

CARATTERISTICA		Quanto RITIENI 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	VALUTAZIONE GLOBALE 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 RITIENI che la caratteristica sia realmente presente nel Servizio considerato? 1 = per nulla 2 = poco 3 = abbastanza 4 = molto
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 