



## COMUNE DI VAREDO

## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CITTADINO

Il Comune di Varedo sta effettuando un'indagine al fine di valutare la soddisfazione dei cittadini verso i servizi offerti. Le chiediamo cortesemente di dedicarci alcuni minuti per rispondere alle domande che seguono. Grazie al Suo contributo potremo, infatti, verificare la qualità dei nostri servizi, al fine di migliorarli e renderli più adeguati alle esigenze dei cittadini.

Il questionario è anonimo.

La ringraziamo per l'attenzione.

### Quale servizio del Comune ha utilizzato oggi? (barrare una sola casella)

- |                                                            |                                              |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> URP                               | <input type="checkbox"/> Sport e Cultura     |
| <input type="checkbox"/> Segreteria, Messaggi e Protocollo | <input type="checkbox"/> Servizi Demografici |
| <input type="checkbox"/> Scuola                            | <input type="checkbox"/> Tributi             |
| <input type="checkbox"/> Edilizia Privata e Urbanistica    | <input type="checkbox"/> Lavori Pubblici     |
| <input type="checkbox"/> Servizi Sociali                   | <input type="checkbox"/> Polizia Locale      |

### Con quale frequenza utilizza il Servizio ? (barrare una sola casella)

- |                                           |                                                 |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> è la prima volta | <input type="checkbox"/> 2/3 volte all'anno     |
| <input type="checkbox"/> 1 volta al mese  | <input type="checkbox"/> più di 1 volta al mese |

Per rispondere al questionario sarà sufficiente fare una croce sul numero corrispondente alla risposta scelta, tenendo presente che la scala esprime un valore crescente da 1 a 5.

1= molto carente    2= insufficiente    3= sufficiente    4= buono    5 = ottimo

|    |                                                                         |   |   |   |   |   |
|----|-------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1  | Gli orari di apertura                                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2  | La competenza e la preparazione del personale                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3  | I tempi per l'ottenimento del servizio richiesto                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4  | La chiarezza delle spiegazioni fornite allo sportello                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5  | Le modalità di ottenimento del servizio o documento richiesto           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6  | La cortesia del personale                                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7  | La disponibilità nel fornire informazioni telefoniche                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8  | La capacità degli impiegati di far sentire "a proprio agio" le persone  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9  | Facilità di accesso (scale, porte, barriere)                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | La chiarezza delle indicazioni e della cartellonista esterna ed interna | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | La facilità di compilazione della modulistica                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | La capacità del personale di gestire gli eventuali disservizi           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | La flessibilità del personale nel capire le esigenze del cittadino.     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Dati di chi ha compilato il questionario

|       |                                  |                                  |
|-------|----------------------------------|----------------------------------|
| Sesso | <input type="checkbox"/> maschio | <input type="checkbox"/> femmina |
|-------|----------------------------------|----------------------------------|

|               |                                          |                                          |
|---------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| Fascia di età | <input type="checkbox"/> Fino a 18 anni  | <input type="checkbox"/> da 18 a 35 anni |
|               | <input type="checkbox"/> da 36 a 60 anni | <input type="checkbox"/> oltre 60        |