CITTA' DI VENEZIA

DIREZIONE ATTIVITA' PRODUTTIVE
SVULUPPO ECONOMICO

SUAP

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. Capacità degli operatori di ascoltare in modo adeguato le sue problematiche/esigenze

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Capacità degli operatori di illustare in modo adeguato le procedure da seguire

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Capacità degli operatori a spiegare in modo comprensibile

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Conoscenza delle procedure da parte degli operatori (anche rispetto alle novità normative)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Completezza delle comunicazioni con riferimenti previsti dalla norma (ufficio, resp., tempi conclusione proc...)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. Adeguatezza degli orari di apertura

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Adeguatezza dei tempi di risposta degli uffici

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Idoneità degli ambienti di ricevimento dell'utenza

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Adeguatezza del materiale informativo fornito dagli uffici

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?

- Rendere più chiara la segnaletica interna
- Riorganizzazione le sedi per migliorarne la fruibilità
- Reperimento on line della modulistica
- Altro: *(scrivere nelle caselle in modo chiaro e leggibile, in stampatello MAIUSCOLO)*

PIEGARE QUI

L. Per quale tipologia di pratica si è rivolto oggi allo Sportello Unico Attività produttive? (*barrare una sola scelta*)

- Edilizia
- Commerciale
- Ambientale
- Amministrativa varia

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

- Almeno una volta al mese
- Almeno una volta alla settimana
- Raramente
- Mai fino ad ora

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

- Sì
- No

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

O. Sede dell'impresa

- Comune di Venezia
- Provincia di Venezia
- Regione Veneto
- Altro

P. Tipologia utente

- Società
- Ditta individuale
- Associazione o ordine professionale
- Singolo professionista

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.