



REGIONE MOLISE

DIREZIONE GENERALE PER LA SALUTE

SERVIZIO PREVENZIONE, VETERINARIA E SICUREZZA ALIMENTARE

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI IN RELAZIONE AI PROCEDIMENTI SVOLTI DAL SERVIZIO PREVENZIONE, VETERINARIA E SICUREZZA ALIMENTARE

Gentile utente, in un'ottica di miglioramento dei servizi offerti dal Servizio Prevenzione, Veterinaria e Sicurezza Alimentare (SPVSA) della Direzione Generale per la Salute della Regione Molise, Le chiediamo di compilare il presente questionario, al fine di rilevare la sua soddisfazione in merito ai servizi ricevuti.

1) La sua residenza è:

- Regione Molise
- Altra Regione Italiana
- Estera

2) Fascia d'età:

- 18-30
- 31-40
- 41-65
- oltre 65

3) A quale di queste categorie appartiene?

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

4) L'interazione con il SPVSA è avvenuta per quale dei seguenti settori:

- Sicurezza alimentare
- Igiene zootecnica, benessere animale, farmaco veterinario
- Controllo acque, prodotti fitosanitari e OGM
- Sanità animale
- Prevenzione e sicurezza ambienti di lavoro
- Igiene pubblica
- Prevenzione
- Gas tossici
- Altro _____

5) L'interazione con il relativo SPVSA è avvenuta per:

- Richiesta di informazioni generali / modulistica
- Presentazione di istanza
- Richiesta di informazioni e/o chiarimenti di un procedimento in corso
- Trasmissione di documentazione
- Richiesta di accesso agli atti
- Altro _____

6) Come interagisce abitualmente con SPVSA?

- Telefonicamente / via fax
- Di persona
- Tramite corrispondenza cartacea
- Telematicamente via mail o PEC
- Altro _____



REGIONE MOLISE

DIREZIONE GENERALE PER LA SALUTE

SERVIZIO PREVENZIONE, VETERINARIA E SICUREZZA ALIMENTARE

- 7) Come utente del SPVSA, 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 del SPVSA, 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 |
|---|---|---|---|---|

Coerenza

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

Competenza

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

Esaustività/Completezza

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

- 8) Come giudica la sezione riferita al SPVSA del sito web della Regione Molise che si propone di fornire all'utenza chiarimenti, informazioni relative alle varie tipologie di procedimenti e la modulistica:

- 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

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



REGIONE MOLISE

DIREZIONE GENERALE PER LA SALUTE

SERVIZIO PREVENZIONE, VETERINARIA E SICUREZZA ALIMENTARE

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 in formato elettronico, via mail all'indirizzo:

- questionariosoddisfazione.spvsa@regione.molise.it

Il presente questionario è disponibile on line, al seguente link:

- <http://www3.regione.molise.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/13767>