



PROCURA GENERALE DELLA REPUBBLICA DI SALERNO

**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
OFFERTO**

Gentile Utente,

la Procura Generale della Repubblica 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, che Le chiediamo di consegnare all'Ufficio di Segreteria Generale del Palazzo di Giustizia o di inviare ai recapiti di posta elettronica e fax indicati nel sito web dell'Ufficio.

La ringraziamo anticipatamente per il tempo che vorrà dedicarci.

Indicare la tipologia utente

Tribunale <input type="checkbox"/>	Avvocato <input type="checkbox"/>	Forze dell'ordine <input type="checkbox"/>	Tribunale di Sorveglianza <input type="checkbox"/>
Giudice di Pace <input type="checkbox"/>	Pubblica Amministrazione <input type="checkbox"/>	Polizia Giudiziaria <input type="checkbox"/>	Procura della Repubblica <input type="checkbox"/>
Consulenti <input type="checkbox"/>	Corte d'Appello <input type="checkbox"/>	Privati <input type="checkbox"/>	Altro

Rilevazione della qualità relativa agli **aspetti logistici**

(rispondere alle domande con una crocetta X)

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

Adeguata

Parzialmente adeguata

Non adeguata

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

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

2) Reputa adeguata la cartellonistica/segnaletica che consente l'identificazione e la collocazione degli uffici interni alla Procura Generale della Repubblica?

Adeguata

Parzialmente adeguata

Non adeguata

Rilevazione della qualità relativa agli **aspetti relativi ai servizi erogati allo sportello**

(rispondere alle domande con una crocetta X)

3) Relativamente ai servizi erogati dai vari uffici della Procura Generale, trova le informazioni fornitele:

	No	Poco	Abbastanza	Molto
Chiare (ovvero sono fornite informazioni di facile comprensione)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pertinenti (sono fornite informazioni idonee a rispondere al quesito da lei sottoposto)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esaustive (sono fornite informazioni che le evitano di ritornare un'altra volta per lo stesso motivo nel medesimo ufficio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4) In quale arco di tempo ha avuto accesso alle informazioni fornite dai vari uffici della Procura Generale?

Entro 10 minuti	Fino a 20 minuti	Fino a 30 minuti	Oltre 30 minuti
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5) La modulistica è acquisibile agevolmente presso gli uffici?

No	Poco	Abbastanza	Molto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6) La modulistica risulta chiara e di facile compilazione?

No

Poco

Abbastanza

Molto

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

.....
.....

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

SI

NO

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)

9) Relativamente al servizio da lei richiesto, ha trovato il personale addetto:

	No	Poco	Abbastanza	Molto
Competente rispetto l'argomento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortese nel relazionarsi con il pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibile all'ascolto ed alla risoluzione dei suoi problemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibile a contattare altri uffici per chiedere informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reperibile durante gli orari di apertura degli uffici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rilevazione della qualità relativa agli **aspetti relativi al grado di soddisfazione**

10) In una logica di miglioramento, vi chiediamo di descrivere eventuali criticità riscontrate nella fruizione dei servizi offerti dalla Procura Generale di Salerno.

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

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

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

CONSIDERANDO COMPLESSIVAMENTE TUTTO IL SERVIZIO RICEVUTO PRESSO GLI UFFICI DELLA PROCURA GENERALE, QUANTO SI DICHIARA COMPLESSIVAMENTE SODDISFATTO/A?

Per nulla

Poco

Abbastanza

Molto

*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.*

Data _____

Firma

In caso di reclamo, indicare di seguito il recapito mail al quale si desidera vengano trasmesse le risposte/comunicazioni:

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