



**Indagine sulla soddisfazione dei cittadini
per i servizi offerti dallo Sportello Unico Tecnico
SUT
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 dallo Sportello Unico Tecnico (SUT).

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 15 giugno 2009** nelle apposite cassette predisposte presso gli uffici del SUT ed a Spazio Città.

Cordialmente,

Ufficio Sportello Unico Tecnico



**Indagine sulla soddisfazione dei cittadini
per i servizi offerti dallo Sportello Unico Tecnico
SUT
Anno 2009**

1) Per quale dei seguenti servizi Lei è venuto al S.U.T.?

(indichi una o più caselle sottostanti):

- Servizio EDILIZIA PRIVATA (.....)
- Servizio COMMERCIO (.....)
- Servizio PRATICHE AMBIENTALI (.....)
- 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).

(segna con una crocetta la categoria (casella) che più rappresenta la Sua opinione)

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 ai tempi

• tempo che ha dovuto attendere prima di essere ricevuto dall'operatore	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• tempo che è stato dedicato dall'operatore al quesito sottoposto	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• orari e giorni di apertura dell'ufficio	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• tempi di risposta per le segnalazioni e i reclami (se utilizzato)	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• tempi di attesa per ottenere risposta a domande o richieste di informazioni effettuate tramite telefono, e-mail, fax	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

Aspetti legati al personale

• cortesia del personale	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• competenza e preparazione del personale	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• chiarezza e completezza delle informazioni fornite	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• capacità di far sentire a proprio agio le persone	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• disponibilità a dare informazioni telefoniche preliminari alla predisposizione dei progetti	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• capacità di offrire una consulenza personalizzata	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• efficacia del supporto tecnico prestato	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

Aspetti legati all'erogazione di informazioni

• informazioni sull'erogazione del servizio	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• disponibilità di materiale e strumenti informativi anche su sito internet	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• chiarezza della modulistica	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• facilità consultazione sito internet	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
• completezza della modulistica messa a disposizione sul sito	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>



**Indagine sulla soddisfazione dei cittadini
per i servizi offerti dallo Sportello Unico Tecnico
SUT
Anno 2009**

Domande	non ho elementi sufficienti per giudicare	molto soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	mediamente soddisfatto	poco soddisfatto	per nulla soddisfatto
	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"/>
• 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 SUT 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) Qual è il suo grado di soddisfazione complessivo relativamente alla gestione ed all'espletamento della pratica da lei sottoposta?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

6) Suggerimenti sul miglioramento del Servizio?

7) VALUTAZIONE GLOBALE DEI SERVIZI DEL S.U.T.:

Qual è il suo giudizio globale relativamente ai servizi erogati dal S.U.T.?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo



**Indagine sulla soddisfazione dei cittadini
per i servizi offerti dallo Sportello Unico Tecnico
SUT
Anno 2009**

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI (utili a fini statistici)

• Sesso	<input type="checkbox"/> Maschio <input type="checkbox"/> Femmina
• Età	<input type="checkbox"/> 18-35 <input type="checkbox"/> 36-50 <input type="checkbox"/> 51-65 <input type="checkbox"/> oltre 65
• Categoria	<input type="checkbox"/> Cittadino <input type="checkbox"/> Tecnico progettista <input type="checkbox"/> Impresa <input type="checkbox"/> Consulente <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____
• Cittadinanza	<input type="checkbox"/> Italiana <input type="checkbox"/> Cittadino UE (<i>indicare nazionalità</i>) _____ <input type="checkbox"/> Altra nazionalità (<i>indicare quale</i>) _____
• Residenza (<i>per i cittadini</i>) • Sede attività (<i>per imprese e professionisti</i>)	<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 <input type="checkbox"/> Altro Comune

Questo spazio è destinato ad osservazioni o suggerimenti:

Grazie per la Sua preziosa collaborazione.

Ufficio Sportello Unico Tecnico

Il questionario può essere riconsegnato direttamente agli operatori oppure presso le apposite cassette che si trovano all'interno degli uffici del SUT ed a Spazio Città.