



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi Qualità*



RAPPORTO INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

ANNO 2012

AVVOCATURA CIVICA

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

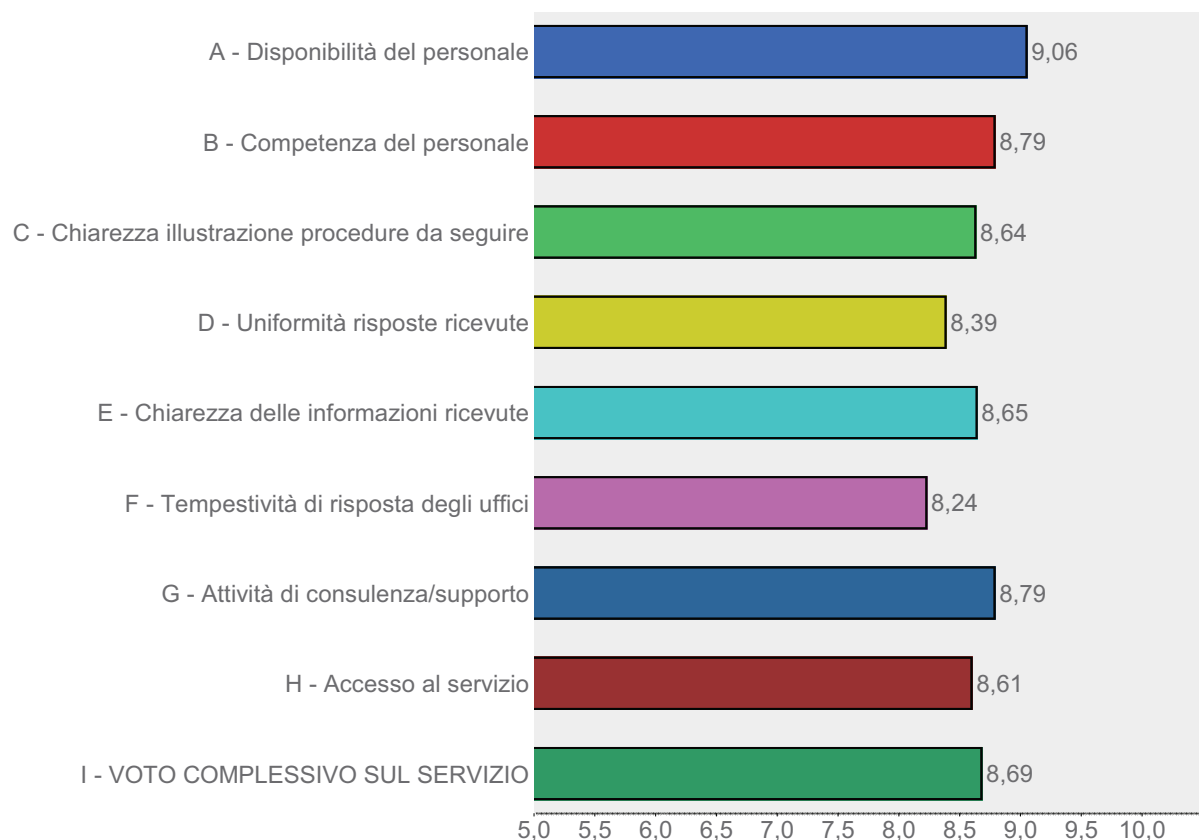
VENEZIA

Sede	Questionari
VENEZIA	36
Totale questionari	36

Voto Medio Complessivo (domanda A-H): 8,65

Voto Medio Complessivo (domanda I): 8,69

Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO AVVOCATURA CIVICA
Anno 2012

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
A - Disponibilità del personale	9,06
B - Competenza del personale	8,79
G - Attività di consulenza/supporto	8,79
E - Chiarezza delle informazioni ricevute	8,65
C - Chiarezza con cui il personale illustra le procedure da seguire	8,64
H - Accesso al servizio	8,61
D - Uniformità delle risposte ricevute dai diversi interlocutori della direzione	8,39
F - Tempestività di risposta degli uffici	8,24

Soglia di attenzione (Voto medio > 7 e < 8)

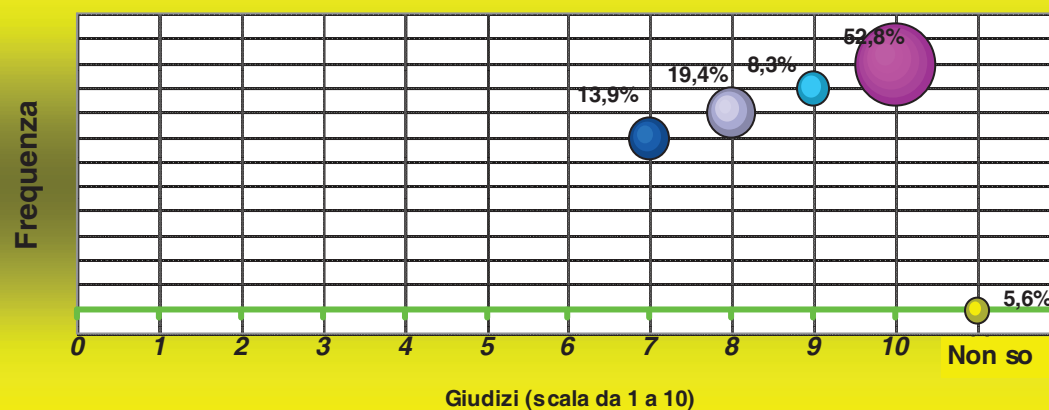
Domanda

Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

Domanda

INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO AVVOCATURA CIVICA
Anno 2012

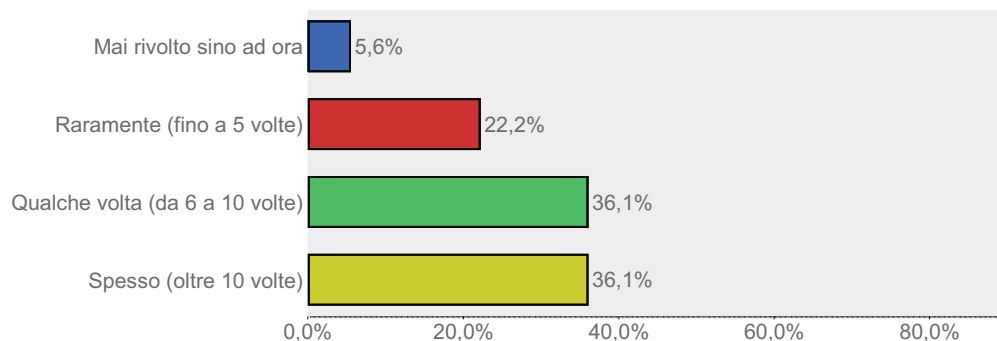
Distribuzione di frequenza giudizio



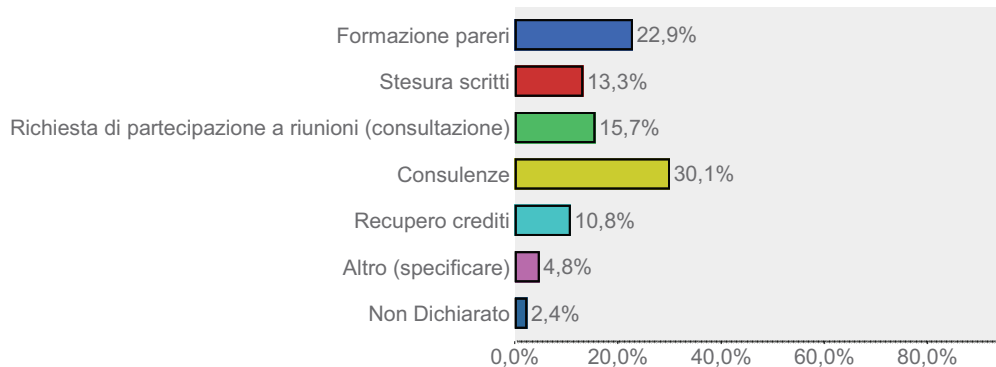
ALTRE INFORMAZIONI

VENEZIA

Con quale frequenza lei, o la sua struttura, si è rivolto mediamente all'Avvocatura civica nel corso del 2011?



Per quali dei seguenti motivi?



Altro

Collaborazione pubblicazione avvisi alla cittadinanza

Contenzioso su atti dell'ufficio

Difesa in giudizio

Ricorsi in cassazione su sentenze della commissione tributaria regionale

PROFILO UTENTE

VENEZIA

Ruolo all'interno dell'Amministrazione

