



Direzione Contratti e Atti Amministrativi Opere Pubbliche
Servizio Gare e Contratti
Anno 2011



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

oppure

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 del servizio

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Chiarezza delle informazioni ricevute dal servizio

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Disponibilità del personale a trovare una soluzione adeguata alle questioni poste

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Competenza del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Tempestività di risposta alle esigenze delle direzioni

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. Uniformità delle risposte ricevute dai diversi interlocutori del servizio

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Facilità di contattare il personale del servizio (contatto diretto, telefonico, telematico)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Disponibilità del personale al supporto nell'elaborazione delle proposte di provvedimento

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

J. Valutazione complessiva del servizio erogato

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

SEZIONE 2

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

Grid of 5 rows and 20 columns of empty boxes for handwritten notes.

PIEGARE QUI

L. Con quale frequenza annuale si rivolge al servizio?

- Mai
- Meno di 2 volte all'anno
- Tra le 2 e le 5 volte all'anno
- Più di 5 volte all'anno

M. Per quale motivo prevalente si è rivolto al servizio di recente?

- Mai rivolto
- Quesiti normativi
- Info stato di una pratica
- Collaborazione preparazione procedura
- Altro

PIEGARE QUI

ALTRE INFORMAZIONI DEL COMPILATORE

O. Categoria di appartenenza

- Cat. A/B
- Cat. C
- Cat. D
- Area Dirigenziale
- Altro

P. Ruolo

- Amministrativo
- Tecnico
- Educativo/Sociale
- Altro

Q. RUP

- Si
- No

Grazie per la cortese collaborazione!



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