

CITTA' DI
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Qualità Processi e Servizi*



**RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

ANNO 2013

**POLIZIA MORTUARIA AFFARI GIURIDICI
CONTENZIOSO**

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

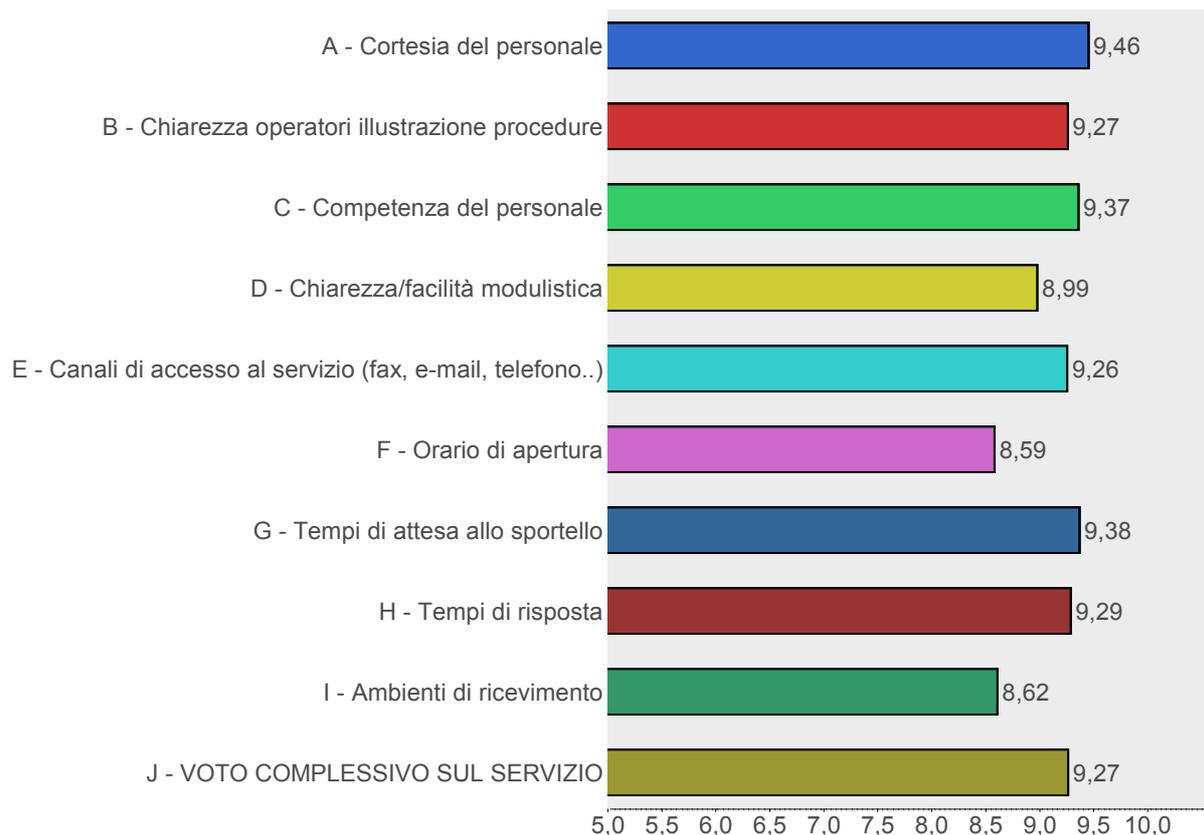
VENEZIA

Sede	Questionari
VENEZIA	78
Totale questionari	78

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 9,14

Voto Medio Complessivo (domanda J): 9,27

Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO POLIZIA MORTUARIA
Anno 2013

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
A - Cortesia del personale	9,46
G - Tempi di attesa allo sportello	9,38
C - Competenza del personale	9,37
H - Tempi di risposta degli uffici	9,29
B - Chiarezza con cui gli operatori illustrano le procedure da seguire	9,27
E - Canali di accesso al servizio (fax, e-mail, telefono..)	9,26
D - Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica	8,99
I - Ambienti di ricevimento dell'utenza	8,62
F - Orario di apertura	8,59

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

Domanda

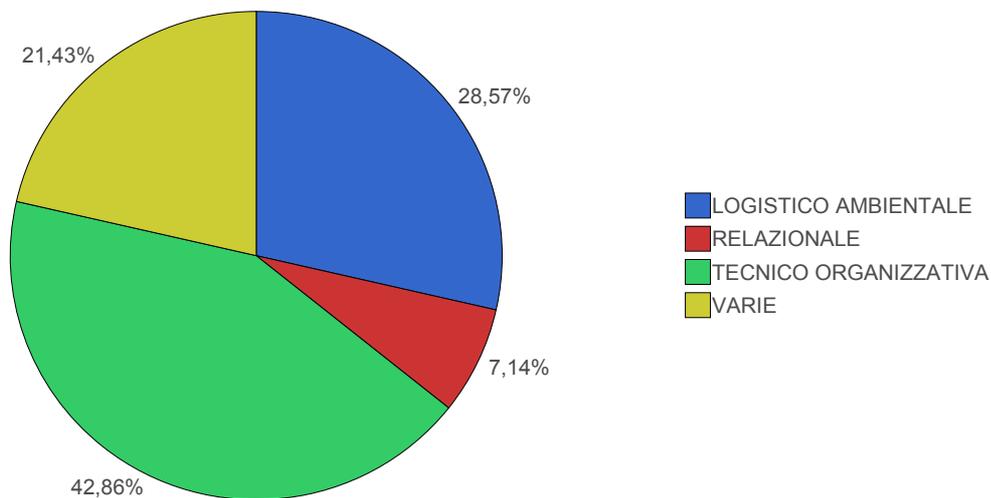
Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

Domanda

SUGGERIMENTI

VENEZIA

Tipo suggerimento

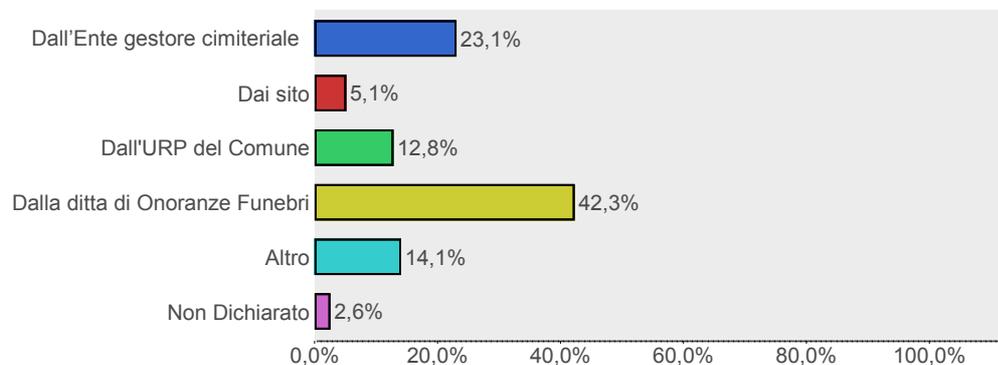


Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
LOGISTICO AMBIENTALE	1 - PAVIMENTO SCIVOLOSO	7,1%	1
	2 - SEGNALETICA	14,3%	2
	3 - AMBIENTI DI RICEVIMENTO	7,1%	1
RELAZIONALE	1 - CORTESIA E GENTILEZZA	7,1%	1
TECNICO ORGANIZZATIVA	3 - AVERE GLI UFFICI PREPOSTI IN TERRAFERMA	35,7%	5
	5 - APERTURA DI POMERIGGIO	7,1%	1
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	14,3%	2
	2 - VA BENE COSI'	7,1%	1
Totale		100,0%	14

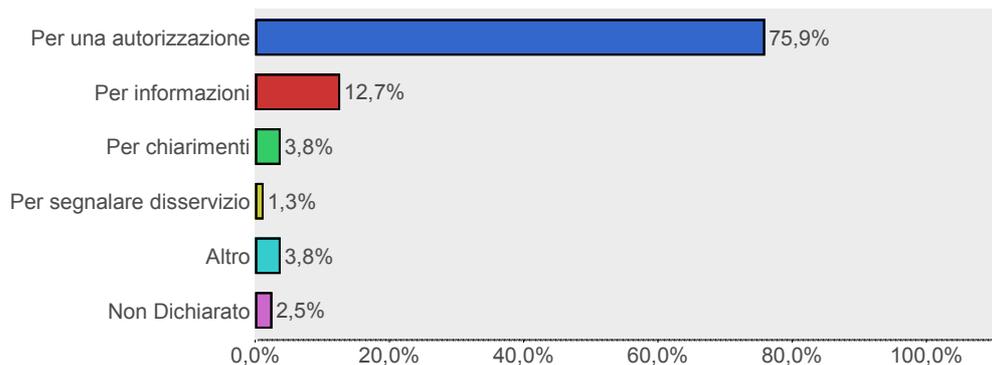
ALTRE INFORMAZIONI

VENEZIA

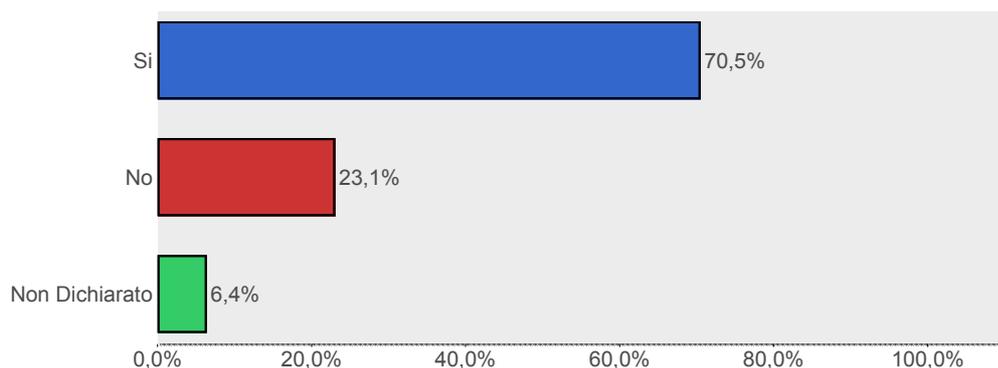
L - Come è venuto a conoscenza dell'esistenza del nostro servizio?



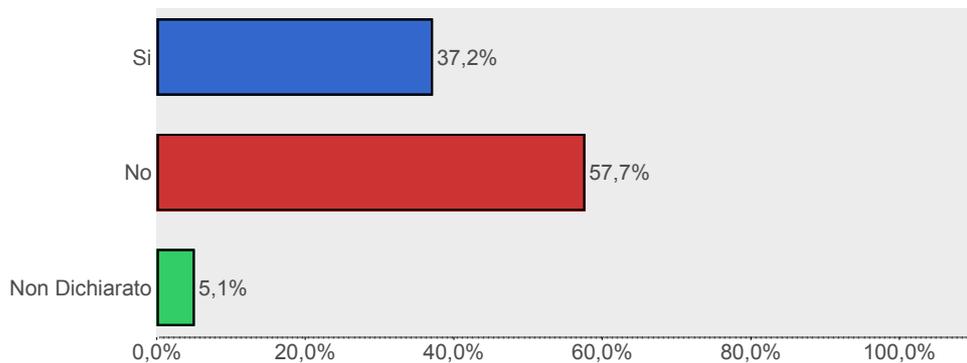
M - Per quale motivo si è rivolto all'ufficio oggi?



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

