

ASSESSORATO SANITÀ, SALUTE E POLITICHE SOCIALI
 Struttura finanziamento del servizio sanitario, investimenti e qualità nei servizi socio-sanitari
 Ufficio risorse tecnico-strutturali e qualità

**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
IN RELAZIONE AI PROCEDIMENTI DI AUTORIZZAZIONE, ACCREDITAMENTO E SCIA**

Gentile utente, in un'ottica di miglioramento dei servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione, Le chiediamo di compilare il presente questionario, in forma anonima, al fine di rilevare la sua soddisfazione in merito ai servizi ricevuti.

1) La sua residenza è:

- Regione Autonoma Valle d'Aosta
- Altra Regione Italiana
- Estera

2) Fascia d'età:

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 18-30 | 31-40 | 41-65 | oltre 65 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3) A quale di queste categorie appartiene?

- Privato cittadino
- Dipendente/referente ente pubblico
- Dipendente/referente ditta privata
- Libero professionista
- Altro

4) L'interazione con l'Ufficio risorse tecnico-strutturali e qualità è avvenuta per:

- richiesta di informazioni generali / modulistica
- presentazione di nuova istanza / SCIA
- richiesta di informazioni e/o chiarimenti di un procedimento in corso
- trasmissione di documentazione
- richiesta di accesso agli atti

5) Come interagisce abitualmente con l'Ufficio risorse tecnico-strutturali e qualità?

- telefonicamente / via fax
- di persona
- tramite corrispondenza cartacea
- telematicamente via mail o PEC

6) Come utente dell'Ufficio risorse tecnico-strutturali e qualità esprima un giudizio sull'accessibilità e l'accoglienza, indicando, in relazione ai seguenti punti, un valore compreso tra 1 (non soddisfatto) e 5 (molto soddisfatto):

Facilità di accesso agli uffici e chiarezza della segnaletica interna

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Possibilità di richiedere un appuntamento

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Rispetto dell'orario fissato per l'appuntamento

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Orari di apertura degli uffici

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7) Come utente dell'Ufficio risorse tecnico-strutturali e qualità, Le chiediamo di indicare, in relazione ai seguenti punti, un valore compreso tra 1 (non soddisfatto) e 5 (molto soddisfatto), esprimendo un giudizio sull'accoglienza e sulla cortesia del personale, nonché sulla qualità delle informazioni fornite:

Accoglienza

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Cortesia

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Chiarezza

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Competenza

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Esaustività/Completezza

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8) Come giudica la sezione "Qualità" del sito web che si propone di fornire all'utenza chiarimenti e informazioni relativi alle varie tipologie di procedimenti:

- non l'ho mai usata
- l'ho già usata e la valuto (indicando un valore compreso tra 1 = non soddisfatto e 5 = molto soddisfatto) in funzione dei seguenti parametri:

Facilità di navigazione

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Completezza delle informazioni contenute

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Presenza Riferimenti normativi

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Chiarezza nella descrizione della procedura di interesse

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Facilità di compilazione dei moduli presenti sul sito

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9) Indicare, se lo ritiene, eventuali osservazioni o suggerimenti per migliorare la qualità dei nostri servizi:

La ringraziamo per la Sua collaborazione!

Si prega di restituire il presente questionario secondo una delle seguenti modalità:

- per posta ordinaria
- a mano, depositandolo presso la postazione di portineria dell'Assessorato
- in formato elettronico - via mail - all'indirizzo l.incoletti@regione.vda.it

Il presente questionario è disponibile presso la sede dell'Assessorato oppure, on line, al seguente link:

http://www.regione.vda.it/sanita/qualita/questionario_i.aspx