



Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Legge Speciale Contributi

Anno 2011



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 X 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. Orari di apertura

- 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. Pubblicizzazione bandi

- 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

SEZIONE 2

K. Esponga in questo spazio, se lo desidera, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti per il miglioramento del servizio

Grid of 5 rows and 30 columns of empty boxes for handwritten notes.

PIEGARE QUI

L. Conosce il sito <http://leggespeciale.comune.venezia.it>?

- Sì No

M. Si è rivolto a questo ufficio per:

(barrare una sola scelta)

- Acquisto prima casa Restauro dell'immobile Entrambi

N. Per quale motivo prevalente si è rivolto all'ufficio di recente?

(barrare una sola scelta)

- Ottenere informazioni Ritirare modulistica Presentare una domanda Altro

O. Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio? (Barrare una sola scelta)

- Mai fino ad oggi Meno di una volta all'anno Almeno una volta al mese Almeno una volta alla settimana

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.

