



**Indagine sulla soddisfazione dei cittadini
per i servizi offerti da SPAZIO CITTA'
Anno 2009**



Gentile signora, egregio signore

il Comune di Vimercate sta conducendo una nuova indagine per valutare la soddisfazione della cittadinanza relativamente ai servizi offerti da SPAZIO CITTÀ.

L'Amministrazione comunale è impegnata a tornare periodicamente a raccogliere l'opinione dei cittadini al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti, in linea con i requisiti previsti dalla certificazione ISO 9001:2000.

Vorremmo pertanto chiederLe di rispondere alle domande contenute in questo questionario in quanto la Sua opinione è per noi molto preziosa per migliorarci ed offrire servizi sempre più efficaci.

La informiamo che il questionario è anonimo, perciò non deve essere firmato: le risposte da Lei fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici.

La preghiamo di restituire il questionario **entro il 31 marzo 2009** nelle apposite cassette predisposte presso Spazio Città.

Cordialmente,

Lo staff di Spazio Città





CITTÀ DI VIMERCATE

Indagine sulla soddisfazione dei cittadini per i servizi offerti da SPAZIO CITTA' Anno 2009



1) Per quale dei seguenti servizi Lei è venuto a Spazio Città oggi?

(indichi una o più caselle sottostanti):

- Servizi demografici** (certificazioni, documenti e carte d'identità, autentiche, pratiche cimiteriali, servizi elettorali, residenze, nascite e matrimoni, passaporto)
- Servizi tributari** (ICI, TARSU, COSAP)
- Servizi di segreteria comunale** (protocollazione di documenti, appuntamenti e prenotazioni, visione e accesso ad atti comunali)
- Servizi sociali, scolastici e culturali** (modulistica, iscrizioni varie, buoni mensa, certificazione ISEE per ottenimento servizi a graduatoria)
- Servizi di Polizia Locale** (occupazione suolo pubblico, contrassegno trasporto disabili)
- Ecologia e verde pubblico** (consegna kit calendario di raccolta rifiuti, pratiche per verde privato, inquinamento acustico o prelievo acque)
- Pianificazione e gestione del territorio** (ritiro/consegna moduli vari):
- Servizi di comunicazione e partecipazione** (erogazione di informazioni, consultazione banche dati, quotidiani e atti amministrativi, raccolta di segnalazioni, suggerimenti, reclami)
- Altri servizi** _____

2) Nelle domande successive, per ogni aspetto elencato, dovrebbe esprimere una valutazione con un punteggio compreso tra 1 (se non è per niente soddisfatto) a 5 (se è molto soddisfatto) (segni con una crocetta la categoria (casella) che più rappresenta la Sua opinione)

Domande	non ho elementi sufficienti per giudicare	molto soddisfatto	Piu' o meno soddisfatto	mediamente soddisfatto	poco soddisfatto	per nulla soddisfatto
	□	5	4	3	2	1

Aspetti legati ai tempi

•	tempo che ha dovuto attendere prima di essere ricevuto dall'operatore	1	2	3	4	5	□
•	tempo che è stato necessario per espletare la pratica con l'operatore	1	2	3	4	5	□
•	orari e giorni di apertura dell'ufficio	1	2	3	4	5	□
•	tempi di risposta per le segnalazioni e i reclami	1	2	3	4	5	□
•	tempi di attesa per le risposte a telefonate, e-mail, fax	1	2	3	4	5	□

Aspetti legati al personale

•	cortesia del personale	1	2	3	4	5	□
•	competenza e preparazione del personale	1	2	3	4	5	□
•	chiarezza e completezza delle informazioni fornite	1	2	3	4	5	□
•	capacità di far sentire a proprio agio le persone	1	2	3	4	5	□
•	disponibilità a dare informazioni telefoniche sui servizi comunali	1	2	3	4	5	□
•	capacità di offrire una consulenza personalizzata	1	2	3	4	5	□



**Indagine sulla soddisfazione dei cittadini
per i servizi offerti da SPAZIO CITTA'
Anno 2009**



Domande	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	molto soddisfatto	non ho elementi sufficienti per giudicare
	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

Aspetti legati all'erogazione di informazioni

• informazioni sull'erogazione dei servizi	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• disponibilità di materiale e strumenti informativi	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• chiarezza della modulistica	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• disponibilità di quotidiani e settimanali	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• postazione internet gratuita	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

Aspetti legati alla struttura

• adeguatezza degli ambienti	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• qualità e comodità degli arredi	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• pulizia dell'ambiente	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• tranquillità e distensione dell'ambiente	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• riservatezza e privacy	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• facilità di accesso alla struttura	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• climatizzazione degli ambienti	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

3) Ha mai inviato al Comune dei reclami/suggerimenti?

Sì No

3a) Se ha risposto sì alla domanda precedente, qual è il suo grado di soddisfazione riguardo le risposte ottenute?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

4) Ha mai utilizzato il sito internet per scaricare moduli o accedere ad informazioni relativamente ai servizi?

Sì No

4a) Se ha risposto sì alla domanda precedente, qual è il suo grado di soddisfazione relativamente a questo genere di servizio?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

5) Quale ulteriore servizio aggiuntivo vorrebbe trovare a Spazio Città?



**Indagine sulla soddisfazione dei cittadini
per i servizi offerti da SPAZIO CITTA'
Anno 2009**



6) VALUTAZIONE GLOBALE DEI SERVIZI DI SPAZIO CITTA':

Qual è il suo giudizio globale relativamente ai servizi erogati da Spazio Città?

- Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI (utili a fini statistici)

• Sesso	<input type="checkbox"/> Maschio <input type="checkbox"/> Femmina
• Età	<input type="checkbox"/> minore di 18 <input type="checkbox"/> 18-35 <input type="checkbox"/> 36-50 <input type="checkbox"/> 51-65 <input type="checkbox"/> oltre 65
• Cittadinanza	<input type="checkbox"/> Italiana <input type="checkbox"/> Cittadino UE (indicare nazionalità) _____ <input type="checkbox"/> Altra nazionalità (indicare quale) _____
• Quartiere	<input type="checkbox"/> Centro <input type="checkbox"/> Nord <input type="checkbox"/> Sud (compresi Torri Bianche e Moriano) <input type="checkbox"/> Ruginello <input type="checkbox"/> Oreno <input type="checkbox"/> Velasca
• Professione	<input type="checkbox"/> Studente <input type="checkbox"/> Lavoratore dipendente <input type="checkbox"/> Imprenditore <input type="checkbox"/> Libero professionista <input type="checkbox"/> Pensionato <input type="checkbox"/> Casalinga <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____

Questo spazio è destinato a osservazioni o suggerimenti:

Grazie per la Sua preziosa collaborazione!

Il questionario può essere riconsegnato direttamente agli operatori oppure presso le apposite cassette che si trovano all'interno di Spazio Città.