



Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Legge Speciale Contributi

Anno 2015



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

Sede

A B C D 1 oppure 4

V E N E Z I A

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. Capacità operatori di risolvere problematiche dell'utenza

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Tempi di risposta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Esaustività delle informazioni ricevute dal Servizio

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Reperibilità della modulistica

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. Chiarezza della modulistica

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 esterna 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 erogato

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

Grid of 100 empty boxes for handwritten notes.

PIEGARE QUI

L. Si è rivolto a questo ufficio per: (barrare una sola scelta)

- Acquisto prima casa, Restauro dell'immobile, Entrambi

M. Per quale motivo prevalente si è rivolto all'ufficio di recente?(barrare una sola scelta)

- Ottenere informazioni, Ritirare modulistica, Presentare una domanda, Consegnare documentazione, Altro

N. Sa che è possibile reperire informazioni e modulistica nel sito del Servizio (www.comune.venezia.it/leggespecialecontributi)?

- Sì, No

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI COMPILATORE

O. Sesso M F

P. Utente Proprietario, Amministratore condominio, Professionista incaricato

Q. Professione Lavoratore in proprio, Lavoratore dipendente, Libero professionista, Pensionato, Altro

R. Età Da 18 a 25 anni, Da 26 a 40 anni, Da 41 a 60 anni, Più di 60 anni

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.

