type="checkbox"/> - impresa individuale	<input type="checkbox"/> - Società	<input type="checkbox"/> - Consorzio	<input type="checkbox"/> - Cooperativa
<input type="checkbox"/> - Altro specificare: _____			

**Osservazioni:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Grazie per la cortese collaborazione