

<b>CARATTERISTICA</b>		<b>Quanto RITIENI</b> che la caratteristica sia realmente presente nel Servizio considerato? <i>1 = per nulla</i> <i>2 = poco</i> <i>3 = abbastanza</i> <i>4 = molto</i>
7	Disponibilità di istruzioni, procedure e modulistica relative al servizio	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
8	Disponibilità allo scambio di conoscenze e alla collaborazione	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
9	Comprensione delle esigenze e dei bisogni manifestati dal cliente	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
10	Altra caratteristica ( <i>precisare quale</i> ) .....	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
11	<b>VALUTAZIONE GLOBALE</b> Quanto sei soddisfatto del servizio ricevuto?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>

**OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

---



---

Per maggior riservatezza, è possibile anche scrivere le proprie osservazioni in word su un foglio bianco e pinzarlo al questionario.  
**Grazie per la collaborazione!**



**COMUNE DI VIMERCATE**  
**DIREZIONE GENERALE - QUALITA'**



**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE SUI SERVIZI INTERNI**

**Prima Rilevazione: MESE/2009**

**Servizio valutato: NOME SERVIZIO**

**Perché un Questionario sui servizi interni?**

Questa rilevazione si propone di raccogliere e misurare la soddisfazione dei dipendenti comunali che utilizzano i **servizi interni di supporto** al funzionamento della macchina comunale.

E' stato ideato in collaborazione con i Dirigenti di ciascuna Area ed **ha come finalità il miglioramento continuo di tali servizi**, esattamente come si sta procedendo con i questionari rivolti ai cittadini.

**Rispondendo al questionario, ogni dipendente ha la possibilità di offrire un contributo** al mantenimento dei servizi che già sono ottimali e al miglioramento dei servizi che ancora possono essere ottimizzati.

**La valutazione espressa non si intende mai riferita alle persone** ma sempre agli aspetti tangibili e misurabili di ogni servizio.

**Timbro originale di validazione**

## ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

Per ogni periodo di rilevazione vengono scelti, in accordo coi Dirigenti, alcuni servizi interni da valutare.

Il servizio valutato di volta in volta è indicato sulla copertina del questionario.

Ogni dipendente che utilizza uno di questi servizi riceve dal fornitore il questionario da compilare.

**Il servizio deve essere utilizzato di persona:** non sono validi i contatti telefonici o via mail.

I questionari originali vengono consegnati dalla Direzione a ogni fornitore e non possono essere fotocopiati: hanno un timbro in prima pagina che ne garantisce l'unicità.

Tutto ciò assicura la correttezza della rilevazione e il controllo fra il numero di questionari distribuiti e il numero di quanti saranno restituiti.

**Il questionario è anonimo e riservato:** non sono richiesti dati anagrafici o di appartenenza ad Aree e Settori.

**Per la restituzione sono disponibili due urne:** una nell'atrio della Direzione e una a Spazio Città.

**Verranno ritenuti validi e valutati** solo i questionari integri, originali e completi, a garanzia della serietà della rilevazione.

**La collaborazione di tutti è fondamentale** alla buona riuscita dell'indagine: chi riceve il questionario da un fornitore si senta impegnato al dovere di compilarlo e restituirlo nelle urne predisposte.

## QUESTIONARIO

CARATTERISTICA		Quanto <b>RITIENI</b> che la caratteristica sia realmente presente nel Servizio considerato? <b>1 = per nulla</b> <b>2 = poco</b> <b>3 = abbastanza</b> <b>4 = molto</b>
1	Capacità di fornire bene il servizio fin dalla prima richiesta * <i>(non occorre tornare più volte per lo stesso motivo)</i>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
2	Rispetto dei tempi previsti	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
3	Capacità di valutare le urgenze	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
4	Coerenza nelle risposte fornite da tutto il personale dello stesso servizio <i>(per servizi erogati da più persone diverse)</i>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
5	Cortesìa del personale	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
6	Completezza di informazioni e utilizzo di un linguaggio semplice e comprensibile	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>

\* purché la richiesta sia completa di tutte le informazioni e i documenti necessari a poterla evadere

Continua 