

Ufficio Segreteria
RIEPILOGO QUESTIONARIO VALUTAZIONE QUALITA' DEI SERVIZI
SERVIZIO CACCIA-PESCA

Con la presente attività, in coerenza con gli obiettivi del Progetto, ci si proponeva principalmente di monitorare il livello di gradimento dei servizi di segreteria rispetto agli utenti richiedenti servizi relativi ad iniziative relative al tempo libero quali Caccia e Pesca. Lo strumento utilizzato per la rilevazione è stato rappresentato dalla somministrazione di un questionario agli utenti richiedenti licenze di pesca e rinnovo tesserini venatori nel periodo 01.08.2011 – 01.10.2011. Le dipendenti addette al rilascio dei documenti autorizzatori sono due.

Nella pagina seguente è disponibile una copia del questionario utilizzato per la rilevazione.

Per la rilevazione è stato adottato un sistema di distribuzione del questionario presso la Segreteria dell'Ente ove vengono erogati i servizi prevedendo l'assistenza di un operatore che oltre a distribuire il questionario fornisse informazioni sull'iniziativa.

Dall'analisi dei dati emerge un quadro complessivo della soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati.

Sono stati raccolti un totale di n. 32 questionari:

I SERVIZI FORNITI ALL'INTERNO DELL'UFFICIO SONO FACILMENTE INDIVIDUABILI?	SI	NO	IN PARTE
	<u>32</u>		
ALL'INTERNO DELL'UFFICIO L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO E' RISPETTATO?	SI	NO	ABBASTANZA
	<u>32</u>		
LA MODULISTICA A DISPOSIZIONE E' DI SEMPLICE COMPILAZIONE?	SI	NO	ABBASTANZA
	<u>32</u>		
LE INFORMAZIONI SUGLI ADEMPIMENTI NECESSARI PER OTTENERE IL SERVIZIO SONO FORNITE CON CHIAREZZA?	SI	NO	ABBASTANZA
	<u>32</u>		
IL SERVIZIO VIENE EROGATO CON TEMPESTIVITÀ'?	SI	NO	ABBASTANZA
	<u>31</u>		<u>1</u>
E' SODDISFATTO NEL COMPLESSO DEL SERVIZIO EROGATO?	SI	NO	ABBASTANZA
	<u>32</u>		
EVENUTALI PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO:			<u>NESSUNA</u>

I risultati soprariportati rappresentano un'utile fonte di informazione per il personale e gli utenti interessati al Servizio di Caccia-Pesca, anche in relazione ai riscontri meritevoli ottenuti.

L'indagine, pertanto, è ritenuto un valido strumento che mira a valutare il grado di soddisfazione rispetto ai dipendenti che operano e curano la qualità del servizio erogato.