

CITTA' DI
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Qualità Processi e Servizi*



RAPPORTO INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

*PERIODO RILEVAZIONE:
dal 20 aprile al 20 luglio 2015*

**DIREZIONE AMBIENTE E POLITICHE GIOVANILI
SETTORE TUTELA DELLE ACQUE DEGLI ANIMALI DELL'IGIENE E BONIFICHE**

**POLIZIA MORTUARIA
AFFARI GIURIDICI CONTENZIOSO**

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

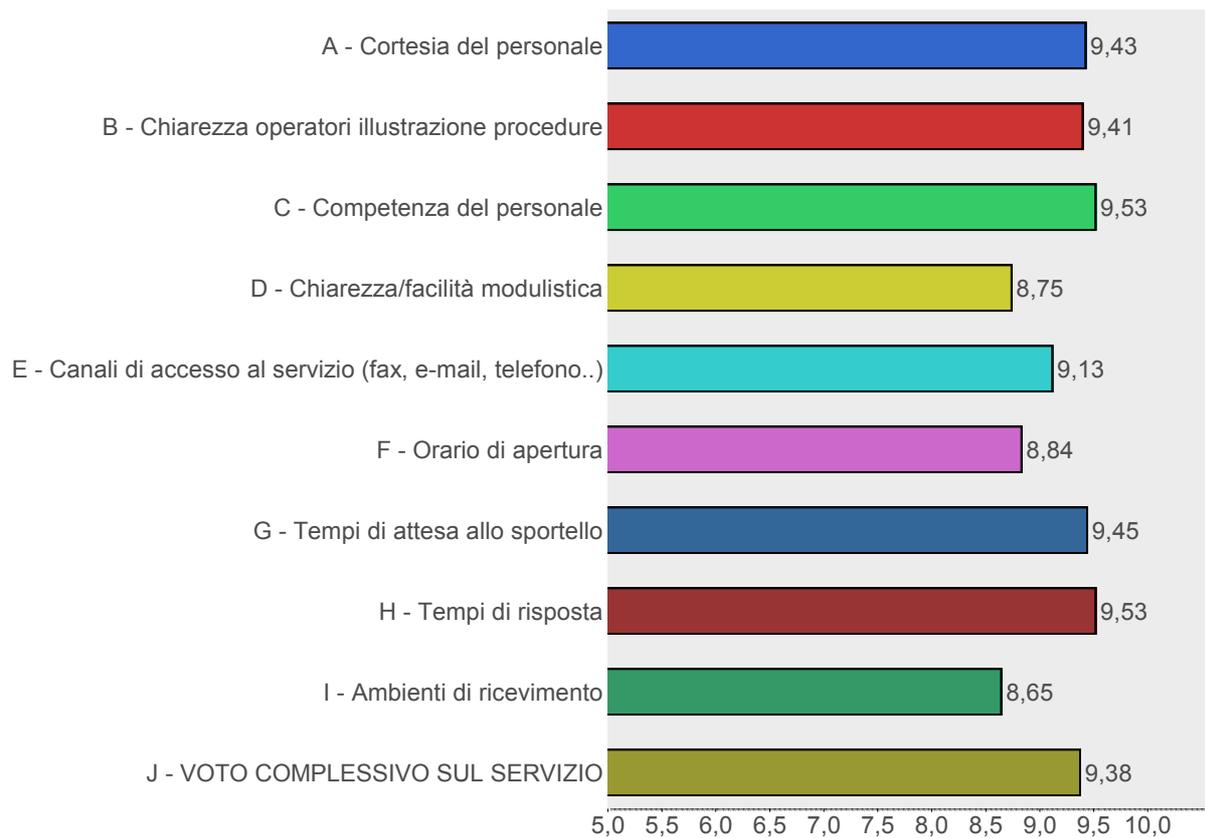
VENEZIA

Sede	Questionari
VENEZIA	76
Totale questionari	76

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 9,19

Voto Medio Complessivo (domanda J): 9,38

Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO POLIZIA MORTUARIA
Anno 2015

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
C - Competenza del personale	9,53
H - Tempi di risposta degli uffici	9,53
G - Tempi di attesa allo sportello	9,45
A - Cortesia del personale	9,43
B - Chiarezza con cui gli operatori illustrano le procedure da seguire	9,41
E - Canali di accesso al servizio (fax, e-mail, telefono..)	9,13
F - Orario di apertura	8,84
D - Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica	8,75
I - Ambienti di ricevimento dell'utenza	8,65

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

Domanda

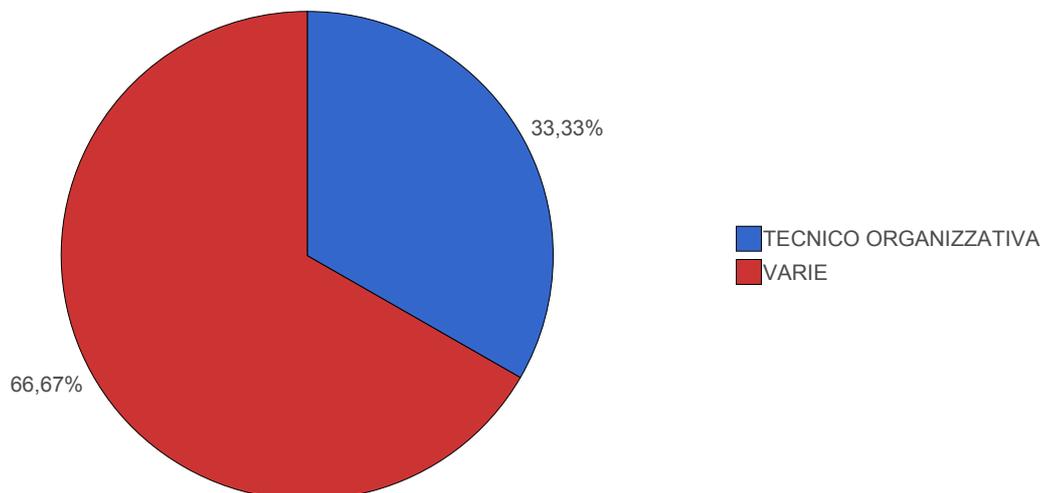
Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

Domanda

SUGGERIMENTI

VENEZIA

Tipo suggerimento

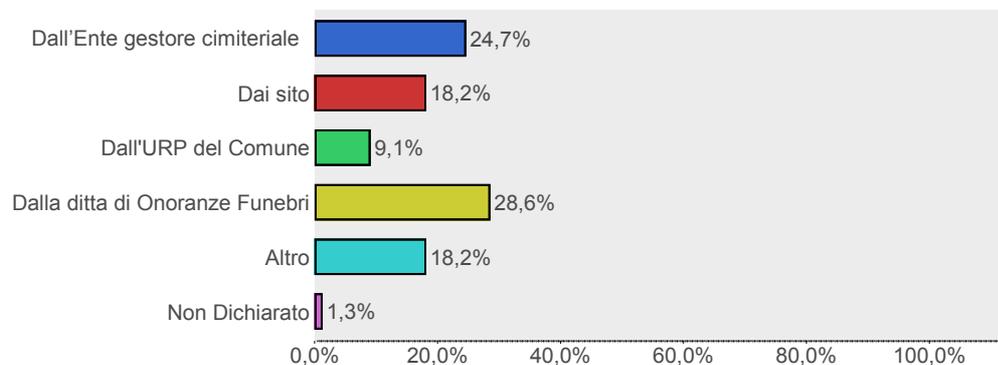


Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
TECNICO ORGANIZZATIVA	3 - AVERE GLI UFFICI PREPOSTI IN TERRAFERMA	33,3%	1
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	33,3%	1
	2 - VA BENE COSI'	33,3%	1
Totale		100,0%	3

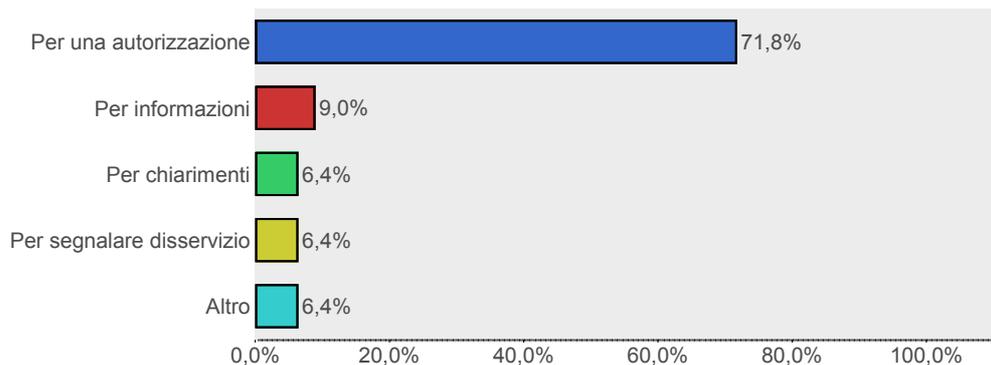
ALTRE INFORMAZIONI

VENEZIA

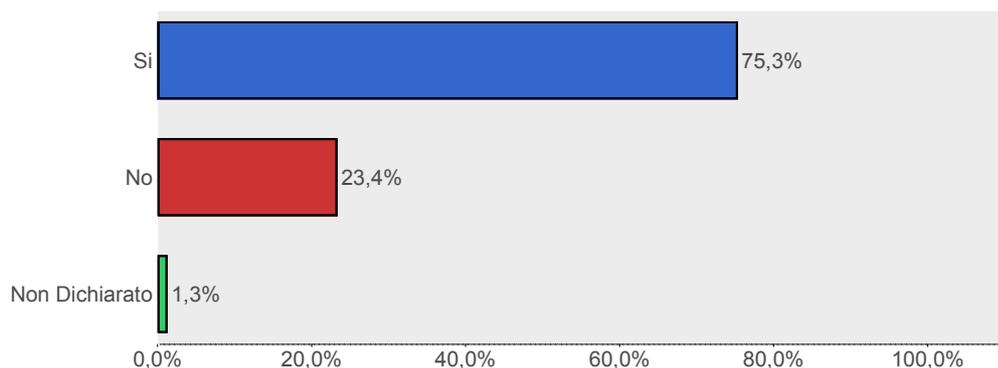
L - Come è venuto a conoscenza dell'esistenza del nostro servizio?



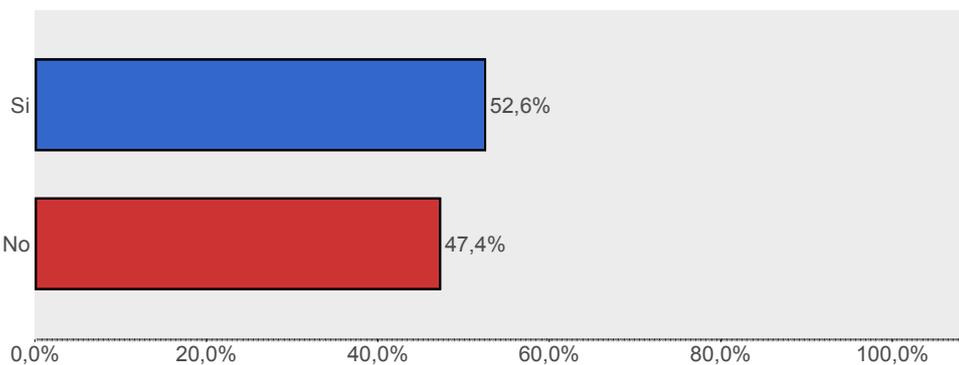
M - Per quale motivo si è rivolto all'ufficio oggi?



N - Sa che è possibile reperire informazioni e modulistica nel sito del servizio?



O - Sa che nel sito del servizio gestore sono disponibili le tariffe cimiteriali?



PROFILO UTENTE

VENEZIA

Tipo di utente

