

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

**Questionario Soddisfazione Utente Servizi Finanziari**

**SODDISFAZIONE RELATIVA AI SERVIZI**

1) E’ la prima volta che si relaziona con questo Settore?

 No

 Sì

2) Con quale frequenza si rivolge a questo Settore? (Solo per chi è già venuto precedentemente)

 Occasionalmente

 1 volta l’anno

 2 – 3 volte l’anno

 1 volta ogni 2-3 mesi

 1 volta al mese

 2 – 3 volte al mese

 Una o più volte alla settimana

3) Per quale motivo si è recato in questo ufficio?

 Richiesta informazioni avanzamento pratica

 Ritiro modulistica

 Presentazione di domande / preventivi

 Altro (specificare)

Specificare il motivo se non presente in elenco



4) Ha trovato facilmente l'Ufficio che cercava?

 No

 Sì

5) Come giudica il servizio dell'ufficio/servizio al quale si è rivolto?

 Buono

 Sufficiente

 Scarso

Vuole motivare il giudizio?



6) Avendo già fruito in passato del medesimo servizio, ritiene che, rispetto all'ultimo anno sia

 Migliorato

 Peggiorato

 Rimasto uguale

7) Le chiediamo adesso, di assegnare un suo personale giudizio ai seguenti diversi aspetti del servizio di cui ha fruito

*Competenza del personale*

 ottima

 buona

 sufficiente

 scarsa

 insufficiente

 non so

 non rispondo

*Disponibilità nel fornire spiegazioni*

 ottima

 buona

 sufficiente

 scarsa

 insufficiente

 non so

 non rispondo

*Capacità del personale a far sentire a proprio agio l'utente*

 ottima

 buona

 sufficiente

 scarsa

 insufficiente

 non so

 non rispondo

*Facilità di accesso ai servizi*

 ottima

 buona

 sufficiente

 scarsa

 insufficiente

 non so

 non rispondo

*Chiarezza delle indicazioni e delle spiegazioni fornite*

 ottima

 buona

 sufficiente

 scarsa

 insufficiente

 non so

 non rispondo

*Cortesia del personale*

 ottima

 buona

 sufficiente

 scarsa

 insufficiente

 non so

 non rispondo

*Tempi per l'ottenimento del servizio richiesto*

 ottima

 buona

 sufficiente

 scarsa

 insufficiente

 non so

 non rispondo

8) In generale, come valuta i servizi del Settore:

 ottima

 buona

 sufficiente

 scarsa

 insufficiente

 non so

 non rispondo

Ha suggerimenti per migliorare il servizio?



Dati generici, ai soli fini statistici:

Lei è:

 Cittadino

 Ditta/Impresa

 Fornitore economale

 Collega altro Settore

 Consigliere/Amministratore/Revisore

 Altro (specificare)

Specificare:



Sesso



Età



Titolo di Studio



Professione



**messaggio su privacy**

Ai sensi del D. Lgs. 196/2003 come modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101 (di seguito “Codice Privacy”) e dell’art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (di seguito “GDPR 2016/679”), recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, desideriamo informarLa che i dati personali da Lei forniti formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza.

privacy

 confermo di aver letto il consenso alla privacy ed accetto