



Gentile utente,

Le chiediamo di dedicare qualche minuto per la compilazione di questo questionario, al fine di esprimere un giudizio sui servizi offerti dalla Camera di Commercio. Grazie alle Sue risposte sarà possibile acquisire informazioni più precise sulle esigenze dell'utenza e sugli aspetti della nostra attività che devono essere migliorati. I dati raccolti saranno trattati in forma anonima.

La ringraziamo per la cortese collaborazione.

VALUTAZIONI GENERALI

Aspetti oggetto di valutazione	Risposte				
Accesso ai locali (barriere architettoniche, ecc.)	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Chiarezza della segnaletica interna	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Decorosità dei locali (pulizia, ordine, ecc.)	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Utilizza il sito internet della Camera di Commercio (www.vv.camcom.it)?	sì		no		
Disponibilità delle informazioni sul sito internet della Camera di Commercio	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Modalità di consultazione del sito internet della Camera di Commercio	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo

VALUTAZIONI PER SINGOLO SERVIZIO

(indicare il servizio della Camera di Commercio utilizzato negli ultimi sei mesi)

Ufficio del Registro delle Imprese: certificati e visure del Registro delle Imprese, pratiche del Registro delle Imprese (inclusa la vidimazione dei libri sociali e le richieste di elenchi, pratiche albi e ruoli), agricoltura, ambiente (inclusa la vidimazione dei registri)

Adeguatezza orario di sportello	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Tempo di attesa allo sportello	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Rapidità nell'esecuzione dei servizi	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Accuratezza e corretta esecuzione del servizio	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo



Questionario di *Customer Satisfaction*

Cortesía del personale	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di soluzioni ai problemi	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Capacità di adeguarsi alle esigenze degli utenti	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Capacità di accogliere e gestire i reclami	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo

Firma digitale

Adeguatezza orario di sportello	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Tempo di attesa allo sportello	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Rapidità nell'esecuzione dei servizi	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Accuratezza e corretta esecuzione del servizio	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Cortesía del personale	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di soluzioni ai problemi	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Capacità di adeguarsi alle esigenze degli utenti	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Capacità di accogliere e gestire i reclami	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo

Ufficio Tributi (diritto annuale)

Adeguatezza orario di sportello	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
---------------------------------	---------	---------------	-------------	-------	--------



Questionario di *Customer Satisfaction*

Tempo di attesa allo sportello	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Rapidità nell'esecuzione dei servizi	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Accuratezza e corretta esecuzione del servizio	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Cortesia del personale	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di soluzioni ai problemi	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Capacità di adeguarsi alle esigenze degli utenti	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Capacità di accogliere e gestire i reclami	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo

Ufficio Protesti, Ufficio Marchi e Brevetti, Ufficio Mediazione, Conciliazione e Arbitrato, Ufficio Metrico e Depenalizzazione

Adeguatezza orario di sportello	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Tempo di attesa allo sportello	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Rapidità nell'esecuzione dei servizi	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Accuratezza e corretta esecuzione del servizio	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Cortesia del personale	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di soluzioni ai problemi	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Capacità di adeguarsi alle esigenze degli utenti	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Capacità di accogliere e gestire i reclami	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo



Attività promozionali , Servizio Nuove Imprese, Commercio Estero, Internazionalizzazione, Studi e Statistica

Adeguatezza orario di sportello	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Tempo di attesa allo sportello	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Rapidità nell'esecuzione dei servizi	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Accuratezza e corretta esecuzione del servizio	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Cortesia del personale	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di soluzioni ai problemi	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Capacità di adeguarsi alle esigenze degli utenti	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Capacità di accogliere e gestire i reclami	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo