



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

A B C D 1  oppure  4

Sede

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. Esautività 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 feedback.

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](http://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](http://www.comune.venezia.it/qualita) e disponibili presso gli sportelli del servizio.

