



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE TERRITORIALE DEL LAVORO DELL'UMBRIA
Sede di Perugia

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Gentile utente, l'attenzione per la Qualità ha portato la Direzione Territoriale del Lavoro a considerare molto importante il grado di soddisfazione della propria utenza.

Con il presente questionario Le chiediamo di esprimere una valutazione sui nostri servizi. La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione.

Le informazioni acquisite ci saranno utili per migliorare la qualità dei nostri processi.

DATA _____

SPECIFICARE IL SERVIZIO UTILIZZATO (ispettore di turno, ufficio protocollo, centralino, ufficio maternità, ecc.): _____

Ha avuto un'esperienza pregressa in quest'ufficio? ☐ Sì ☐ No

Esprima una valutazione ponendo una croce sulle caselle corrispondenti al giudizio, tenendo presente che l'indice di gradimento va da 5 (ottimo) a 0 (molto scarso).

VALUTAZIONE	Ottima	Buona	Suff.	Insuff.	Scarsa	Molto Scarsa
In merito al servizio usufruito da Lei indicato:	5	4	3	2	1	0
<u>Solo se ha usufruito di questo servizio:</u> E' soddisfatto dei nostri mezzi di comunicazione agli utenti (sito web, fax, e-mail, PEC, centralino)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<u>Solo se ha usufruito di questo servizio:</u> L'efficienza del nostro centralino risulta adeguata alle Sue aspettative?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La qualità dell'accoglienza soddisfa le Sue esigenze?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Ottima	Buona	Suff.	Insuff.	Scarsa	Molto scarsa
Le vengono fornite, in modo adeguato e competente, le informazioni richieste?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le risulta facile parlare con il personale dell'ufficio competente?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Come valuta l'accuratezza e la disponibilità del personale a fronte della Sua richiesta?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Il personale risponde cordialmente e in forma esauriente?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Una volta esposti i problemi, le Sue richieste vengono risolte in modo efficace e tempestivo?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Qual' è il Suo giudizio globale?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Osservazioni o suggerimenti per un eventuale miglioramento del nostro servizio (facoltativo):

La informiamo che il questionario è in forma anonima, a tutela dei dati personali, ai sensi del D.lgs 196/03.

N.B. Per eventuali chiarimenti/dubbi rivolgersi a:

- Dott.ssa **Silvia Lollini** (Stanza n. 57, 4° piano) – Responsabile URP

Grazie per la collaborazione!

**E' necessario che
il presente questionario
venga depositato
nell'apposito contenitore
contrassegnato.**

