

QUESTIONARIO

Gentile Cittadino,

Per migliorare la qualità dei servizi offerti e renderli quanto più possibile adatti alle Sue esigenze, è importante conoscere il Suo giudizio e la Sua opinione sul lavoro svolto fino ad ora.

Ciò che Le chiediamo con questo questionario, completamente anonimo, è di dedicare dieci minuti del suo tempo per aiutarci a migliorare il nostro servizio alla cittadinanza.

Il questionario debitamente compilato dovrà essere restituito, a mano o inviato per posta, entro il prossimo 31 gennaio 2010.

Per facilitare le operazioni di raccolta, presso l'ingresso del Municipio di Via Roma 5 e la Biblioteca di Via Dante 12, verranno predisposte apposite urne. I dati sono raccolti in forma anonima.

I risultati saranno rielaborati a cura della Direzione Generale e presentati in forma aggregata per attivare le opportune azioni di miglioramento dei servizi erogati.

Inoltre verranno utilizzati nel processo di valutazione delle performance del personale dipendente.

È possibile compilare il questionario scaricandolo dal sito internet www.comune.trezzosulladda.mi.it, sezione Documenti, e re inviarlo via e-mail a: direzione@comune.trezzosulladda.mi.it.

Grazie per la collaborazione.

Il Sindaco
Danilo Villa

PARTE I - INFORMAZIONI GENERALI

ETÀ: _____

- Sotto i 20 anni
- Da 21 a 35 anni
- Da 36 a 60 anni
- Oltre 60 anni

SESSO: _____

- M
- F

DIMENSIONI DEL NUCLEO FAMILIARE: _____

- 1
- 2-4
- 5 o più

ISTRUZIONE: _____

- fino alla scuola media
- diploma superiore
- laurea

LUOGO DI NASCITA: _____

- Trezzo s/A.
- Altro Comune della Lombardia
- Regione del Nord
- Regione del Centro-Sud
- Paese estero

PROFESSIONE: _____

- libero professionista, imprenditore
- tecnico, impiegato
- lavoratore autonomo, commerciante
- operaio
- pensionato
- studente
- casalinga
- disoccupato
- altro

1. Può indicare quale è stata, mediamente, la sua frequenza di utilizzo dei servizi offerti dagli Uffici comunali?

- Bassa (fino a 3 volte in un anno)
- Media (da 4 a 12 volte in un anno)
- Alta (oltre 12 volte in un anno)

2. I suoi contatti con gli uffici comunali, nell'ultimo anno, sono stati dovuti principalmente a:

- Motivi professionali
- Risoluzione problemi concernenti la sua persona o il suo nucleo familiare
- Informazioni sui servizi comunali
- Informazioni sul territorio o su manifestazioni ed eventi culturali/sportivi
- Reclami e/o segnalazioni
- Prestito libri

PARTE II **ACCESSO ALLE INFORMAZIONI**

- 3. Come valuta il NOTIZIARIO comunale, su una scala da 1 a 10, per quanto riguarda le seguenti caratteristiche?**

Utilità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Realizzazione grafica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Comprensibilità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 4. Per ciascuno dei seguenti canali di comunicazione utilizzati dal Comune di Trezzo sull'Adda, Le si chiede di valutare il livello di comprensibilità e di chiarezza delle informazioni fornite tramite essi (1= pessimo; 10= ottimo):**

Informazioni telefoniche	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Materiale informativo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Sito Internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Notiziario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Informazioni ottenute direttamente dal personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Carta dei servizi comunali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

PARTE III **ACCESSO AGLI UFFICI ED AI SERVIZI**

SERVIZIO SPAZIOPIÙ

- 5. Le informazioni ricevute dall'Ufficio quanto sono state adeguate?**

(1= pochissimo; 10= moltissimo)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 6. La modulistica fornita dall'Ufficio è chiara e di facile utilizzo? (1= pochissimo; 10= moltissimo)**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 7. Come sono stati i tempi di attesa? (1= molto lunghi; 10= molto brevi)**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 8. Come giudica complessivamente, in base alle seguenti caratteristiche, il personale del SERVIZIO SPAZIOPIÙ? (1= molto insufficiente; 10= ottimo)**

Cortesia/disponibilità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Rapidità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Professionalità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Capacità di comprensione delle richieste	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

SERVIZI SOCIALI

- 9. Le informazioni ricevute dall'Ufficio quanto sono state adeguate?**

(1= pochissimo; 10= moltissimo)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

10. La modulistica fornita dall'Ufficio è chiara e di facile utilizzo?

(1= pochissimo; 10= moltissimo)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

11. Come sono stati i tempi di attesa? (1= molto lunghi; 10= molto brevi)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

12. Come giudica complessivamente, in base alle seguenti caratteristiche, il personale dei Servizi Sociali? (1= molto insufficiente; 10= ottimo)

Cortesìa/disponibilità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Rapidità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Professionalità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Capacità di comprensione delle richieste	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

BIBLIOTECA**13. Le informazioni ricevute dall'Ufficio quanto sono state adeguate?**

(1= pochissimo; 10= moltissimo)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

14. La modulistica fornita dall'Ufficio è chiara e di facile utilizzo? (1= pochissimo; 10= moltissimo)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

15. Come sono stati i tempi di attesa? (1= molto lunghi; 10= molto brevi)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

16. Come giudica complessivamente, in base alle seguenti caratteristiche, il personale del Servizio Biblioteca? (1= molto insufficiente; 10= ottimo)

Cortesìa/disponibilità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Rapidità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Professionalità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Capacità di comprensione delle richieste	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

PARTE IV**UFFICI E PERSONALE COMUNALE****17. Come giudica l'organizzazione in generale e la strutturazione nel suo complesso degli Uffici del Comune di Trezzo sull'Adda:** (1= pessimo; 10= ottimo)

Accessibilità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Chiarezza informazioni	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Tempi di risposta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Conoscenza servizi offerti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Possibilità di ricerca autonoma di informazioni	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

18. Nel suo complesso come giudica il comportamento professionale del personale del Comune di Trezzo sull'Adda? (1= pessimo; 10= ottimo)

Cortesìa/disponibilità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Rapidità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Professionalità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Capacità di comprensione delle richieste	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

PARTE V

GESTIONE DI BENI E SERVIZI COMUNALI

19. Come valuta la cura e la gestione delle dotazioni del patrimonio pubblico comunale? (1= molto insufficiente; 10= ottimo)

Parchi, giardini, verde pubbl.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Arredo urbano (panchine cestini, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Illuminazione pubblica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Strade (manutenzione)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Strade (pulizia)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Cimitero comunale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Impianti sportivi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Uffici comunali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

20. Qual è il suo grado di apprezzamento dei servizi erogati dal suo Comune? (1= pochissimo; 10= moltissimo)

Assistenza domiciliare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Trasporto scolastico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mensa scolastica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Raccolta rifiuti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Iniziative culturali/sportive	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Prestito libri	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Organizzazione della viabilità interna	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

PARTE VI

GESTIONE DI BENI E SERVIZI COMUNALI

21. Se dovesse indicare:

- l'attività che ha PIÙ apprezzato sceglierebbe.....
- l'attività che ha MENO apprezzato sceglierebbe.....

22. Ha dei suggerimenti per migliorare la gestione del suo Comune?.....

