



COMUNE DI FERNO

Via Aldo Moro, 3 - 21010 FERNO (VA)

Sito web: www.ferno.gov.it - P.E.C. comune@ferno.legalmailpa.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.

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 Ferno e presentare un'immagine dell'Amministrazione sempre più orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI

A quali di questi servizi comunali si è rivolto per trattare una "pratica", presentare un'istanza, richiedere una prestazione o semplicemente per avere informazioni?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Anagrafe | <input type="checkbox"/> Protocollo |
| <input type="checkbox"/> Stato civile | <input type="checkbox"/> Ambiente |
| <input type="checkbox"/> Pubblica Istruzione, Cultura, Sport | <input type="checkbox"/> SUAP/Commercio |
| <input type="checkbox"/> Servizi Sociali | <input type="checkbox"/> Urbanistica / Edilizia privata |
| <input type="checkbox"/> Tributi | <input type="checkbox"/> Segreteria Generale |
| <input type="checkbox"/> Biblioteca Comunale | <input type="checkbox"/> Segreteria del Sindaco |
| <input type="checkbox"/> Ragioneria/Economato | |
| <input type="checkbox"/> Lavori Pubblici / Manutenzioni | |

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo)

L'orario di apertura degli uffici è adeguato	1	2	3	4	5
Ho trovato facilmente l'ufficio che cercavo	1	2	3	4	5
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	1	2	3	4	5
I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione	1	2	3	4	5
La segnaletica che indirizza agli uffici (es: cartelli, frecce, ecc) è chiara e comprensibile	1	2	3	4	5
Le informazioni che mi vengono fornite sono chiare e complete	1	2	3	4	5
Gli ambienti sono confortevoli e accoglienti	1	2	3	4	5
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5
Durante l'erogazione del servizio è stata rispettata la privacy	1	2	3	4	5
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5

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



COMUNE DI FERNO

Via Aldo Moro, 3 - 21010 FERNO (VA)

Sito web: www.ferno.gov.it - P.E.C. comune@ferno.legalmailpa.it

Ha già usufruito in passato del servizio cui si è rivolto ? : Sì No

Se sì, trova che la qualità del servizio sia:

Peggiorata Invariata Migliorata

Ci sono dei servizi, attualmente non esistenti, che ritiene utile proporre? : Sì No Se sì, può indicarci quali?

Come valuta complessivamente i Servizi offerti dal Comune di Ferno?:

Scarsi Mediocri Sufficienti Discreti Buoni Ottimi

Consulta il sito internet www.ferno.gov.it ? : Sì No Se sì, può indicarci con

quale frequenza?:

Giornalmente Settimanalmente Mensilmente Altro: _

se ha mai consultato il sito istituzionale, esprima la sua valutazione in merito a :

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Aggiornamento delle informazioni				
Chiarezza delle informazioni				
Leggibilità				
Grafica				

Ha dei consigli per rendere il sito più a misura di cittadino? : Sì No

Se sì, può indicarci quali? _____

PROFILO UTENTE

Sesso	M		F	
Anno di nascita				
Professione:				
Operaio <input type="checkbox"/>	Impiegato <input type="checkbox"/>			
Dirigente <input type="checkbox"/>	Commerciante <input type="checkbox"/>			
Libero professionista <input type="checkbox"/>	Pensionato <input type="checkbox"/>			
Studente <input type="checkbox"/>	Disoccupato <input type="checkbox"/>			
Altro <input type="checkbox"/>				
Nazionalità:	Italiana <input type="checkbox"/>	Comunitaria <input type="checkbox"/>	Extracomunitaria <input type="checkbox"/>	

Nel ringraziarla per il suo prezioso contributo, la informiamo che il presente questionario verrà utilizzato esclusivamente per la misurazione della qualità dei servizi offerti al cittadino.

I dati da Lei forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima. Non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi ingiuriose.

La preghiamo di imbucare il questionario, una volta compilato, negli appositi raccoglitori presso la sede municipale.

Il questionario può essere scaricato anche dal sito istituzionale: www.ferno.gov.it