



# QUESTIONARIO

## PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Gentile Utente, ringraziandoLa per la collaborazione che ci vorrà offrire nel valutare il nostro operato e nel proporci preziosi suggerimenti, La invitiamo alla compilazione del presente questionario che si compone di 2 parti.

Una prima parte più qualitativa rivolta all'approfondimento delle sue esigenze ed una seconda più quantitativa in funzione del servizio da lei riscontrato.

Voglia cortesemente apporre una "X" in corrispondenza di ciascuna domanda, nella colonna che esprime la Sua percezione in merito alla domanda posta

## PRIMA PARTE

SERVIZI ESISTENTI		
1	Quali dei seguenti aspetti ritiene sia il più utile? Indicare con una X nello spazio a destra	X
	A Apertura tutto il giorno il Giovedì	
	B Portale web "Città di Saronno"	
	C Richiesta accesso agli atti on-line	
	D Comunicazione tramite Posta Elettronica Certificata	
	E Consultazione dati catastali in Comune	
	F N° diretto per segnalazione reclami	
	G (altri suggerimenti)	

NUOVI SERVIZI		
2	Se fossero disponibili, a quali altri servizi sarebbe interessato? indicare con una X il servizio od suggerirne uno	X
	A Pubblicazione periodica aggiornamenti normativi	
	B Tavolo permanente confronto tecnico pubblico/privato	
	C Comitato di coordinamento tecnici locali (comuni contermini)	
	D Predisposizione di semplici suggerimenti rivolti al cittadino circa le diverse modalità di presentazione dei progetti per interventi edilizi	
	E (altri suggerimenti)	

PROGETTO "OCCHI DELLA CITTA'"		
3	Il progetto "occhi della città" ritiene importante il ruolo collaborativo richiesto al cittadino nella segnalazione dei guasti, malfunzionamenti e/o carenze del sistema infrastrutturale (strade, fognatura, illuminazione pubblica, ecc)	X
	A Ne è a conoscenza	
	B Le sembra utile	
	C Ne ha verificato l'efficacia	
	D Suggerimenti	



## SECONDA PARTE - Per ogni domanda vi chiediamo di:

Vogliate cortesemente apporre una "X" in corrispondenza di ciascuna domanda, nella colonna

IDENTIFICAZIONE TIPOLOGIA UTENTE	
Lei è un Utente:	<input type="checkbox"/> TECNICO <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> NON TECNICO</span>
Di quale Servizio ha usufruito:	<input type="checkbox"/> OPERE PUBBLICHE / ECOLOGIA / PATRIMONIO <input type="checkbox"/> URBANISTICA / EDILIZIA / VERDE / MOBILITA'
Con quale frequenza ricorre ai Servizi del Settore Tecnico del Comune:	<input type="checkbox"/> FREQUENTEMENTE (oltre 11 volte in un anno) <input type="checkbox"/> SALTUARIAMENTE (fino a 10 volte in un anno) <input type="checkbox"/> ALTRO _____

GIUDIZIO che esprime la Sua percezione in merito alla domanda posta, secondo i seguenti criteri:  
 😊 se è **molto soddisfatto**; 😐 se è **mediamente soddisfatto**; ☹️ se è **insoddisfatto**.  
**IN CASO DI PARERE NEGATIVO SI PREGA DI INSERIRE UN COMMENTO PER PERMETTERCI LA RICERCA DELLA SOLUZIONE AL PROBLEMA**

Attribuire un grado di **IMPORTANZA** alla domanda stessa indicando con i seguenti criteri il peso:  
**IMPORTANZA: P = poco importante I = importante M = molto importante**

QUESITI	GIUDIZIO			IMPORTANZA P - I - M	NOTE
	😊	😐	☹️		
Come giudica la "raggiungibilità <sup>1</sup> " del personale del Settore Tecnico?	😊	😐	☹️		
Come giudica la capacità del personale del Settore Tecnico di venire incontro alle Sue esigenze <sup>2</sup> ?	😊	😐	☹️		
Come giudica la competenza del personale?	😊	😐	☹️		
Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale?	😊	😐	☹️		
Come giudica, complessivamente, la qualità del servizio ricevuto?	😊	😐	☹️		
Nel caso avesse mai lamentato situazioni anomale/disguidi, come giudica la relativa gestione <sup>3</sup> ?	😊	😐	☹️		

COMPLESSIVAMENTE, QUAL'E' IL LIVELLO DELLA SUA SODDISFAZIONE?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Al fine di poterLe offrire un servizio sempre migliore, La invitiamo, cortesemente, ad esporci le Sue  
**OSSERVAZIONI**

DATA COMPILAZIONE:

rev. 05 del 04/11/2014

<sup>1</sup> Es.: Quando telefona, Le viene passato l'interno corretto? Se cerca di ottenere un appuntamento, riesce ad averlo in tempi ragionevoli?

<sup>2</sup> Es.: Le vengono fornite informazioni esaurienti? Viene aiutato nella risoluzione dei Suoi problemi?

<sup>3</sup> Es.: Ha ricevuto una risposta in tempi ragionevoli? Sono state attivate, se opportune, azioni atte ad eliminare l'inconveniente?