



Gentile Socio, utente / cliente,

dal 2011 l'Automobile Club Teramo, ha attivato un sistema di gestione della "Qualità dei Servizi" in linea con le direttive del Decreto Legislativo 150 / 2009 con lo scopo di migliorare i servizi offerti agli associati e all'utenza in generale. Le chiediamo quindi di dedicarci qualche minuto del Suo tempo per aiutarci a capire quali Servizi potranno essere migliorati per il prossimo anno, al fine di costruire un'organizzazione tecnico / operativa che rispecchi al meglio le esigenze di ogni associato e/o di ogni utente fruitore dei nostri servizi.

Il questionario compilato in forma anonima dovrà essere depositato nell'apposito contenitore.

QUESTIONARIO

Esprima un Suo giudizio con un segno di croce nella casella prescelta

		Insufficiente	Sufficiente	Buona	Ottima
		1	2	3	4
Aspetti legati ai tempi:					
1	Tempo che è stato necessario per espletare una pratica:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Orari e giorni di apertura dell'ufficio:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Tempi di attesa per ottenere una risposta a domande o richieste di informazioni effettuate tramite telefono, e-mail, fax:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Tempo che è stato dedicato dall'operatore al quesito sottoposto:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspetti legati al personale:					
1	Competenza e preparazione del personale:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Chiarezza e completezza delle informazioni fornite:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Cortesìa e capacità di far sentire a proprio agio le persone:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspetti legati alla struttura:					
1	Adeguatezza e pulizia degli ambienti:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Accessibilità e climatizzazione degli ambienti:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Riservatezza e privacy:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valutazione globale dei Servizi erogati:					
1	Quale è il Suo giudizio globale relativamente ai Servizi erogati dall'Automobile Club Teramo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SUGGERIMENTI: _____

RingraziandoLa per la Sua cortese collaborazione, Le ricordiamo che siamo a Sua disposizione per qualsiasi tipo di chiarimento contattando direttamente il Direttore: telefono **0861-242252** – cellulare **348/7074438** – e-mail g.irelli@aci.it e/o g.irelli@tiscali.it - autoclubteramo@tiscali.it.

Il Direttore - Gabriele Irelli