CITTA' DI VENEZIA

Direzione Ambiente e Politiche Giovanili

Polizia Mortuaria

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 X 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 *(gravemente insufficiente)* a 10 *(ottimo)*.

A. Cortesia del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Chiarezza con cui gli operatori illustrano le procedure da seguire

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Competenza del personale

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. Orario di apertura

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Tempi di attesa allo sportello

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Tempi di risposta 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

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

PIEGARE QUI

L. Come è venuto a conoscenza dell'esistenza del nostro servizio? (*barrare una sola scelta*)

- Dagli operatori cimiteriali
- Dai giornali
- Dall'URP del Comune
- Dalla ditta di Onoranze Funebri
- Altro

M. Per quale motivo si è rivolto all'ufficio oggi? (*barrare una sola scelta*)

- Per una autorizzazione
- Per informazioni
- Per chiarimenti
- Per segnalare disservizio
- Altro

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

N. Tipo di Utente

- Privato
- Ditta

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.