



COMUNE di VERGIATE
(Provincia di Varese)

Via Cavallotti, 46 - 21029 Vergiate (VA)

☎ 0331 928711 - 📠 0331 947466

P. IVA 00309430122

PEC: comunevergiate@legalmail.it

www.vergiate.gov.it

Al fine di migliorare i nostri servizi, fornire risposte sempre più efficienti e tempestive, nonché agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, è stato predisposto un **questionario** di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni e suggerimenti vari e possibilità di esprimere il gradimento dei servizi comunali, mediante i cosiddetti “emoticons”, cioè le tre faccine di colore verde, giallo e rosso, che simboleggiano livelli di gradimento alto (faccina verde), medio (faccina gialla), basso (faccina rossa).

Tutti gli utenti che vorranno compilare il questionario si faranno parte attiva nella realizzazione dell’iniziativa, che consentirà di rilevare eventuali disfunzioni e di raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi, dei singoli uffici e dell’Amministrazione nel suo complesso.

Confidiamo che l’iniziativa possa incontrare il più ampio apprezzamento da parte di tutti gli interlocutori del Comune di Vergiate e presentare un’immagine dell’Amministrazione sempre più orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti.

Vergiate, dicembre 2013



Vicesindaco e Assessore alla Comunicazione
(Daniele Parrino)

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI

La preghiamo di compilare questo modulo in forma anonima ed inserirlo nelle apposite **CASSETTE di RACCOLTA** installate presso: **l’atrio del Municipio, il Comando di Polizia Locale, la Biblioteca comunale o l’ufficio OmniaVer srl**. Il questionario può essere compilato anche “on line” collegandosi al sito www.vergiate.gov.it, sempre in forma anonima.

La sua collaborazione consentirà di migliorare i servizi comunali. Grazie.

➤ **A quale di questi sportelli si è rivolto per trattare una “pratica”, presentare una domanda, richiedere una prestazione o per avere informazioni?**

- Affari Generali** (Protocollo, Segreteria, Notifiche)
- Commercio, Comunicazione**
- Demografici** (Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Sportello Immigrati)
- Personale**
- CED** (Centro Elaborazione Dati)
- Tributi**
- Ragioneria**
- Segreteria Servizi Sociali**
- Servizio Sociale di base e tutela** (Assistenti Sociali)
- Servizi Assistenza Domiciliare**
- Scuola** (Mensa, Trasporti, Servizi integrativi alla scuola)
- Biblioteca e Cultura**
- InformaLavoro, InformaGiovani**
- Ufficio Tecnico** (Lavori Pubblici, Ambiente, Servizi Cimiteriali, Manutenzione)
- Ufficio Tecnico** (Urbanistica ed Edilizia Privata)
- Polizia Locale**
- OmniaVer srl** (Servizio luce e gas)

➤ **Indichi per quale pratica o informazione si è rivolto all’ufficio sopra indicato:**

➤ **Esprima una valutazione per livello di gradimento in merito allo sportello contattato:**

Livello di gradimento ALTO	
Livello di gradimento MEDIO	
Livello di gradimento BASSO	

➤ **Vuole specificare i motivi del suo giudizio sui servizi ricevuti?**

	Soddisfatto (Livello Alto)	Abbastanza Soddisfatto (Livello medio)	Insoddisfatto (Livello Basso)
Assistenza alla “pratica”			
Chiarezza delle informazioni ricevute			
Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)			
Cortesia del personale			
Orari di apertura al pubblico			
Servizi on Line e facilità ad ottenere le informazioni tramite il sito internet			

➤ **Potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione o insoddisfazione?**

➤ **Se è già stato in passato presso lo sportello contattato trova che la qualità del servizio sia:**

PEGGIORATA

INVARIATA

MIGLIORATA

➤ **In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?**

SUGGERIMENTI GENERALI

Vergiate, _____

(data)