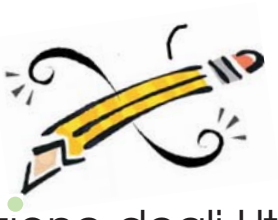
CITTA' DI VENEZIA

Direzione Interdipartimentale Affari Istituzionali e Supporto Organi
Servizio Elettorale e Leva Militare



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

ABCD 1 ● oppure X 4

Sede

VENEZIA

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. Competenza del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Capacità del personale di farsi carico dei problemi

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. Comprensibilità di linguaggio del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. Aggiornamento del personale rispetto alle novità normative

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Ambienti di ricevimento dell'utenza

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Materiale informativo fornito dal servizio

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. Fra le seguenti iniziative di miglioramento, può indicare quella che ritiene più importante?

- Predisporre bacheca informativa presso l'ufficio
- Migliorare le pagine web del sito del servizio
- Attivare sistema di gestione dei reclami/suggerimenti
- Altro: *(scrivere nelle caselle in modo chiaro e leggibile, in stampatello MAIUSCOLO)*

PIEGARE QUI

L. Con quale frequenza si è rivolto ai nostri uffici?

- Almeno una volta al mese
- Almeno una volta all'anno
- Raramente
- Mai fino ad ora

M. Per quale motivo prevalente si è rivolto ai nostri uffici? (barrare una sola scelta)

- Richiesta di informazioni
- Consegna documentazione
- Richiesta documenti
- Presentare un reclamo
- Altro

N. E' a conoscenza della possibilità di reperire informazioni e modulistica nel sito del servizio?

- Sì
- No

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE DEL COMPILATORE

O. Sesso
- M
- F

P. Cittadinanza
- Italiana
- Appartenente alla Comunità Europea
- Non appartenente alla Comunità Europea

Q. Età
- 17-25
- 26-40
- 41-55
- Oltre 55

R. Istruzione
- Elementare
- Media inferiore
- Media superiore
- Università
- 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.