

ENTITAT

NÚM Telèfon Gratuït (900)

No Gratuït

Telèfon standard

Telèfon 906

Pregunta correcta

--

Resposta

Amb correcció

Amb dades correctes

Sense correcció

Amb dades incorrectes

En català

Amb molta informació

En castellà

Sense informació

Pregunta incorrecta

--

Resposta

Amb correcció

Amb dades correctes

Sense correcció

Amb dades incorrectes

En català

Amb molta informació

En castellà

Sense informació

QUALITAT DE SERVEI

TRACTE Amabilitat Si No
Somriure Si No
Ganes de ressoldre el problema Si No
Explicació comprensible Si No

ASPECTE PERSONAL Normal
 Oficina
 Neteja

ESPERA EN SER ATESOS Immediat
 0-3 minuts
 3-6 minuts
 6-9 minuts
 9-15 minuts
 Més de 15 minuts

IDIOMA ATENCIÓ I EMPRAT Català
 Castellà
 Anglès

RESPOSTES Standard
 Raonades
 Errònies

SISTEMA QUEIXES Existeix Si No
 Fulls standard Idioma _____
Redacció _____
 Temps resposta _____
 Faciliten full Si No

ESTAT DEL LLOC NETEJA Correcte
 Regular
 Brut

LAVABOS Correcte
 Regular
 Brut

ACCÈS FACILITAT

- Gent Gran _____
- Discapacitats _____
- Oficina cèntrica _____
- Horari apte _____
- Horari exposat _____
- Atenció a primera hora _____
- Atenció a darrera hora _____

SALES D'ESPERA

- N'hi han? Si No
- Correcte Si No
- Còmode Si No
- Mitjans suficients? Si No
- Donen números? Si No

ACOMPLEIXEN NORMATIVA

- Fumar. Es compleix? _____
- Hi ha retol? _____
- Adverteixen? _____
- Horari d'atenció exposat _____