

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

**RILEVAZIONE LIVELLO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI**

(a cura dell'U.R.P – Ufficio Relazioni con il Pubblico della Camera di Commercio di Bergamo)

*Le chiediamo di collaborare con noi per pochi minuti. Stiamo tentando di migliorare i servizi offerti all'utenza: i Suoi **suggerimenti** e le Sue **richieste** ci aiuteranno.*

*La preghiamo di restituire il presente questionario all'Ufficio Relazioni con il Pubblico tramite il box "PUNTIcontro" collocato presso il registro imprese di P.zza Libertà oppure tramite il seguente fax: 035/270141*



PARTE I – INFORMAZIONI GENERALI

**A) Può dirci se ha riscontrato qualche aspetto critico nell'erogazione dei servizi da parte della Camera di Commercio di Bergamo ?**









altro (specificare) \_\_\_\_\_

**B) Quali suggerimenti propone per prevenire tali aspetti insoddisfacenti ?**

---



---

**C) Con quale frequenza utilizza i servizi di sportello della Camera?**

più volte la settimana




più volte al mese




una volta al mese




una volta al semestre




una volta all'anno




è la prima volta



**D) Oltre ai servizi del Registro Imprese, usufruisce frequentemente di altri servizi dell'ente ?**

si




no



**Se si, quali ?**

























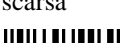
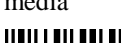

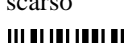
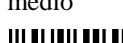

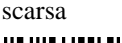
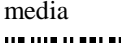

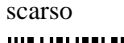
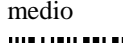

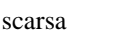
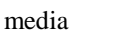

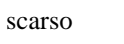
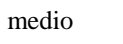


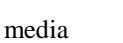

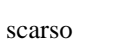
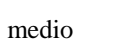

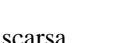




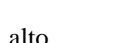





PARTE II – INFORMAZIONI SPECIFICHE SU UFFICIO REGISTRO IMPRESE

**E) Ci indichi, per cortesia, l'importanza che Lei assegna a ciascuno di questi aspetti e, contestualmente, la soddisfazione per il servizio effettivamente ricevuto:**

L'ACCESSO	GRADO DI IMPORTANZA	LIVELLO DI SODDISFAZIONE
a) comodità di orario di apertura al pubblico	<input type="checkbox"/> scarsa  <input type="checkbox"/> media  <input type="checkbox"/> alta 	<input type="checkbox"/> scarso  <input type="checkbox"/> medio  <input type="checkbox"/> alto 
b) leggibilità e chiarezza della segnaletica interna	<input type="checkbox"/> scarsa  <input type="checkbox"/> media  <input type="checkbox"/> alta 	<input type="checkbox"/> scarso  <input type="checkbox"/> medio  <input type="checkbox"/> alto 
c) comfort negli ambienti di attesa per il pubblico	<input type="checkbox"/> scarsa  <input type="checkbox"/> media  <input type="checkbox"/> alta 	<input type="checkbox"/> scarso  <input type="checkbox"/> medio  <input type="checkbox"/> alto 
d) ridotti tempi di attesa allo sportello	<input type="checkbox"/> scarsa  <input type="checkbox"/> media  <input type="checkbox"/> alta 	<input type="checkbox"/> scarso  <input type="checkbox"/> medio  <input type="checkbox"/> alto 

L'ASSISTENZA	GRADO DI IMPORTANZA	LIVELLO DI SODDISFAZIONE
e) informazioni fornite rapidamente dal personale	<input type="checkbox"/> scarsa  <input type="checkbox"/> media  <input type="checkbox"/> alta 	<input type="checkbox"/> scarso  <input type="checkbox"/> medio  <input type="checkbox"/> alto 
f) efficace servizio di informazione telefonica	<input type="checkbox"/> scarsa  <input type="checkbox"/> media  <input type="checkbox"/> alta 	<input type="checkbox"/> scarso  <input type="checkbox"/> medio  <input type="checkbox"/> alto 
g) disponibilità e cortesia del personale di sportello	<input type="checkbox"/> scarsa  <input type="checkbox"/> media  <input type="checkbox"/> alta 	<input type="checkbox"/> scarso  <input type="checkbox"/> medio  <input type="checkbox"/> alto 
h) informazioni a domicilio (notiziari, radio, TV)	<input type="checkbox"/> scarsa  <input type="checkbox"/> media  <input type="checkbox"/> alta 	<input type="checkbox"/> scarso  <input type="checkbox"/> medio  <input type="checkbox"/> alto 
i) competenza del personale	<input type="checkbox"/> scarsa  <input type="checkbox"/> media  <input type="checkbox"/> alta 	<input type="checkbox"/> scarso  <input type="checkbox"/> medio  <input type="checkbox"/> alto 
j) precisione e affidabilità dei documenti rilasciati	<input type="checkbox"/> scarsa  <input type="checkbox"/> media  <input type="checkbox"/> alta 	<input type="checkbox"/> scarso  <input type="checkbox"/> medio  <input type="checkbox"/> alto 
k) precisione e affidabilità delle informazioni erogate allo sportello	<input type="checkbox"/> scarsa  <input type="checkbox"/> media  <input type="checkbox"/> alta 	<input type="checkbox"/> scarso  <input type="checkbox"/> medio  <input type="checkbox"/> alto 

L'EROGAZIONE	GRADO DI IMPORTANZA	LIVELLO DI SODDISFAZIONE
l) rapidità di evasione delle pratiche	<input type="checkbox"/> scarsa  <input type="checkbox"/> media  <input type="checkbox"/> alta 	<input type="checkbox"/> scarso  <input type="checkbox"/> medio  <input type="checkbox"/> alto 
m) moduli comprensibili e di facile compilazione	<input type="checkbox"/> scarsa  <input type="checkbox"/> media  <input type="checkbox"/> alta 	<input type="checkbox"/> scarso  <input type="checkbox"/> medio  <input type="checkbox"/> alto 
n) servizi a distanza decentrati sul territorio (Sesamo, sedi staccate)	<input type="checkbox"/> scarsa  <input type="checkbox"/> media  <input type="checkbox"/> alta 	<input type="checkbox"/> scarso  <input type="checkbox"/> medio  <input type="checkbox"/> alto 
o) servizi a domicilio / in sede attività (visure via fax, posta elettronica, certificati a distanza)	<input type="checkbox"/> scarsa  <input type="checkbox"/> media  <input type="checkbox"/> alta 	<input type="checkbox"/> scarso  <input type="checkbox"/> medio  <input type="checkbox"/> alto 

### DATI PERSONALI

#### Posizione

titolare



dipendente



#### Attività aziendale

meccanica



elettronica



industria



servizi



commercio



impiantistica



agricoltura



altro



#### Titolo di studio

elementare



media inferiore



media superiore



università

