CITTA' DI VENEZIA

Servizio Anagrafe e Stato Civile

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 alla cittadinanza. Le chiediamo, quindi, di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere l'opinione dei cittadini ed i loro 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

Data compilazione

□□ / □□ / 2 0 □□

Sede

□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

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. Gli operatori hanno un comportamento cortese nei confronti dell'utenza?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Gli operatori le hanno dato risposte chiare?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. La modulistica adottata risulta chiara e di facille compilazione?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Gli operatori conoscono bene le procedure e si dimostrano aggiornati rispetto alle novità normative?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Ritiene adeguati gli ambienti di ricevimento dell'utenza?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. Ritiene adeguati i tempi di attesa allo sportello?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Si ritiene soddisfatto dei canali di accesso al servizio (sportello, e-mail, fax, telefono)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Ritiene adeguata la segnaletica interna ed esterna agli uffici?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Si ritiene soddisfatto degli accorgimenti che consentono la salvaguardia della privacy degli utenti?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

J. Come valuta nel complesso il servizio erogato dall'ufficio?

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 la più importante?

- Introduzione dispositivo elimina code
- Migliorare il comfort nei locali di attesa
- Attivare modalità di reclami/ suggerimenti
- Rendere più chiara la modulistica
- Altro: *(scrivere nelle caselle in modo chiaro e leggibile, in stampatello MAIUSCOLO)*

PIEGARE QUI

L. Come giudica il servizio rispetto al passato?

- Migliore
- Peggiore
- Uguale
- Non so

M. Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?

- Almeno 1 volta a settimana
- Almeno 1 volta al mese
- Almeno 1 volta all'anno
- Mai fino ad oggi

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

- Ottenere informazioni
- Ritirare modulistica
- Presentare/ ritirare documenti
- Altro

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

P. Sesso
- M
- F

R. Cittadinanza
- Italiana
- Appartenente alla Comunità Europea
- Straniera

S. Istruzione
- Elementare
- Media inferiore
- Media superiore
- Università
- Altro

T. Età
- Fino a 30 anni
- Da 31 a 45 anni
- Da 46 a 60 anni
- Oltre 60 anni

Grazie per la cortese collaborazione!

CITTA' DI VENEZIA

I risultati dell'indagine saranno pubblicati appena possibile nel sito internet del Comune di Venezia e disponibili presso gli sportelli del servizio.