



QUESTIONARIO DI INDAGINE PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO

Presentazione

Questa scheda vuole raccogliere le Sue opinioni in merito alla *qualità dei servizi* forniti dal Consorzio di Bonifica della Provincia di Rimini.

Il questionario è rivolto ai nostri utenti/consorziati, per conoscere il loro parere in modo utile e costruttivo ed è finalizzato a migliorare il nostro lavoro e le caratteristiche del nostro servizio.

Avvertenze

La scheda è assolutamente anonima.

Lei deve esprimere il Suo reale punto di vista rispondendo ad alcune domande, considerando che non ci sono risposte giuste o sbagliate.

Grazie per la collaborazione!

1. Conosce le funzioni del Consorzio di Bonifica?

- SI
- NO

1.2. Se **SI** indichi quelle che secondo lei rivestono maggiore importanza per la collettività:

2. Esprima il suo giudizio con un voto di gradimento da 1 a 10 sulla **qualità dei lavori eseguiti dal Consorzio** (manutenzione e pulizia dei canali, interventi di opere strutturali, interventi di ripristino e manutenzione nel territorio collinare)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

NON SA / NON RISPONDE

3. Esprima un voto di gradimento da 1 a 10 sulla **nostra capacità di rispondere nei tempi adeguati alle vostre richieste**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

NON SA / NON RISPONDE

4. Esprima il suo livello di gradimento sulle **capacità professionali/competenze del personale** con il quale ha interagito

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

NON SA / NON RISPONDE

5. Esprima il suo giudizio di gradimento in merito alla **cortesia ed educazione del personale** con il quale ha interagito

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

NON SA / NON RISPONDE

6. Esprima il suo giudizio in merito alla **chiarezza/trasparenza delle comunicazioni fornite all'utenza** attraverso il sito internet e il nostro materiale informativo

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

NON SA / NON RISPONDE

7. Secondo lei il contributo di bonifica:

- è un tributo adeguato all'utilità del servizio
- il servizio è utile ma il tributo è eccessivo
- è un tributo ingiusto per un servizio inutile
altro _____

8. Conosce il nostro sito internet?

- SI
- NO

8.1. Se **SI** può indicarci la Sua opinione in merito (tipo è utile, chiaro, comprensibile oppure ha un linguaggio inadeguato ecc..)?

- facile accesso/consultazione
- chiarezza nella esposizione delle informazioni
- altro _____

9. In sintesi Le chiediamo di esprimere un giudizio globale sul Nostro Consorzio:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

NON SA / NON RISPONDE

10. Infine può indicarci, se vuole, **osservazioni o suggerimenti per migliorare il servizio:**

DATI UTENTE (FACOLTATIVO)

Professione _____

Età _____ Sesso M F