

CITTA' DI  
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo  
Servizio Studi Qualità*



**RAPPORTO  
INDAGINI DI SODDISFAZIONE  
DELL'UTENZA**

**ANNO 2011**

**SERVIZIO  
POLIZIA MORTUARIA**

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

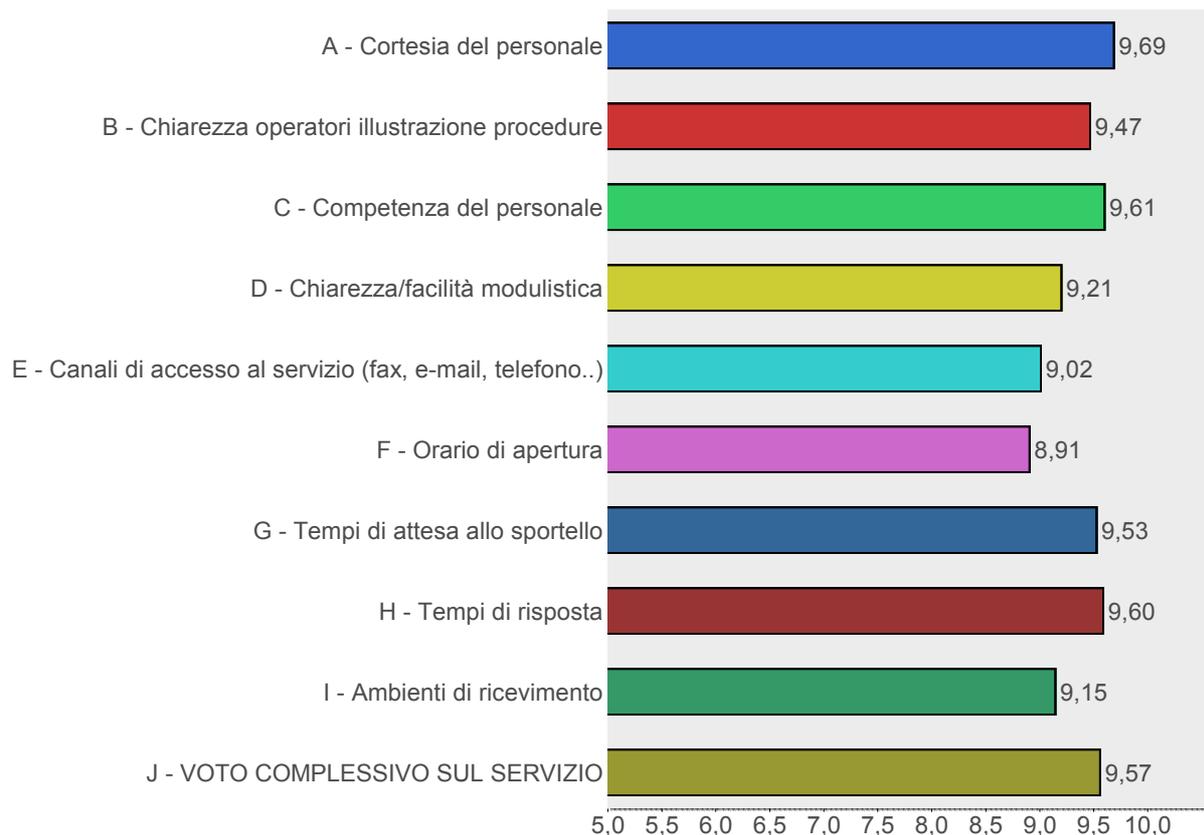
### VENEZIA

Sede	Questionari
VENEZIA	59
<b>Totale questionari</b>	<b>59</b>

**Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 9,36**

**Voto Medio Complessivo (domanda J): 9,57**

#### Voto Medio Complessivo



**INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO POLIZIA MORTUARIA**  
**Anno 2011**

**Punti di forza (Voto medio  $\geq 8$ )**

<b>Domanda</b>	<b>Voto</b>
A - Cortesia del personale	9,69
C - Competenza del personale	9,61
H - Tempi di risposta degli uffici	9,60
G - Tempi di attesa allo sportello	9,53
B - Chiarezza con cui gli operatori illustrano le procedure da seguire	9,47
D - Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica	9,21
I - Ambienti di ricevimento dell'utenza	9,15
E - Canali di accesso al servizio (fax, e-mail, telefono..)	9,02
F - Orario di apertura	8,91

**Soglia di attenzione (Voto medio  $> 7$  e  $< 8$ )**

<b>Domanda</b>
----------------

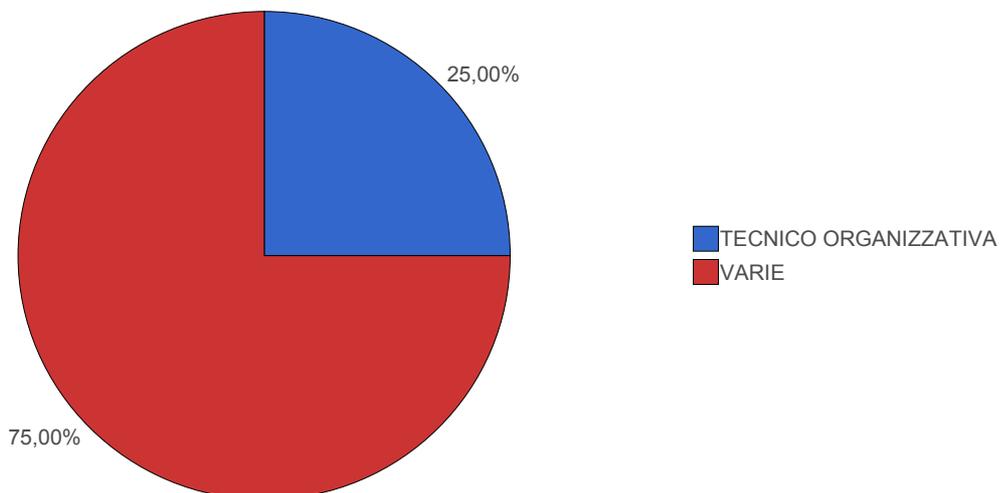
**Punti di debolezza (Voto medio  $\leq 7$ )**

<b>Domanda</b>
----------------

## SUGGERIMENTI

### VENEZIA

Tipo suggerimento

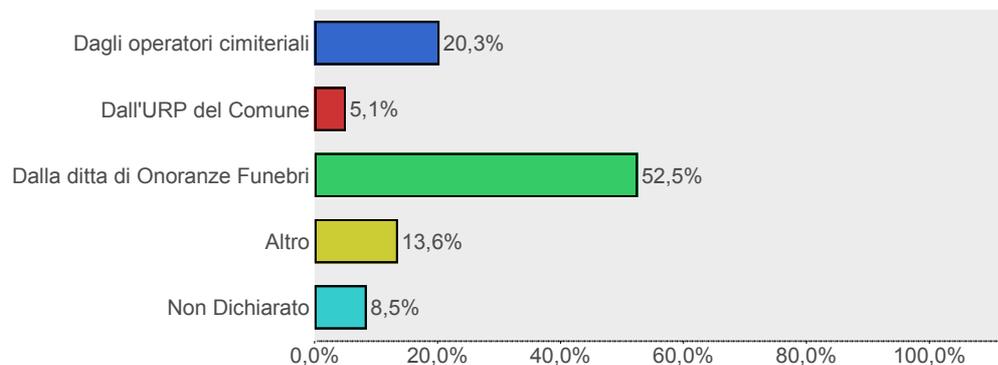


Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
TECNICO ORGANIZZATIVA	4 - TROPPIA BUROCRAZIA	25,0%	1
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	50,0%	2
	2 - VA BENE COSI'	25,0%	1
Totale		100,0%	4

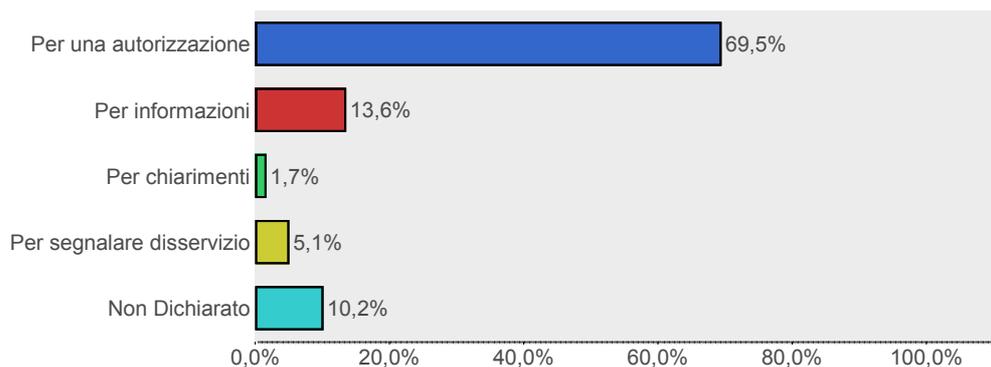
## ALTRE INFORMAZIONI

### VENEZIA

#### L - Come è venuto a conoscenza dell'esistenza del nostro servizio?



#### M - Per quale motivo si è rivolto all'ufficio oggi?



## PROFILO UTENTE

VENEZIA

Tipo di utente

