



**Indagine sulla soddisfazione dei cittadini
per i servizi di IGIENE AMBIENTALE
Anno 2010**

UFFICIO
ECOLOGIA

Gentile Signora, Egregio Signore

il Comune di Vimercate sta conducendo una nuova indagine per valutare la soddisfazione della cittadinanza relativamente ai servizi di IGIENE AMBIENTALE.

Tali servizi sono erogati da una ditta appaltatrice gestita da CEM Ambiente.

L'isola Ecologica è invece custodita da un gruppo di volontari.

L'Ufficio Ecologia garantisce un'attività di controllo sui servizi erogati dalla ditta appaltatrice.

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 maggio 2010** presso:

- Ufficio Ecologia
- Spazio Città
- Isola Ecologica

Cordialmente,

Lo staff dell'UFFICIO ECOLOGIA





CITTÀ DI VIMERCATE

**Indagine sulla soddisfazione dei cittadini
per i servizi di IGIENE AMBIENTALE
Anno 2010**

UFFICIO
ECOLOGIA

Nelle domande successive, per ogni aspetto elencato, dovrebbe esprimere una valutazione con un punteggio compreso tra 1 (insufficiente) a 4 (ottimo)

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

Domanda 1 RACCOLTA DOMICILIARE DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI		insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	non ho elementi per giudicare
		1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Orari e puntualità	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Frequenza della raccolta	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Efficacia del servizio	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Soluzione dei disservizi	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Come secondo Lei possiamo migliorare il servizio? _____					
Domanda 2 PULIZIA DELLE STRADE		insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	non ho elementi per giudicare
		1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Orari e puntualità	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Frequenza della pulizia	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Chiarezza di avvisi e cartelli	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Efficienza dei mezzi	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Effettiva pulizia dopo il passaggio degli operatori	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Come secondo Lei possiamo migliorare il servizio? _____					
Domanda 3 ISOLA ECOLOGICA		insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	non ho elementi per giudicare
		1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Orari di apertura	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Facilità di accesso	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Semplicità delle operazioni	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Cortesìa dei volontari	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Come secondo Lei possiamo migliorare il servizio? _____					



CITTÀ DI VIMERCATE

**Indagine sulla soddisfazione dei cittadini
per i servizi di IGIENE AMBIENTALE
Anno 2010**

UFFICIO
ECOLOGIA

Domanda 4 SERVIZI VARI		insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	non ho elementi per giudicare
		1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Efficienza della pulizia manuale	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Efficienza della pulizia dei Parchi	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Raccolta dei rifiuti pericolosi (farmaci scaduti, pile esaurite...)	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Raccolta dei rifiuti abbandonati	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Comunicazioni sulla raccolta differenziata	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Attività di promozione della cultura ambientale	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Domanda 5 ATTIVITA' DELL'UFFICIO ECOLOGIA		insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	non ho elementi per giudicare
		1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Facilità di contatto	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Cortesia del personale	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Tempestività delle risposte	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
•	Tempestività nei sopralluoghi richiesti	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>

Domanda 6 Ha mai inviato al Comune dei reclami/suggerimenti?

sì no

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

insufficiente sufficiente buono ottimo

Domanda 7 Ha mai utilizzato il sito internet per accedere ad informazioni relativamente ai servizi di Igiene Ambientale?

sì no

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

insufficiente sufficiente buono ottimo



**Indagine sulla soddisfazione dei cittadini
per i servizi di IGIENE AMBIENTALE
Anno 2010**

UFFICIO
ECOLOGIA

Domanda 8 VALUTAZIONE GLOBALE DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

Qual è il suo giudizio globale relativamente ai servizi di Igiene Ambientale del Comune di Vimercate?

- insufficiente 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 (<i>indicare nazionalità</i>) _____ <input type="checkbox"/> Altra nazionalità (<i>indicare quale</i>) _____
• 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.

L'Ufficio Ecologia