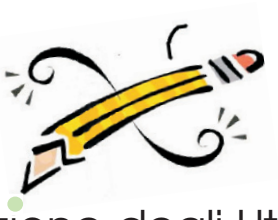
CITTA' DI VENEZIA

Direzione Interdipartimentale Finanza, Bilancio e Tributi
Servizio Tributi COSAP (Canone Occupazione Suolo Pubblico) e CIMP (Canone Pubblicità)

2009



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 "insufficiente" e con 10 "ottimo".

A. Cortesia del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Comprensibilità di linguaggio del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Competenza del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Orario di apertura al pubblico

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. Tempi di risposta degli uffici

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Canali di accesso al servizio (sportello, fax, e-mail, sito internet, telefono)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Segnaletica interna degli uffici

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Ambienti di ricevimento dell'utenza

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

J. Valutazione complessiva del servizio offerto

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Continua...

SEZIONE 2

K. Esponga in questo spazio, se lo desidera, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti per il miglioramento del servizio

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)*

- Informazioni CIMP
- Informazioni COSAP
- Presentazione istanza CIMP
- Presentazione istanza COSAP
- Altro

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

- Si
- No

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

P. Cittadinanza

- Italiana
- Appartenente alla Comunità Europea
- Straniera

Q. Tipologia utente

- Privato
- Associazione Ente
- Ditta
- Altro

R. Settore di attività

- Sociale
- Sportivo/ Culturale
- Commerciale
- Privato
- Altro

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.