



SERVIZIO GESTIONE CANONI E DIRITTI

Ufficio di

Riservato Ufficio -
Questionario N°
Data compilazione:

M1: QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI UTENTI

Gentile Signora/e,
la Direzione Finanziaria – Servizio Gestione Canoni e Diritti del Comune di Venezia realizza periodicamente dei sondaggi per valutare la soddisfazione del pubblico, relativamente ai servizi forniti dall'**Ufficio Canone Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche – C.O.S.A.P.**.

Saremmo lieti di poter conoscere le Sue opinioni sui rapporti con questo Ufficio e sul servizio da esso erogato.

Queste informazioni vengono raccolte in forma del tutto anonima e saranno utilizzate, insieme a quelle avute dagli altri utenti, per elaborare statistiche ed ottenere indicazioni su come migliorare il servizio reso dall'**Ufficio Canone Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche – C.O.S.A.P.**.

Grazie per la collaborazione !

1. Mediamente, pensando all'ultimo ANNO, quante volte Le è capitato di rivolgersi –sia telefonicamente che di persona- all'**Ufficio Canone Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche – C.O.S.A.P.**?

1-2 VOLTE

3-4 VOLTE

5-6 VOLTE

PIÙ DI 6 VOLTE

2. Per quali motivi si è rivolto all'**Ufficio Canone Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche – C.O.S.A.P.**? (sono possibili più risposte)

- Richiesta di informazioni su **scadenze e pagamento del canone** (bollettini inizio anno, avvisi di pagamento, cartelle esattoriali)
- Richiesta di informazioni o svolgimento di pratiche relative ad **occupazioni edili** (assiti, impalcature, manomissioni, ecc.)
- Richiesta di informazioni o svolgimento di pratiche relative a **spazi acquei**
- Richiesta di informazioni o svolgimento di pratiche relative a **passi carrabili**
- Richiesta di informazioni o svolgimento di pratiche relative ad **altri tipi di occupazione** (specificare:)
- Richiesta di informazioni su occupazioni **abusive**

3. Dovendo dare un **GIUDIZIO COMPLESSIVO** sull'operato dell'**Ufficio Canone Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche – C.O.S.A.P.**, in relazione alla Sua esperienza, con un voto da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto), Lei che giudizio darebbe?

Molto soddisfatto

Per niente soddisfatto

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

4. Ha mai visitato il **sito Internet** dell'Ufficio Tributi relativamente al canone COSAP ?

SI

NO

5. Esprima ora il Suo giudizio in relazione alle seguenti affermazioni:

L'Ufficio Canone Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche – C.O.S.A.P.:

- <u>Ha tempi di risposta rapidi</u>	si	no	non so
- <u>Ha personale competente e preparato</u>	si	no	non so
- <u>Ha personale cortese ed educato</u>	si	no	non so
- <u>Garantisce contatti ed informazioni telefoniche efficienti e rapide</u>	si	no	non so
- <u>Ha uffici ben organizzati che consentono, fra l'altro, di essere ricevuti agevolmente</u>	si	no	non so
- <u>Dispone di informazioni aggiornate e precise</u>	si	no	non so
- <u>Dispone di guide e modulistica che contengono istruzioni chiare e precise per lo svolgimento delle pratiche/attività</u>	si	no	non so
- <u>Richiede un numero ragionevole di documenti da produrre</u>	si	no	non so

6. Eventuali ulteriori osservazioni o suggerimenti:

La ringraziamo ancora per la collaborazione.

Data compilazione:

Direzione Finanziaria
Servizio Gestione Canoni e Diritti