



Unione europea  
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO  
E DELLE POLITICHE SOCIALI



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica



per il tuo futuro  
Programmi operativi nazionali  
per la formazione e l'occupazione

# MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA  
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

STRUMENTO N°6

QUESTIONARIO SERVIZI EROGATI  
ALLO SPORTELLO

## QUESTIONARIO SERVIZI EROGATI ALLO SPORTELLO

<b>QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI X EROGATI ALLO SPORTELLO</b>												
Gentile Signora, il ( <i>Nome Ente</i> ) sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizi X erogati allo sportello.												
Il ( <i>Nome Ente</i> ) sarebbe lieta di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati.												
Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.												
Grazie per la collaborazione.												
<i>Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)</i>						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
<b>A1. Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente</b>												
						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
<b>A2. L'orario di apertura degli uffici è adeguato</b>												
						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
<b>A3. La sede dell'ente è facilmente raggiungibile</b>												
						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
<b>A4. La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche</b>												
						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
<b>A5. Riesco a individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere</b>												
						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
<b>A6. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi</b>												
						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
<b>A7. Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno</b>												
						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
<b>A8. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice</b>												
						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
<b>A9. Le informazioni che mi vengono fornite sono complete</b>												
						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
<b>A10. La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara</b>												
						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
<b>A11. La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara</b>												
						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
<b>A12. Gli ambienti sono puliti</b>												
						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							

A13. Gli ambienti sono confortevoli	1	2	3	4	5	6
A14. I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	1	2	3	4	5	6
A15. Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi eliminacode, etc.)	1	2	3	4	5	6
A16. Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5	6
A17. Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1	2	3	4	5	6
A18. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	1	2	3	4	5	6
A19. Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	1	2	3	4	5	6
A20. ITEM SPECIFICO: La modulistica è di facile comprensione	1	2	3	4	5	6
A21. ITEM SPECIFICO: La compilazione della modulistica è rapida	1	2	3	4	5	6
A22. ITEM SPECIFICO: I certificati sono rilasciati in tempi brevi	1	2	3	4	5	6
A23. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
<i>Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)</i>						
A24. Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	1	2	3	4	5	6
A25. Chiarezza e completezza delle informazioni	1	2	3	4	5	6
A26. Aspetto e accoglienza degli ambienti	1	2	3	4	5	6
A27. Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	1	2	3	4	5	6
A28. Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	1	2	3	4	5	6
A29. È stato facile effettuare reclami / proporre suggerimenti	1	2	3	4	5	6
A30. L'ente ha affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente	1	2	3	4	5	6
<b>I) PROFILO UTENTE</b>						
Sesso	M      F					
Anno di nascita						

Professione	Operaio	<input type="radio"/>
	Impiegato	<input type="radio"/>
	Dirigente	<input type="radio"/>
	Commerciante	<input type="radio"/>
	Libero prof.	<input type="radio"/>
	Pensionato	<input type="radio"/>
	Studente	<input type="radio"/>
	Disoccupato	<input type="radio"/>
	Altro	<input type="radio"/>
Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria)		

## **Informativa Privacy**

Ai sensi dell'articolo 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs.n 196/2003 – c.d. "Codice privacy") si fornisce, qui di seguito, l'*informativa* riguardante il trattamento dei dati personali che sarà effettuato da questa Amministrazione esclusivamente in relazione al progetto XXX

### **"Finalità del trattamento e conferimento dei dati**

Realizzazione di indagini dirette a verificare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti o richiesti, volte a migliorare la qualità degli stessi.

Il conferimento dei dati è facoltativo ma, in mancanza, non sarà possibile effettuare le indagini suddette.

I dati saranno trattati solo per il tempo necessario.

#### **1) Modalità e logica del trattamento**

I dati personali saranno trattati in forma anonima ed aggregata e per adempiere a quanto disposto dall'art. 30 del Regolamento sull'organizzazione degli uffici e dei servizi, promuovendo e coordinando le attività volte ai controlli di qualità.

Il trattamento dei dati sarà effettuato manualmente e/o attraverso strumenti automatizzati, con logiche correlate alle finalità di cui al precedente punto 1) e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

Adempiute le finalità prefissate, i dati verranno cancellati o trasformati in anonimi.

#### **2) Categorie di soggetti Incaricati del trattamento**

I Suoi dati personali potranno essere conosciuti soltanto dai dipendenti del (nome Ente) individuati quali Incaricati del trattamento.

Esclusivamente per le finalità indicate nel punto 1), possono venire a conoscenza dei dati personali società terze fornitrici di servizi per il (nome Ente) di Xxxx, previa designazione in qualità di Responsabili esterni del trattamento, nominando i propri Incaricati al trattamento e garantendo il medesimo livello di protezione.

#### **3) Titolare, Responsabile**

Il Titolare del trattamento dei dati personali è l'Amministrazione di xxxx

I Responsabili del trattamento, per le varie fasi, sono:

- il Direttore Generale, xxxx, per il Progetto nel suo complesso;
- xxxxxx per la raccolta dei questionari, l'elaborazione dei dati, l'eliminazione delle possibili associazioni sugli estensori (in modo da rendere i dati anonimi)– xxxxx

In relazione al trattamento dei dati, ci si potrà rivolgere ai suddetti Responsabili per esercitare i diritti ai sensi dell'articolo 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/03).

### **Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti ai sensi dell'articolo 7 del Codice in**

#### **materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/03**

L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo

riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

Inoltre, l'interessato ha diritto di ottenere:

- l'indicazione dell'origine dei dati personali;
- l'indicazione delle finalità e modalità del trattamento;
- l'indicazione della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- l'indicazione degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato nel territorio dello Stato Italiano, ove previsto;
- l'indicazione dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato Italiano, di responsabili o incaricati;
- l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- l'attestazione che le operazioni di cui ai precedenti ultimi due punti sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

L'interessato ha diritto, altresì, di opporsi in tutto o in parte:

- per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

L'esercizio dei diritti di cui sopra può essere esercitato direttamente o conferendo, per iscritto, delega o procura a persone fisiche o ad associazioni.