



Direzione Ambiente e Politiche Giovanili

Polizia Mortuaria

Anno 2016



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 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 del Servizio

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Chiarezza con cui il personale illustra 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. Disponibilità del personale a farsi carico delle Sue esigenze

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. Funzionalità dei locali rispetto alle Sue esigenze

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

Grid of 100 empty boxes for handwritten notes.

PIEGARE QUI

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

- Radio buttons for: Dall'Ente gestore cimiteriale, Dal sito, Dall'URP del Comune, Dalla ditta di Onoranze Funebri, Altro.

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

- Radio buttons for: Per una autorizzazione, Per informazioni, Per chiarimenti, Per segnalare disservizio, Altro.

N. Sa che è possibile reperire informazioni e modulistica nel sito del Servizio (www.comune.venezia.it/poliziamortuaria)?

- Radio buttons for: Sì, No.

O. Sa che nel sito del servizio gestore (www.gruppoveritas.it/tariffe-e-regolamenti) sono disponibili le tariffe cimiteriali?

- Radio buttons for: Sì, No.

PIEGARE QUI

ALTRE INFORMAZIONI

P. Sa che il Comune di Venezia mette a disposizione tre sale del commiato per la celebrazione del funerale laico?

- Radio buttons for: Sì, No.

Q. Tipo utente

- Radio buttons for: Privato, Ditta, Associazione/Ente.

Grazie per la cortese collaborazione!



I risultati dell'indagine saranno pubblicati appena possibile nel sito internet www.comune.venezia.it/archivio/86926 e disponibili presso gli sportelli del servizio.