

Rilevare la soddisfazione dei cittadini è importante per migliorare i servizi.

Il Comune di Vimercate ritiene fondamentale l'ascolto e il contributo che i cittadini possono dare ed è per questo che dal 2003 svolge regolarmente indagini di soddisfazione sui servizi per i quali è stata predisposta la [Carta dei Servizi](#) .

L'asilo nido svolge l'indagine tutti gli anni e coinvolge il 100% degli utenti interessati (i genitori di circa 60 bambini iscritti).

Per gli altri servizi (Biblioteca, Spazio Città, Polizia Locale, Igiene Ambientale, Sportello Unico Tecnico, Anziani) occorre selezionare un campione significativo di utenti e serve un maggior impegno nella distribuzione e raccolta dei questionari compilati.

Per questo motivo tali indagini vengono svolte a cadenza biennale.

La metodologia utilizzata prevede che per soddisfazione si intenda il giudizio "ottimo" o "buono" dato dai cittadini ai servizi verificati: il giudizio "sufficiente" – pur essendo rilevato - non contribuisce al valore di soddisfazione in quanto rappresenta la prestazione attesa e dovuta. Naturalmente vengono rilevati anche i valori negativi e ad essi si dà la massima importanza per capire quali sono i punti critici segnalati dai cittadini.

Tutte le proposte e le osservazioni trascritte dai cittadini sui questionari vengono considerate utili ai fini del miglioramento.

Alla conclusione di ogni rilevazione, i risultati vengono pubblicati sul sito comunale, stampati in sintesi sul notiziario comunale distribuito a tutte le famiglie vimercatesi e presentati pubblicamente alla stampa locale per una loro più ampia diffusione.

- Leggi le informazioni relative alle indagini svolte nel [2009](#) e nel [2010](#)
- Consulta il [grafico](#) che riassume i risultati delle indagini del 2009 e 2010
- Nel 2011 l'indagine ha riguardato lo sportello polifunzionale Spazio Città (consulta i [risultati](#) ).

Periodicamente viene rilevata anche la soddisfazione sui servizi interni: i dipendenti cioè sono chiamati ad esprimere la loro soddisfazione su tutti quei servizi interni che – se ben funzionanti – assicurano la qualità dei servizi esterni. La prima [indagine sui servizi interni](#) si è svolta nel 2009 ed ha coinvolto 20 servizi per un totale di 366 questionari elaborati.