

CITTA' DI  
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo  
Servizio Studi e Ricerche Sistemi Qualità*



**RAPPORTO  
INDAGINI DI SODDISFAZIONE  
DELL'UTENZA**

**ANNO 2009**

**PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO  
LEGGE SPECIALE  
SALVAGUARDIA E MONITORAGGIO**

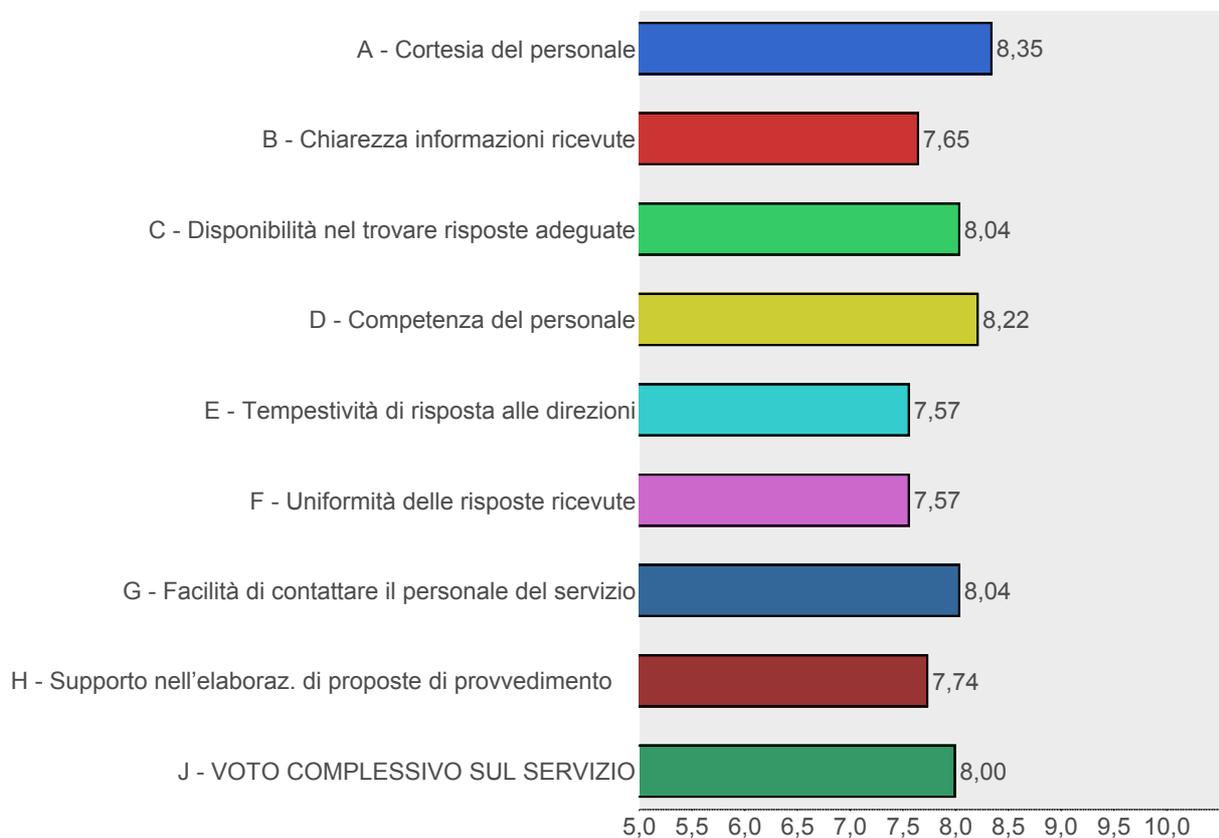
## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Sede	Questionari
Centro storico	19
Isole	2
Terraferma	2
<b>Totale questionari</b>	<b>23</b>

**Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 7,90**

**Voto Medio Complessivo (domanda J): 8,00**

### Voto Medio Complessivo



**INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO LEGGE SPECIALE SALVAGUARDIA E  
MONITORAGGIO Anno 2009**

**Punti di forza (Voto medio  $\geq$  8)**

<b>Domanda</b>	<b>Voto</b>
A - Cortesia del personale del servizio	8,35
D - Competenza del personale	8,22
C - Disponibilità del personale a trovare una risposta adeguata ai tuoi problemi	8,04
G - Facilità di contattare il personale del servizio (contatto diretto, telefonico, telematico)	8,04

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

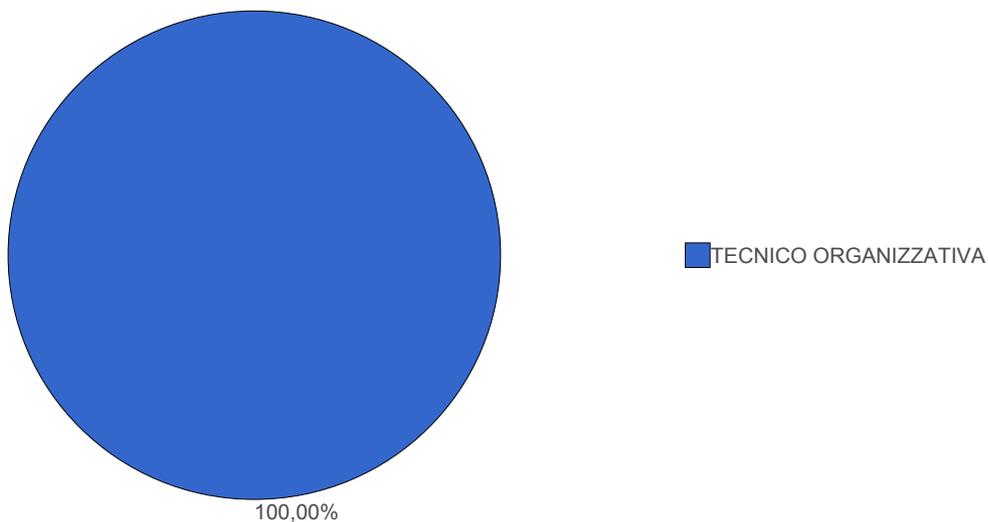
<b>Domanda</b>	<b>Voto</b>
H - Disponibilità del personale a supportarti nell'elaborazione delle proposte di provvedimento	7,74
B - Chiarezza delle informazioni ricevute dal servizio	7,65
E - Tempestività di risposta alle esigenze delle direzioni	7,57
F - Uniformità delle risposte ricevute dai diversi interlocutori del servizio	7,57

**Punti di debolezza (Voto medio  $\leq$  7)**

<b>Domanda</b>
----------------

## SUGGERIMENTI

### Tipo suggerimento



Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
TECNICO ORGANIZZATIVA	1 - Maggior precisione nell'interfaccia tra codici previsti nella programmazione dei LL.PP e quella della Legge Speciale.	33,3%	1
	2 - Comunicazione al preponente se l'impegno sia imputato secondo le richieste o vi siano delle variazioni.	33,3%	1
	3 - Il servizio è molto vasto. Il dirigente è disponibile e preparato.	33,3%	1
Totale		100,0%	3

## ***ELENCO COMPLETO DEI SUGGERIMENTI***

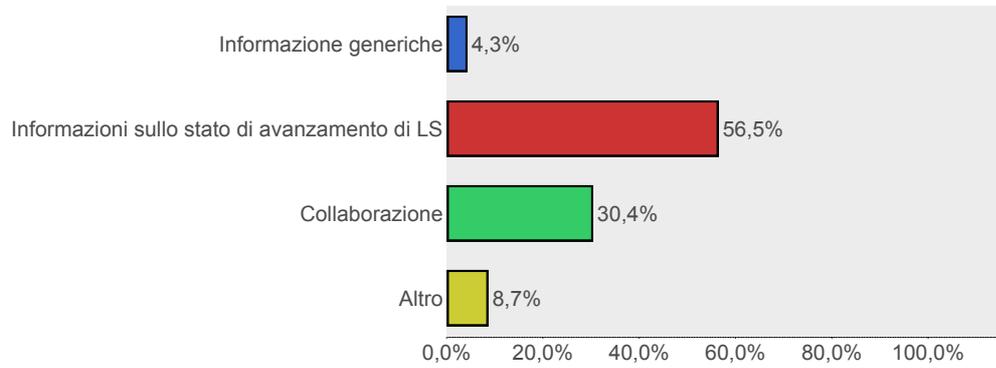
Maggior precisione nell'interfaccia tra codici previsti nella programmazione dei LL.PP e quella della Legge Speciale.

Quando si richiede di impegnare soldi di LS sarebbe auspicabile che poi venisse comunicato al proponente se tale impegno sia imputato secondo le richieste o vi siano delle variazioni rispett...

Il servizio è molto vasto. Il dirigente è escluso da questa valutazione poichè sempre disponibile e preparato.

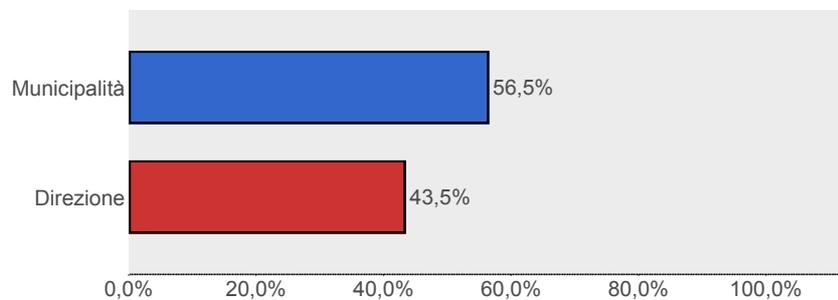
## ALTRE INFORMAZIONI

### L - Pensando all'ultimo contatto, ti sei rivolto al servizio per chiedere



## PROFILO UTENTE

### Ambito gestionale



### Ruolo interno al Comune

