

CITTA' DI  
VENEZIA



*Segretario Generale*

*Servizio implementazione  
processi e qualità*



# **RAPPORTO INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

***PERIODO RILEVAZIONE:  
Dicembre 2018 – Marzo 2019***

## **POLIZIA MORTUARIA**

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

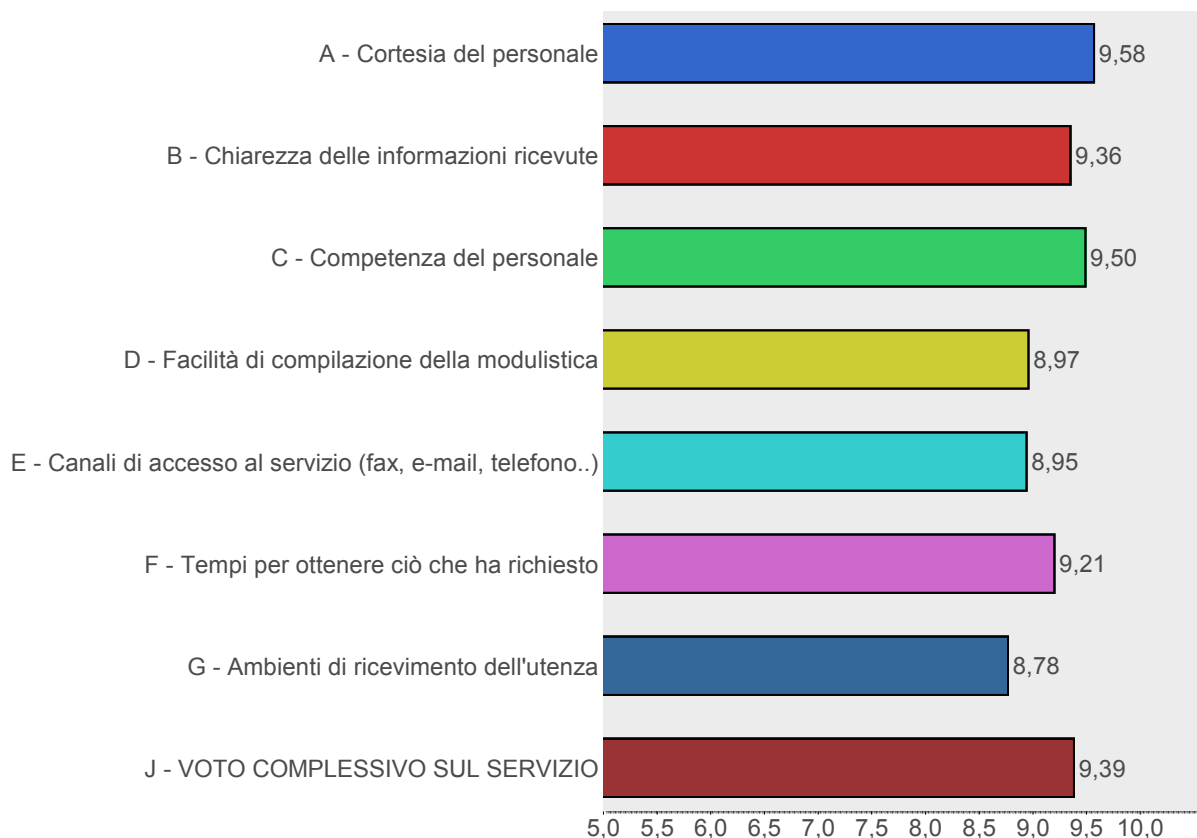
### VENEZIA

| Sede                      | Questionari |
|---------------------------|-------------|
| VENEZIA                   | 64          |
| <b>Totale questionari</b> | <b>64</b>   |

**Voto Medio Complessivo (domanda A-G): 9,20**

**Voto Medio Complessivo (domanda J): 9,39**

#### Voto Medio Complessivo



**INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO POLIZIA MORTUARIA**  
**Anno 2019**

**Punti di forza (Voto medio  $\geq 8$ )**

| <b>Domanda</b>  | <b>Voto</b> |
|---|-------------|
| A - Cortesia del personale                                  | 9,58        |
| C - Competenza del personale                                | 9,50        |
| B - Chiarezza delle informazioni ricevute                   | 9,36        |
| F - Tempi per ottenere ciò che ha richiesto                 | 9,21        |
| D - Facilità di compilazione della modulistica              | 8,97        |
| E - Canali di accesso al servizio (fax, e-mail, telefono..) | 8,95        |
| G - Ambienti di ricevimento dell'utenza                     | 8,78        |

**Soglia di attenzione (Voto medio  $> 7$  e  $< 8$ )**

**Domanda**

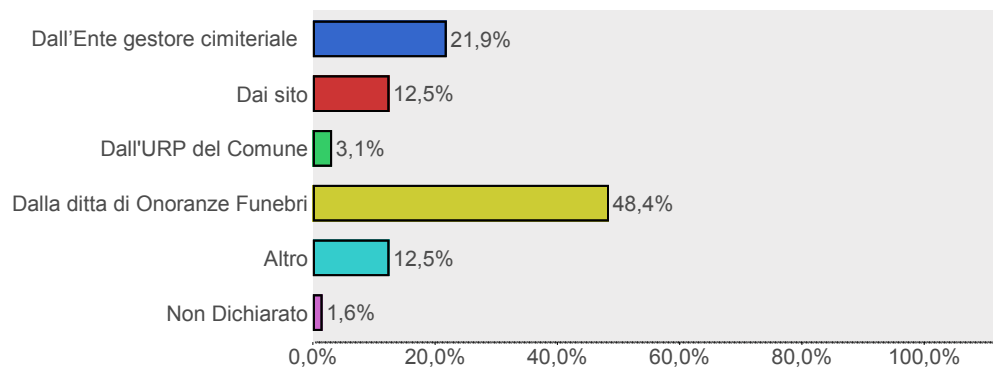
**Punti di debolezza (Voto medio  $\leq 7$ )**

**Domanda**

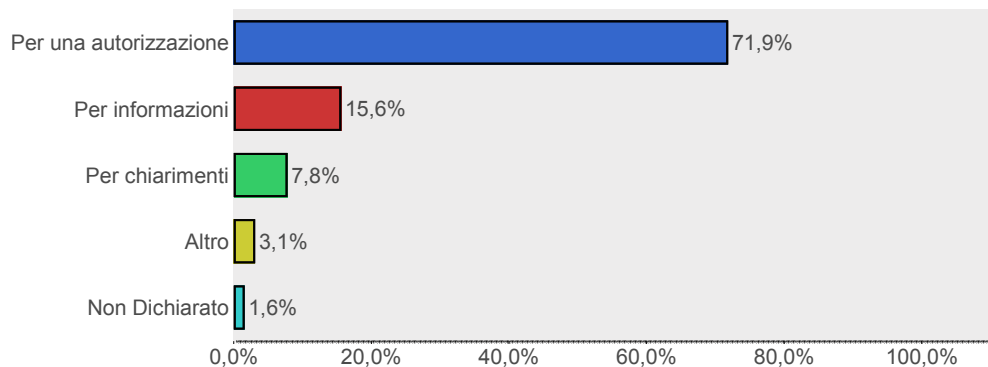
## ALTRE INFORMAZIONI

### VENEZIA

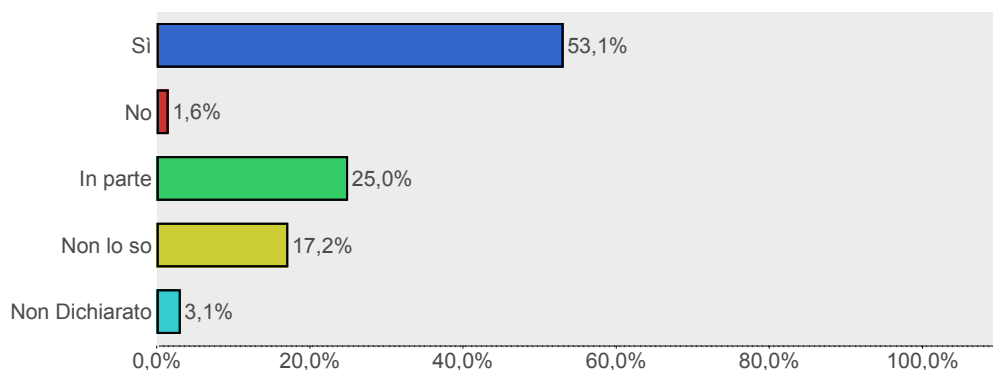
#### L - Come è venuto a conoscenza dell'esistenza del nostro servizio?



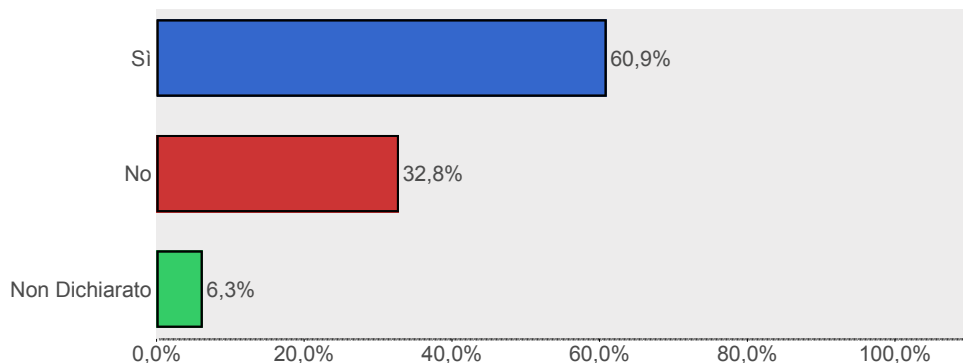
#### M - Per quale motivo si è rivolto all'ufficio oggi?



#### N - Ritieni che le informazioni presenti sul sito internet siano adeguate?



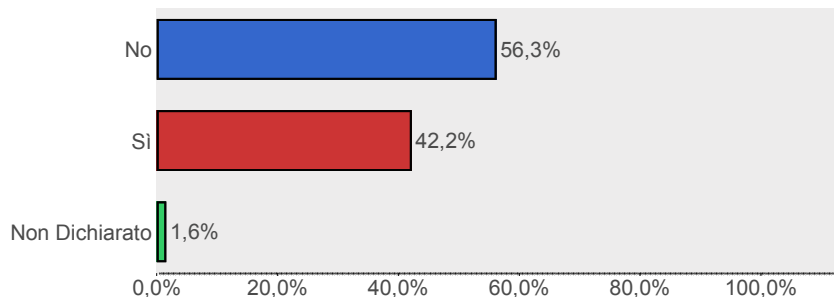
#### O - Sa che nel sito del servizio gestore sono disponibili le tariffe cimiteriali?



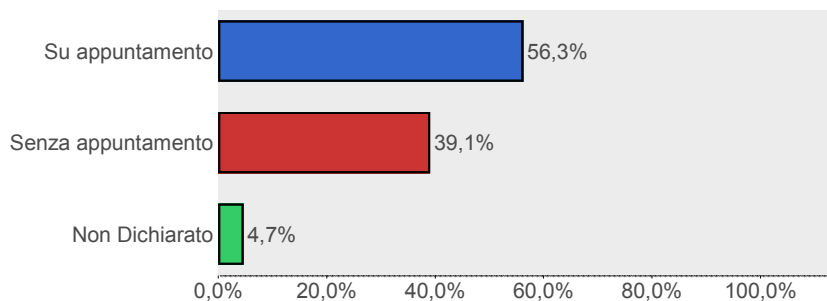
## PROFILO UTENTE

### VENEZIA

Sa che il Comune concede 3 sale del commiato per celebrare il funerale laico?



Preferisce incontrare il personale del servizio:



Tipo di utente

