



“Questionario per la rilevazione della soddisfazione dei cittadini del Comune di GALLARATE”

SETTORE 4 – URBANISTICA, EDILIZIA, COMMERCIO E ARTIGIANATO

Gentile cittadino, Gentile cittadina,

il Comune di Gallarate sta avviando ad un progetto per la rilevazione della soddisfazione dei cittadini e dei professionisti sui servizi comunali relativi al Settore 4 – Urbanistica, Edilizia, Commercio ed Artigianato, in particolare riferiti all’assistenza fornita in generale sulle pratiche edilizie e su quelle relative al commercio, utilizzando un questionario unico, qui sotto allegato.

Si chiede di dedicare cinque minuti del Suo tempo per rispondere alle domande del questionario: nessuno meglio di Lei può infatti esprimere un giudizio concreto e fornire dei suggerimenti utili per il miglioramento futuro dei servizi del Comune.

Si prega di leggere e compilare il questionario in ogni sua parte, barrando la casella corrispondente alla risposta prescelta.

Per ogni domanda, dove non esplicitamente indicato, è prevista una sola risposta.

Le risposte fornite nel questionario saranno utilizzate in forma anonima ed aggregata.

Grazie per la collaborazione.

SEZIONE ANAGRAFICA

A1. Sesso: Maschio Femmina

A2. Et : _____ anni compiuti

A3. Qual   il suo titolo di studio?

- Licenza elementare, nessun titolo Licenza media Qualifica professionale
 Diploma di scuola secondaria superiore Dottorato, laurea e diploma universitario

A4. Da quanti anni risiede a Gallarate? 0-5 anni 6-15 anni oltre 15 anni

A5. Da quanti anni esercita a Gallarate? 0-5 anni 6-15 anni oltre 15 anni
(solo se professionista)

SEZIONE – SERVIZI DI SPORTELLO

B1. Negli ultimi 12 mesi ha utilizzato i servizi di sportello del Comune? *No* *Sì*

SE HA RISPOSTO NO ALLA DOMANDA PRECEDENTE INDICHI SE È LA PRIMA VOLTA *No* *Sì*

B2. Esprima il suo giudizio sulla QUALITÀ' di ogni elemento del servizio:
 (5 "molto alta" – 4 "alta" – 3 "sufficiente" – 2 "bassa" – 1 "molto bassa")

ELEMENTI DEL SERVIZIO	QUALITÀ					
	5	4	3	2	1	NON USO
a. facilità di accesso agli sportelli (segnaletica, parcheggi)						
b. velocità di accesso agli sportelli (tempi di attesa)						
c. orari di apertura degli sportelli						
d. aspetto ed accoglienza degli uffici (posti a sedere, pulizia, ...)						
e. competenza del personale addetto						
f. completezza delle informazioni fornite						
g. chiarezza del linguaggio della comunicazione						
h. disponibilità di modulistica on-line						

B3. Ha riscontrato problemi nel servizio? *No* *Sì*

B4. Se ha risposto SÌ alla domanda precedente:

a. ha contattato il Comune per segnalare il problema? *No* *Sì*

b. se ha contattato il Comune per segnalare il problema è soddisfatto della risposta ricevuta?

Sì, il problema è stato risolto *No, il problema persiste* *Non ho ricevuto alcuna risposta*

B5. Considerando le sue esperienze quanto è soddisfatto complessivamente dei servizi di sportello?

Molto soddisfatto *Soddisfatto* *Abbastanza soddisfatto* *Poco soddisfatto* *Insoddisfatto*

Eventuali suggerimenti: _____

Questionario consegnato da _____ del Servizio/Ufficio _____

Gallarate,

Firma
(non obbligatoria)

.....