



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. La invitiamo, quindi, a compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere l'opinione dei cittadini ed i loro suggerimenti. Le chiediamo di utilizzare una penna nera o blu, annerendo o barrando le caselle con una X, laddove richiesto, scrivendo in stampatello in modo chiaro e leggibile. Grazie per la collaborazione!

Esempio: **A B C D** 1 X oppure **1 2 3 4**

Data compilazione

Sede

□ □ / □ □ / 20 □ □

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □

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 illustrano in modo adeguato le procedure da seguire?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Gli operatori si adoperano per dare una risposta adeguata ai suoi problemi?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. La modulistica adottata dall'Ufficio risulta chiara e di facile compilazione?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Gli operatori conoscono bene le procedure e si mostrano aggiornati rispetto alle novità normative?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. Ritiene adeguati i tempi di risposta degli uffici?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Ritiene che siano adeguatamente reperibili gli atti di gara e la modulistica dell'ufficio?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Ritiene adeguato il materiale informativo fornito dagli uffici?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

J. Come valuta nel complesso il servizio erogato dall'Ufficio Gare e Contratti?

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 più importante:

- Attivare una segreteria telefonica guidata Attivare la posta elettronica certificata Migliorare le pagine web del sito del servizio
- Attivare un sistema di gestione dei reclami Altro: *(scrivere nelle caselle in modo chiaro e leggibile, in stampatello MAIUSCOLO)*

PIEGARE QUI

L. Con quale frequenza si è rivolto ai nostri uffici?

- Almeno una volta al mese Almeno una volta l'anno Raramente Mai fino ad ora

M. Per quale motivo prevalente si è rivolto ai nostri uffici? (Barrare una sola scelta)

- Richiesta di informazioni Assistere ad una gara Richiesta di chiarimenti su bandi Presentare un reclamo Altro

N. E' a conoscenza della possibilità di reperire informazioni e modulistica nel sito del servizio?

- Si No

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

O. Ruolo Titolare Altro

P. Dimensioni dell'impresa

- Fino a 10 dipendenti Da 11 a 20 dipendenti Da 21 a 30 dipendenti Oltre 30 dipendenti

Q. Sede dell'impresa

- Comune di Venezia Provincia di Venezia Regione Veneto Altro

R. Tipo di impresa

- Ditta individuale Consorzio Società Cooperativa Altro



Grazie per la cortese collaborazione!

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