CITTA' DI VENEZIA

Direzione Interdipartimentale Finanza e Bilancio
Servizio Tributi COSAP (Canone Occupazione Suolo Pubblico) e CIMP (Canone Pubblicità)

Questionario di rilevazione della soddisfazione degli Utenti

Gentile Signora/e,
il Comune di Venezia sta conducendo un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione delle iniziative e dei servizi offerti alla cittadinanza. Le chiediamo, quindi, di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere l'opinione dei cittadini ed i loro suggerimenti. La preghiamo di utilizzare una penna nera o blu, annerendo o barrando le caselle con una X e, laddove richiesto, scrivendo in stampatello in modo chiaro e leggibile. Grazie per la collaborazione!

Esempio: A B C D 1 ● *oppure* X 4

Data compilazione

__ __ / __ __ / 2 0 __ __

Sede

PIEGARE QUI

SEZIONE 1

Si prega di annerire o barrare le caselle con una X, tenendo presente che la scala esprime un valore crescente da 1 *(gravemente insufficiente)* a 10 *(ottimo)*.

A. Gli operatori hanno un comportamento cortese nei confronti dell'utenza?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Gli operatori le illustrano in modo adeguato le procedure da seguire?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. In che misura si ritiene soddisfatto della competenza e preparazione del personale?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. La modulistica adottata le risulta chiara e facilmente comprensibile?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Ritiene adeguati gli orari di apertura al pubblico?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. In che misura ritiene adeguati i tempi di risposta degli uffici?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Ritiene adeguate le modalità di accesso al servizio (sportello, e-mail, fax, telefono)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Ritiene adeguata la segnaletica interna ed esterna degli uffici?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Ritiene adeguati gli ambienti di ricevimento dell'utenza?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

J. Come valuta nel complesso il servizio erogato dall'ufficio?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Continua...

SEZIONE 2

K. Fra le seguenti iniziative di miglioramento, può indicare quella che ritiene più importante?

- Potenziare il sito internet
- Visura della pratica on line
- Ampliamento degli orari di apertura al pubblico
- Altro: *(scrivere nelle caselle in modo chiaro e leggibile, in stampatello MAIUSCOLO)*

PIEGARE QUI

L. Come giudica il servizio rispetto al passato?

- Migliore
- Peggiore
- Uguale
- Non so
- Mai utilizzato prima

M. Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?

- Almeno una volta all'anno
- Almeno una volta al mese
- Raramente
- Mai fino ad ora

N. Per quale motivo prevalente si è rivolto all'ufficio oggi? *(barrare una sola scelta)*

- Informazioni CIMP
- Informazioni COSAP
- Presentazione istanza CIMP
- Presentazione istanza COSAP
- Altro

O. É a conoscenza della possibilità di reperire informazioni e modulistica in internet?

- Si
- No

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

P. Cittadinanza

- Italiana
- Appartenente alla Comunità Europea
- Straniera

Q. Tipologia utente

- Privato
- Associazione Ente
- Ditta
- Altro

R. Settore di attività

- Sociale
- Sportivo/ culturale
- Commerciale
- Privato
- Altro

Grazie per la cortese collaborazione!

CITTA' DI VENEZIA

I risultati dell'indagine saranno pubblicati appena possibile nel sito internet del Comune di Venezia e disponibili presso gli sportelli del servizio.