****

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL’UTENZA SUI SERVIZI OFFERTI**

Il presente questionario deve essere inviato a:

**GAL Patavino scarl**

**Via S. Stefano Sup. 38, 35043 Monselice (PD)**

**Tel. 0429.784872 – Fax 0429 784972**

**e-mail:** [**info@galpatavino.it**](mailto:info@galpatavino.it) **-** [**galpatavino@pec.it**](mailto:galpatavino@pec.it)

**TIPOLOGIA UTENTE:**

Privato cittadino Età: \_\_\_\_\_\_\_

Impresa

Professionista Età: \_\_\_\_\_\_\_

Associazione

Ente pubblico

|  |  |
| --- | --- |
| **SEZIONE ACCESSO** | |
| E’ la prima volta che si rivolge al GAL Patavino? |  |
| Con quale canale di comunicazione si è messo in contatto con il GAL Patavino? |  |
| Ha avuto difficoltà a mettersi in contatto con il GAL Patavino? O a raggiungere gli uffici del GAL? |  |
| Trova che lo spazio dedicato ad accogliere/ricevere l’utenza sia adeguato? |  |
| Ha trovato tutte le informazioni che cercava? |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **SEZIONE CONOSCENZA** | |
| Conosce/va il GAL Patavino ed i servizi che offre? |  |
| Li conosce soprattutto grazie a quali fonti informative? |  |
| Trova che il linguaggio utilizzato dal GAL attraverso i propri canali di comunicazione sia semplice e comprensibile? |  |
| Trova che i contenuti e le informazioni consultate siano aggiornate? |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **SEZIONE ORGANIZZAZIONE** | |
| Quanto tempo ha dovuto attendere per essere accolto/ricevuto/contattato dal personale del GAL? |  |
| Quanto tempo ha impiegato il personale e/o gli uffici per rispondere alle sue richieste? |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **SEZIONE APPREZZAMENTO**  Esprimere, per ciascuna domanda, un giudizio sulla base della seguente scala di soddisfazione:  1 – per nulla soddisfacente  2 – poco soddisfacente  3 – soddisfacente  4 – molto soddisfacente  5 – ottimo | |
| Come ritiene il livello di partecipazione/interazione dell’utente con il GAL, attraverso i canali di comunicazione disponibili? |  |
| Trova che il personale del GAL l’abbia ricevuta/accolta con rispetto, cortesia e disponibilità? |  |
| In che misura ha trovato competente e preparato il personale del GAL? |  |
| Quanto ha avuto l’impressione che il personale dell’ufficio si sia dato da fare per corrispondere alle sue esigenze? |  |
| Come giudica i tempi di evasione delle sue richieste, qualsiasi sia il canale di comunicazione utilizzato? |  |
| Quanto ritiene chiare ed esaurienti le informazioni fornite? |  |
| In che misura gli eventuali impegni assunti sono stati mantenuti? |  |
| Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dal nostro ente |  |

|  |
| --- |
| **EVENTUALI CONSIGLI/SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE I NOSTRI SERVIZI** |
|  |

data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!**