

CITTA' DI
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Qualità Processi e Servizi*



RAPPORTO INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

PERIODO RILEVAZIONE:

17 giugno – 30 settembre 2015

**DIREZIONE PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO
SETTORE PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERE PUBBLICHE E
LEGGE SPECIALE**

SERVIZIO LEGGE SPECIALE CONTRIBUTI

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

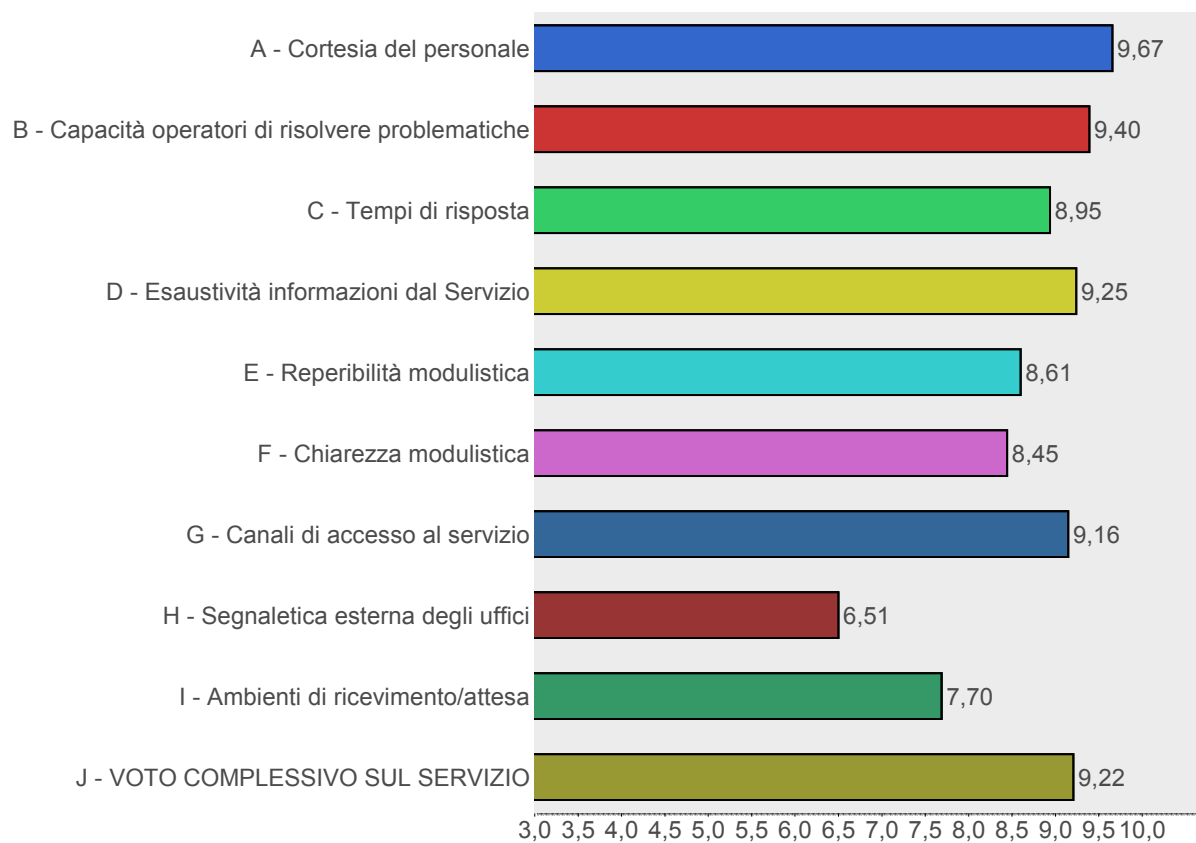
VENEZIA

Sede	Questionari
VENEZIA	58
Totale questionari	58

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 8,66

Voto Medio Complessivo (domanda J): 9,22

Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO LEGGE SPECIALE CONTRIBUTI Anno 2015

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
A - Cortesia del personale	9,67
B - Capacità operatori di risolvere problematiche dell'utenza	9,40
D - Esaustività delle informazioni ricevute dal Servizio	9,25
G - Canali di accesso al servizio (sportello, fax, e-mail, sito internet, telefono)	9,16
C - Tempi di risposta	8,95
E - Reperibilità della modulistica	8,61
F - Chiarezza della modulistica	8,45

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

Domanda	Voto
I - Ambienti di ricevimento dell'utenza	7,70

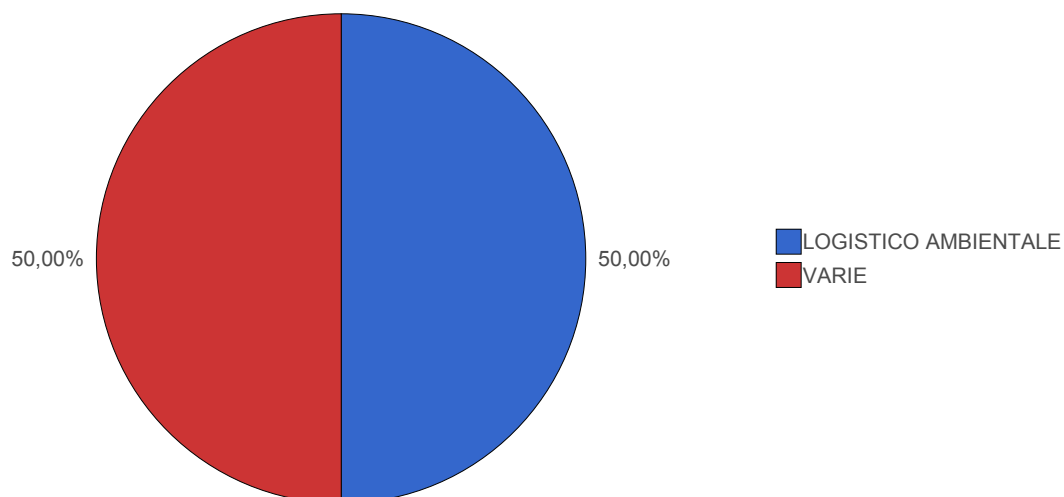
Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

Domanda	Voto
H - Segnaletica esterna degli uffici	6,51

SUGGERIMENTI

VENEZIA

Tipo suggerimento

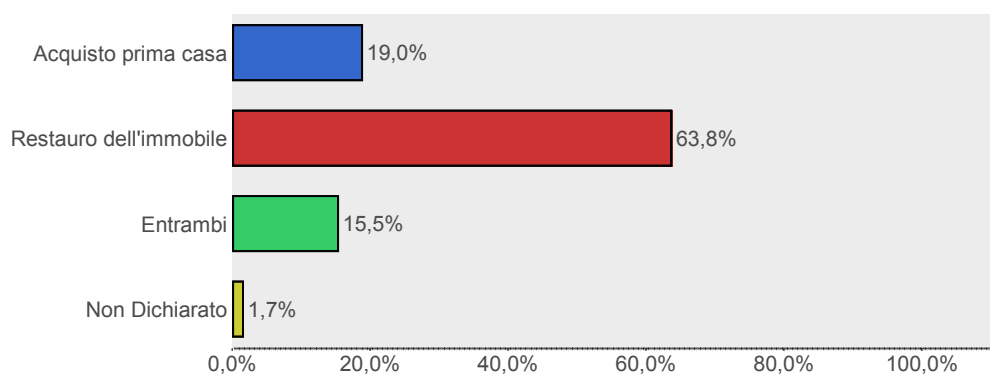


Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
LOGISTICO AMBIENTALE	1 - MIGLIORARE LA SEGNALETICA	50,0%	1
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	50,0%	1
Totale		100,0%	2

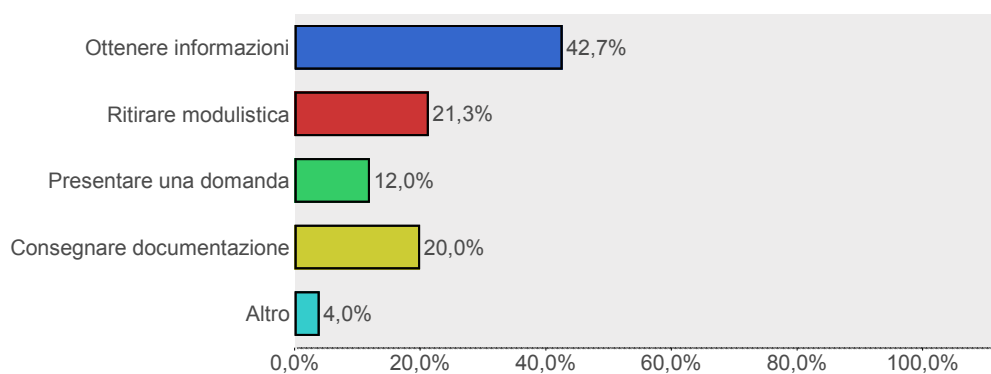
ALTRE INFORMAZIONI

VENEZIA

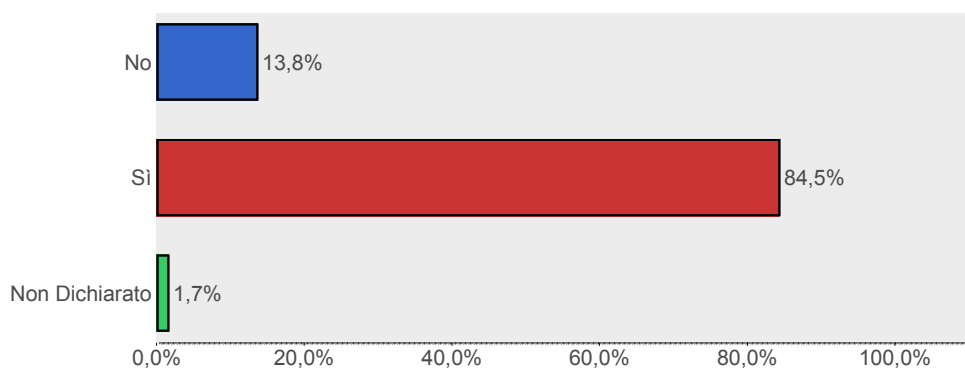
M - Si è rivolto a questo ufficio per:



N - Per quale motivo prevalente si è rivolto all'ufficio di recente?



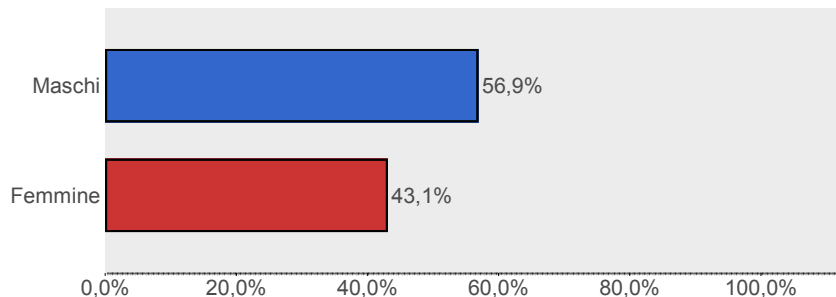
O - Sa che è possibile reperire informazioni e modulisticaa nel sito del Servizio?



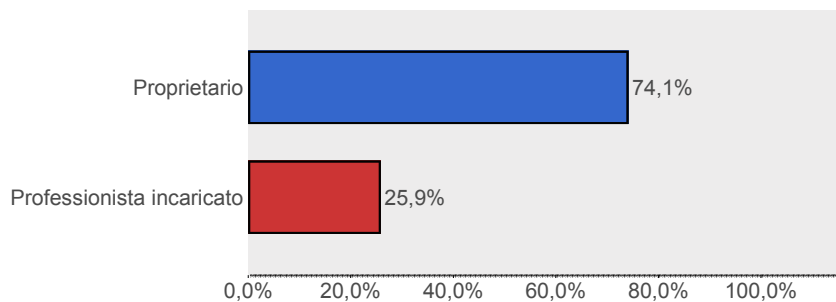
PROFILO UTENTE

VENEZIA

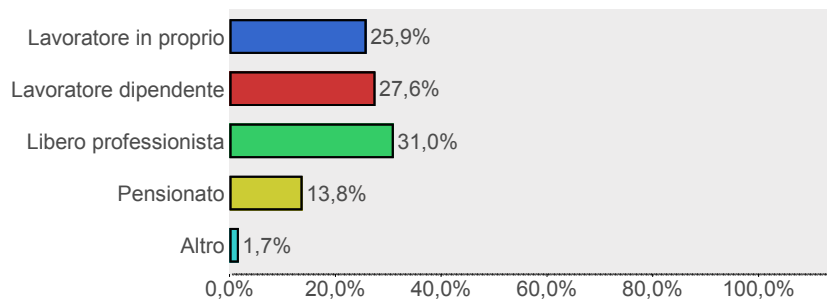
Sesso



Utente



Professione



Età

