



## 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. Le chiediamo, quindi, di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere la vostra opinione e i vostri 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



4

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 a 10, dove con 1 intendiamo "insufficiente" e con 10 "ottimo".

A. Capacità degli operatori di ascoltare in modo adeguato le sue problematiche/esigenze

 1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

B. Capacità degli operatori di illustrare in modo adeguato le procedure da seguire

 1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

C. Capacità degli operatori a spiegare in modo comprensibile

 1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

D. Conoscenza delle procedure da parte degli operatori (anche rispetto alle novità normative)

 1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

E. Completezza delle comunicazioni con riferimenti previsti dalla norma (ufficio, resp., tempi conclusione proc...)

 1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

PIEGARE QUI

F. Adeguatezza degli orari di apertura

 1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

G. Adeguatezza dei tempi di risposta degli uffici

 1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

H. Idoneità degli ambienti di ricevimento dell'utenza

 1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

I. Adeguatezza del materiale informativo fornito dagli uffici

 1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

J. In una scala da 1 a 10 come valuta complessivamente il servizio offerto?

 1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

Continua...



SEZIONE 2

K. Esponga in questo spazio, se lo desidera, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti per il miglioramento del servizio:

Grid of 100 empty boxes for handwritten notes.

PIEGARE QUI

L. A quale ufficio dello Sportello Unico Attività Produttive si è rivolto oggi? (barrare una sola scelta)

- Radio button options: Attività ricettive, Esercizi di somministrazione, Procedimenti Edilizi, Procedimenti Area Tecnica diversi dagli edilizi, Commercio in area privata, Commercio in area pubblica, Pubblici spettacoli e Polizia Amministrativa, Altro.

N. Con quale frequenza si rivolge mediamente a questo ufficio? (barrare una sola scelta)

- Radio button options: Almeno una volta al mese, Almeno una volta alla settimana, Raramente, Mai fino ad ora.

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

- Radio button options: Si, No.

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

R. Sede dell'impresa

- Radio button options: Comune di Venezia, Provincia di Venezia, Regione Veneto, Altro.

T. Tipologia utente

- Radio button options: Società, Ditta individuale, Associazione o ordine professionale, Singolo professionista, Altro.

Grazie per la cortese collaborazione!

I risultati dell'indagine saranno pubblicati appena possibile nel sito internet [www.comune.venezia.it/qualita](http://www.comune.venezia.it/qualita) e disponibili presso gli sportelli del servizio.

CITTA' DI VENEZIA

