



## Procura Generale della Repubblica di Potenza

### QUESTIONARIO di VALUTAZIONE del SERVIZIO EROGATO

e

### GRADO di SODDISFAZIONE degli UTENTI

Le chiediamo di esprimere il suo giudizio sulla qualità dei servizi erogati dalla Procura Generale della Repubblica presso la Corte di Appello. L'ufficio è ubicato in Potenza, alla Via Nazario Sauro nr. 71, al piano terzo del Palazzo di Giustizia.

Indichi con una croce la casella corrispondente alla sua valutazione: ciò permetterà di migliorare i servizi erogati in coerenza con le reali esigenze degli utenti.

**Il questionario è anonimo**

ed è reperibile anche sul sito istituzionale [www.procuragenerale.potenza.it](http://www.procuragenerale.potenza.it)

**Grazie per la cortese collaborazione**

#### Parte prima: Informazioni preliminari socio anagrafiche

##### **Genere**

- maschio
- femmina

##### **Età**

- minorenni
- fino a 25 anni
- da 26 a 35 anni
- da 36 a 45 anni
- da 46 a 60 anni
- oltre 60 anni
- pensionato

##### **Cittadinanza**

- italiana
- comunitaria (quale?) \_\_\_\_\_
- altra \_\_\_\_\_

##### **Residenza**

- comune di Potenza
- provincia di Potenza
- regione Basilicata
- altra regione (quale?) \_\_\_\_\_
- altra nazione (quale?) \_\_\_\_\_

##### **Tipo di utente**

- avvocato
- indagato/imputato
- parte lesa
- testimone
- perito/CTU
- polizia giudiziaria
- forze dell'ordine
- notaio
- curatore fallimentare
- praticante avvocato
- dipendente studio professionale
- dipendente pubblica amministrazione
- cittadino comune
- altro \_\_\_\_\_

##### **Titolo di Studio**

- licenza media inferiore
- diploma di maturità
- diploma di laurea
- altro \_\_\_\_\_

##### **Utilizzo tecnologie informatiche**

(si possono dare più risposte)

- non usa il computer
- usa il computer
- usa internet
- usa la posta elettronica

### **Parte seconda: Motivo di accesso all'ufficio/frequenza**

**Per quale motivo si è rivolto a questo ufficio?** (si possono dare più risposte)

- ottenere informazioni
- chiedere notizie relative ad una pratica
- chiedere/ottenere un certificato
- chiedere/ritirare copie di atti
- depositare/visionare atti
- depositare esposto
- presentare una richiesta di avocazione (artt.412 – 413 c.p.p.)
- parlare con un magistrato
- parlare con un funzionario
- altro (specificare) \_\_\_\_\_

**Con quale frequenza si rivolge agli uffici della Procura Generale?**

- di frequente (una o più volte la settimana)
- ogni tanto (due-tre volte al mese)
- raramente
- è la prima volta

**Con quale frequenza viene al Palazzo di Giustizia di Potenza?**

- è la prima volta
- quotidianamente
- di frequente (una o più volte la settimana)
- ogni tanto (due-tre volte al mese)
- raramente

**Era già a conoscenza della possibilità di dare una valutazione sulla qualità del servizio ricevuto e sul funzionamento complessivo dell'ufficio?**

- Sì
- no

### **Parte terza: valutazione del servizio**

L'elenco che segue riguarda alcuni elementi caratteristici del servizio che Le è stato fornito dalla Procura Generale della Repubblica di Potenza. Per ognuno di essi, potrebbe indicarci il suo grado di soddisfazione?

Il suo giudizio può variare da **1** a **5**

**1** vuol dire completamente **insoddisfatto**

**5** vuol dire completamente **soddisfatto**

#### **A) Accoglienza**

<input type="radio"/> orario di apertura	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<input type="radio"/> confort degli spazi di attesa	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<input type="radio"/> cortesia e disponibilità del personale	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<input type="radio"/> tutela della privacy	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<input type="radio"/> tempi di attesa	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

#### **B) Qualità del servizio erogato**

<input type="radio"/> chiarezza delle informazioni ricevute	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<input type="radio"/> qualità dei moduli da compilare (eventuale)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<input type="radio"/> completezza del servizio ricevuto	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<input type="radio"/> tempo impiegato per ricevere il servizio richiesto	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<input type="radio"/> competenza e professionalità (del funzionario che l'ha servita)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<input type="radio"/> riservatezza e sicurezza	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

**C) Giudizio complessivo**

**Rispetto alle sue attese iniziali, quale è il giudizio complessivo sul servizio ricevuto?**

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

**Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio da Lei richiesto?**

---

---

---

---

---

---

---

**Parte quarta: valutazione dell'ufficio**

*Le affermazioni che seguono riguardano il funzionamento dell'ufficio della Procura Generale della Repubblica di Potenza nel suo complesso. Per ognuna di esse, potrebbe indicarci il suo grado di accordo o disaccordo?*

*Il suo giudizio può variare da 1 a 5*

*1 vuol dire completamente in disaccordo*

*5 vuol dire completamente d'accordo*

<input type="radio"/> il personale è gentile e cortese	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> il personale ha le conoscenze adeguate per rispondere alle mie domande	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> il personale tratta tutti i casi allo stesso modo	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> il personale è disponibile ad aiutarmi	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> il linguaggio utilizzato dal personale è chiaro	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> occorre tornare spesso all'ufficio per chiedere ulteriori chiarimenti	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> gli orari di apertura sono comodi	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> la modulistica è chiara (eventuale)	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> la modulistica disponibile sul sito istituzionale è aggiornata	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> la durata dell'attesa è accettabile	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> bisogna ritornare perché non sono rispettati i tempi di consegna	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> le informazioni eventualmente fornite al telefono sono soddisfacenti	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> la qualità del servizio dipende molto dalle caratteristiche del singolo funzionario	1	2	3	4	5

**Parte quinta: notizie finali**

**Volendo esprimere un voto da 0 a 10, che voto darebbe:**

ai servizi amministrativi offerti da questo ufficio giudiziario \_\_\_\_\_  
all'amministrazione della giustizia resa da questo ufficio giudiziario \_\_\_\_\_  
al funzionamento complessivo della giustizia in Italia \_\_\_\_\_

**Sito web**

ha mai visitato il sito internet dell'ufficio [www.procuragenerale.potenza.it](http://www.procuragenerale.potenza.it) ?

- si
- no

ha trovato sul sito informazioni utili per soddisfare le sue necessità ?

- si
- no

**Osservazioni e suggerimenti**

---

---

---

---

---

---

---

*Ancora grazie per averci riservato un po' del suo tempo.  
Ciò permette di rendere l'ufficio ed i servizi erogati  
più rispondenti alle reali esigenze dei cittadini.*