



**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Il questionario si propone come strumento per valutare la Qualità dei Servizi e la Soddisfazione degli Utenti.

**INFORMAZIONI RELATIVE ALLA DITTA**

La presente indagine si svolge in forma anonima. Siete comunque liberi di indicare il vostro nominativo o quello della ditta:

\_\_\_\_\_

**TIPO DI AUTORIZZAZIONE RICHIESTA** (barrare l'opzione):

Emissioni in atmosfera – impianti termici - energia	Scarichi – Direttiva Nitrati - Liquami - Elettrosmog	Rifiuti – Fanghi – Bonifiche Ambientali
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valutazione Impatto Ambientale		Autorizzazione Integrata Ambientale
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

**VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

ASPETTI TANGIBILI	(-)					(+)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1 Facilità di accesso al Servizio (barriere architettoniche, segnaletica interna, ecc.)	1	2	3	4	5					
2 Locali decorosi (pulizia, ordine, ecc.)	1	2	3	4	5					
<b>AFFIDABILITA' E COMPETENZA</b>										
3 Professionalità e competenza del personale, lavoro accurato (autorizzazioni, documenti, servizi)	1	2	3	4	5					
4 Servizi/attività eseguiti nei tempi previsti	1	2	3	4	5					
<b>COMUNICAZIONE E COMPrensIONE</b>										
5 Conoscenza dei tempi di istruttoria previsti per la specifica pratica	1	2	3	4	5					
6 Chiarezza, comprensibilità, compilazione agevole dei documenti	1	2	3	4	5					
7 Cortesia e disponibilità del personale a fornire spiegazioni, utilizzo di un linguaggio comprensibile, comprensione delle esigenze e urgenze dell'utente.	1	2	3	4	5					
8 Facilità di accesso al Sito Internet della Provincia (Settore Ambiente), chiarezza e completezza dei contenuti e delle informazioni presenti	1	2	3	4	5					
9 Facilità nell'entrare in contatto con il Servizio (indirizzo, numeri telefonici, e-mail, nominativi del personale)	1	2	3	4	5					

**SUGGERIMENTI**

Di seguito è possibile indicare eventuali suggerimenti per il miglioramento del Servizio:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**MODALITA' DI TRASMISSIONE**

Il questionario può essere recapitato alla Provincia brevi-mano, via fax al n° **049-8201820**, o tramite posta: Provincia di Padova, Settore Ambiente - Piazza Bardella, 2 – 35121 - PADOVA

**GRAZIE PER LA CORTESE COLLABORAZIONE**

confidiamo di localizzare eventuali punti critici e migliorare il servizio

Si informa che nel sito internet <http://ecologia.provincia.padova.it>, sezione **guida ai servizi e modulistica**, è presente oltre al questionario di valutazione del Servizio anche il modello Rilevazione dei problemi e dei reclami;