CITTA' DI VENEZIA

DIREZIONE POLITICHE DELLA RESIDENZA

Servizi Abitativi

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 X 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 “gravemente insufficiente” e con 10 “ottimo”.

A. Cortesia degli operatori nei suoi confronti

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Capacità degli operatori di adoperarsi per dare una risposta adeguata ai suoi problemi

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C .Chiarezza delle informazioni ricevute

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Idoneità degli ambienti di ricevimento

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Tempi di attesa tra la richiesta di colloquio e l’appuntamento fissato

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. Competenza degli operatori

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Accorgimenti adottati per garantire la privacy

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Accessibilità dei locali di ricevimento

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (sportello, telefono, fax, e-mail)

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

- Potenziamento del sito internet
- Ampliamento degli orari di ricevimento in almeno 3 municipalità
- Altro: *(scrivere nelle caselle in modo chiaro e leggibile, in stampatello MAIUSCOLO)*

PIEGARE QUI

L. Come giudica il servizio rispetto al passato? *(barrare una sola scelta)*

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

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

- 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)*

- Bando di concorso
- Assegnazione alloggio
- Assistenza sfratti in esecuzione
- Emergenza abitativa e casi sociali
- Autorizzazioni inquilini e decadenza

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

- Si
- No

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

P. Sesso
- M
- F

Q. Cittadinanza
- Italiana
- Appartenente alla Comunità Europea
- Non comunitario

R. Istruzione
- Elementare
- Media inferiore
- Media superiore
- Università
- Altro

S. Età
- Fino a 30 anni
- Dai 31 ai 40
- Dai 41 ai 55
- Dai 56 ai 65
- Oltre i 65 anni

Grazie per la cortese collaborazione!

CITTA' DI VENEZIA

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