



QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLO SPORTELLO URBAN

Gentile Signora/Signore

Come previsto dalla carta dei servizi del Servizio Promozione Inclusionione Sociale, iniziamo con il 2010 a realizzare un'indagine annuale di Soddisfazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza e i diretti fruitori.

Il questionario che Le chiediamo di compilare, pertanto, ha lo scopo di farci capire se lo **Sportello Urban gestito dal Comune di Venezia – UOC Area Penitenziaria**, all'interno della Casa Circondariale Santa Maria Maggiore risponde alle esigenze dei detenuti, e favorisce i compiti specifici del personale operante all'interno dell'istituto

Per compilare il questionario serve poco tempo, ma Le Sue risposte serviranno ad aiutarci nel definire come migliorare il servizio offerto, adeguandolo ai bisogni e alle aspettative delle persone che lo utilizzano .

Il questionario è anonimo, e anche i dati finali sul profilo di chi lo compila verranno trattati esclusivamente a fini statistici, garantendo in ogni modo la non riconoscibilità della persona.

Istruzioni per la compilazione:

- ✓ Le chiediamo di mettere un segno sulla risposta che Le sembra più adatta;
- ✓ se non ha un'idea precisa Le chiediamo di lasciare la risposta in bianco;
- ✓ consegni il Questionario in una busta bianca chiusa al Commissario (per il personale della polizia penitenziaria) e all'Educatore (per il personale afferente all'area pedagogica).

Un nostro operatore passerà a ritirare i questionari entro il 30/09/2010.

Garantiamo a tutti che i dati raccolti saranno restituiti con modalità da concordare con la Direzione (incontro plenario o pubblicazione).

La ringraziamo per la collaborazione.



QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLO SPORTELLO URBAN

Data: Casa Circondariale S.M.M. Casa Reclusione Donne

1. All'interno dell'Istituto Penitenziario è presente lo Sportello Urban gestito dal Comune di Venezia, Lei lo conosce?

SI' NO

Se No:

Le chiediamo cortesemente di consegnare ugualmente il Questionario, ringraziandoLa per la collaborazione.

2. Lo Sportello Urban secondo Lei è utile per:

	Per nulla utile	Poco utile	Utile	Molto Utile
a. Garantire diritti dei detenuti	1	2	3	4
b. Offrire informazioni su status immigrato	1	2	3	4
c. Offrire Informazioni legali	1	2	3	4
d. Offrire informazioni su lavoro esterno	1	2	3	4
e. Offrire informazioni su problematiche sanitarie	1	2	3	4
f. Offrire orientamento, informazioni su pratiche fiscali	1	2	3	4
g. Colloqui con mediatori culturali	1	2	3	4
h. Offrire informazioni sulle risorse/servizi del territorio	1	2	3	4

3. Lo Sportello Urban facilita il suo lavoro?

Per nulla	Parzialmente	A sufficienza	Molto
1	2	3	4

3.1 Perché

.....
.....
.....

4. Ha mai inviato un detenuto allo Sportello Urban?

SI' NO



QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLO SPORTELLO URBAN

5. Ritieni che ci siano altri ambiti su cui lo Sportello Urban potrebbe intervenire?

SI' NO

5.1. Quali:.....

6. Secondo Lei l'orario di apertura dello Sportello Urban è adeguato rispetto alle esigenze dei detenuti?

Per nulla adeguato	Poco adeguato	Adeguato	Molto adeguato
1	2	3	4

7. Secondo Lei l'orario di apertura dello Sportello Urban è adeguato rispetto all'organizzazione complessiva dell'Istituto?

Per nulla adeguato	Poco adeguato	Adeguato	Molto adeguato
1	2	3	4

8. Come valuta complessivamente il servizio offerto dallo Sportello Urban?

Insufficiente	Poco sufficiente	Sufficiente	Buono
1	2	3	4

9. Ha dei suggerimenti per migliorare il Servizio offerto dallo Sportello Urban?

SI' NO

9a. Quali:.....

Le domande dirette sono terminate Le chiediamo gentilmente di fornirci questi ultimi dati sulla persona che ha compilato il questionario, per realizzare alcune elaborazioni statistiche:

- a. Polizia Penitenziaria Operatori dell'Area Pedagogica
 Direzione/Amministrazione

b. da quanto tempo presta servizio in questo Istituto:
 numero anni n° mesi:

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE