



AREA TERRITORIO E TRASPORTI
Servizio Trasporto Pubblico
Servizi alla Circolazione
Servizio Autotrasporto Merci



SCHEDA DI RILEVAMENTO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Fattori di Qualità	Indicatori	Valutazione			
		Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Qualità delle informazioni	Chiarezza	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
	Completezza	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Acquisizione delle informazioni	Tempi di attesa negli uffici	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
	Tempi di attesa al telefono	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
	Tramite sito internet: facilità di navigazione	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
	Tramite sito internet: chiarezza e completezza del sito	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
	Tramite posta elettronica	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
	Tempo di apertura degli uffici	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Qualità degli addetti	Preparazione	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
	Cortesia	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
	Reperibilità (negli orari di apertura)	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Rilascio di documenti	Tempi di rilascio	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
	Modalità di rilascio	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Modulistica	Facilità di compilazione	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
	Facilità di acquisizione	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Ambienti	Pulizia	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
	Ordine	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Segnalazioni e reclami (solo per coloro che ne hanno inoltrati)	Facilità di inoltro	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
	Tempestività delle risposte	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
	Completezza delle risposte	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

Osservazioni e Suggerimenti: _____



Provincia
di Rovigo

AREA TERRITORIO E TRASPORTI
Servizio Trasporto Pubblico
Servizi alla Circolazione
Servizio Autotrasporto Merci



SCHEDA DI RILEVAMENTO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Alla cortese attenzione dell'Utenza

OGGETTO: SCHEDA DI RILEVAMENTO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il presente documento rappresenta la volontà dell'Area Trasporti della Provincia di Rovigo di controllare il livello di soddisfazione degli Utenti inerentemente i servizi erogati nel campo del trasporto pubblico e privato.

Una simile decisione è emersa come soluzione finalizzata al raggiungimento di un duplice obiettivo.

Da un lato dimostrare all'Utenza la completa disponibilità da parte dell'Area Trasporti della Provincia di Rovigo ad instaurare un dialogo teso a migliorare lo stato attuale dei servizi esistenti attraverso la modifica dei procedimenti adoperati oppure tramite l'istituzione di nuove attività.

Dall'altro recepire le prescrizioni della Normativa UNI EN ISO 9001/2000 riguardanti la necessità di monitorare costantemente il livello di soddisfazione della Clientela, vista la scelta ambiziosa dell'Area Trasporti della Provincia di Rovigo di seguire un percorso orientato alla continua soddisfazione della propria utenza.

Preghiamo pertanto la Nostra gentile Utenza di compilare il seguente questionario, indicando il settore dell'Area Trasporti a cui più frequentemente si rivolgono o l'ultimo con cui hanno collaborato, e rispondendo ad un elenco di domande che rappresentano la sensazione da Voi percepita in riferimento ad una serie di prestazioni erogate.

Si prega inoltre di rispondere a tutte le domande per le quali avete avuto modo di valutare l'Area Trasporti e di lasciare non valutate quelle alle quali non avete elementi per valutare le Nostre prestazioni.

Rimaniamo inoltre a Vostra completa disposizione per fornirVi chiarimenti sulle modalità di interpretazione e sul significato delle domande che sono state inserite nel questionario.

Ringraziando in anticipo per il tempo gentilmente concessoci, Vi salutiamo cordialmente.

*Il Dirigente
Ing. Claudio Zerbinati*