



QÜESTIONARI PRESENCIAL AUDITORIES DE QUALITAT 2001

Presentació: "Bon dia, som de l'Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya i estem fent un estudi sobre el funcionament dels serveis de la generalitat. Li podem fer unes preguntes en relació a la gestió que ha vingut a fer?"

ORGANISME:

- A) ADIGSA B) DEL. TERRIT. ENS. COMARQUES
C) DELEG. TERRIT. ENSENY. CIUTAT D) ICAIA

DADES INTRODUCTÒRIES

1. Ve

- a) En nom d'alguna entitat b) A títol personal

- 1.1. Manté una relació
a) Continuada

- b) Eventual

- 1.2. Finalitat de la relació

- a) Subvenció
c) Concert econòmic
e) Altres _____

- b) Col·laboració tècnica
d) Sol·licitud de _____

2. Quina gestió ha vingut a fer? _____

A. PROCEDIMENT DE LES GESTIONS O CONSULTES

a.1) Podia fer aquesta gestió / consulta sense haver de desplaçar-se?

- Sí No

En cas que sí, per què ha preferit adreçar-se personalment a l'organisme?

a.2) La documentació que ha hagut d'aportar creu que és:

- Justa Excessiva No he hagut de portar

a.3) Quantes vegades ha hagut de venir per solucionar aquesta gestió?

- 1 vegada 2 vegades
 3 vegades 4 vegades

Si ha fet més d'un desplaçament ha estat perquè

a.4) El cas ha estat resolt satisfactòriament?

- Sí No

a.5) Considera que el temps transcorregut per realitzar la gestió ha estat,

- Poc Excessiu Correcte



B. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DE SERVEI

b.1) L'hcrari d'atenció és l'adequat per vostè?

Sí No

b.2) L'han atès

al moment <10 minuts entre 10 i 30 minuts > 30 minuts

b.3) Considera que el lloc està ben comunicat?

Sí No

b.4) Les indicacions que hi ha dins l'edifici són clares i visibles i l'ajuden a saber on ha d'anar?

Sí No

b.5) Percep alguna dificultat per causa de barreres arquitectòniques?

Sí No

b.6) El tracte rebut ha estat amable

Sí No

b.7) Els qui l'han atès han mostrat interès pel tema que plantejava?

Sí No

b.8) Com valora els coneixements que sobre el tema té la persona que l'ha atès?

Alts Mitjos Baixos

b.9) Ha tingut alguna dificultat amb l'idioma?

Sí No

b.10) Les dependències a les que s'ha desplaçat són modernes i estan en bones condicions?

Sí No

B. VALORACIONS GENERALS

c.1) Quina impressió ha tret de tot el tràmit: _____

c.2) Creu que cal proposar canvis?

Sí No

Quines? _____

Quines consideracions

