

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**

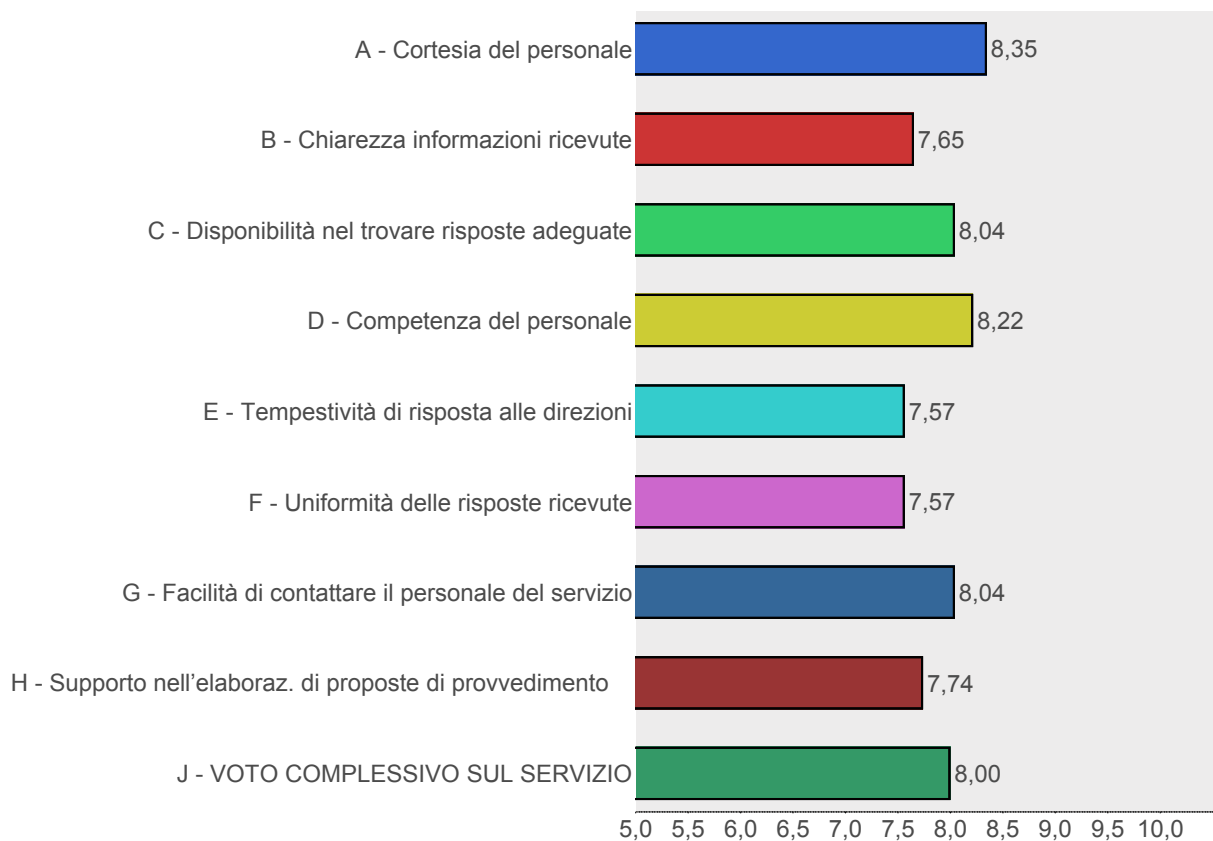
VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Sede	Questionari
Centro storico	19
Isole	2
Terraferma	2
Totale questionari	23

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 ≥ 8)

Domanda	Voto
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)

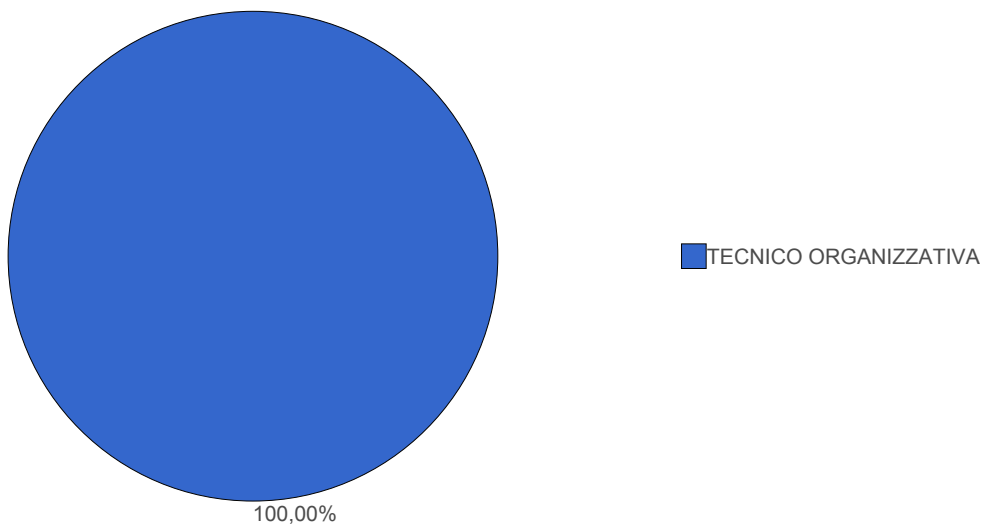
Domanda	Voto
H - Disponibilità del personale a supportarti nell'elaborazione delle proposte di provvedimento	7,74
B - Chiarezza delle informazioni ricevute dal servizio	7,65
E - Tempestività di risposta alle esigenze delle direzioni	7,57
F - Uniformità delle risposte ricevute dai diversi interlocutori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

Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

Domanda

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

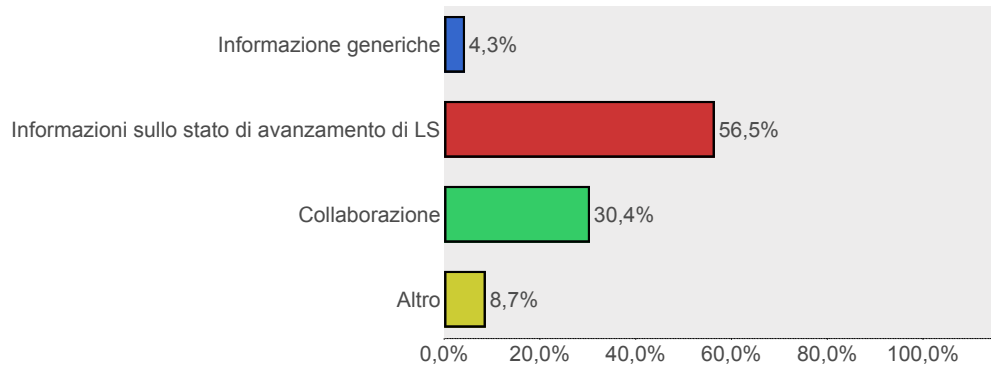
Maggior precisione nell'interfaccia tra codici previsti nella programmazione dei LL.PP e quella della Legge Speciale.

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.

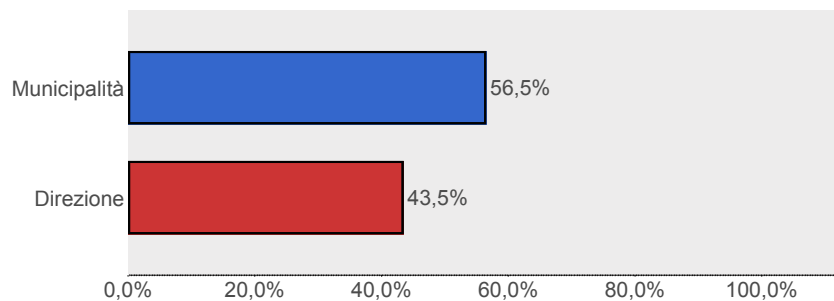
ALTRE INFORMAZIONI

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



PROFILO UTENTE

Ambito gestionale



Ruolo interno al Comune

