



**COMUNE DI  
BRESCIA**  
*Settore Partecipazione*

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 Settore Partecipazione del Comune di Brescia e presentare un'immagine dell'Amministrazione sempre più orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti.

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SETTORE PARTECIPAZIONE - UFFICIO DI RIFERIMENTO:**

- UFFICIO DI ZONA NORD**
- UFFICIO DI ZONA OVEST**
- UFFICIO DI ZONA SUD**
- UFFICIO DI ZONA EST**
- UFFICIO DI ZONA CENTRO**
- UFFICIO CENTRALE SETTORE SEDE**
- CASA ASSOCIAZIONI**

**Genere**       M     F

**Età (anni)** ..... .

**Residenza**      Comune di Brescia     SI     NO

**Nazionalità (Italiana,comunitaria, extracomunitaria)** ... .....

A che titolo si rivolge agli uffici:

- privato cittadino
- rappresentante di associazione

e in quale modalità:

- allo sportello
- telefonicamente
- mail o altre modalità on line

**Titolo di studio conseguito**

- licenza elementare
- diploma scuola media inferiore
- diploma scuola media superiore
- laurea
- altro ..... .

**Condizione attuale**

- lavoratore/lavoratrice dipendente
- pensionato
- studente
- artigiano/commercianti
- casalinga
- dirigente
- imprenditore/libero professionista
- disoccupato
- altro ..... .



COMUNE DI  
BRESCIA  
*Settore Partecipazione*

### **Per quali motivi si rivolge agli Uffici di Zona o Casa Associazioni?**

- informazioni generiche
  - partecipazione/consigli di quartiere
  - iscrizioni ai corsi
  - consultazione bacheche informative
  - segnalazioni varie
  - prenotazione sale
  - prenotazione palestre
  - rilascio/stampa modelli Cud e Obsim
  - appuntamento per CIE
  - rilascio codice PIN
  - IMU – TASI
  - attività promosse da Associazioni
  - orientamento in ambito volontariato

**Da quale fonte è venuto a conoscenza dei servizi svolti presso l'Ufficio di zona o Casa delle Associazioni?**

- ho consultato il sito internet dell'Ufficio di Zona/casa Associazioni
  - ho consultato la pagina del consiglio di quartiere sul portale del Comune
  - ho consultato i mezzi di comunicazione (TV- giornali)
  - ho telefonato al centralino del Comune
  - sono stato indirizzato all'ufficio di zona/Casa delle Associazioni dal consiglio di quartiere
  - altro .....

**Come giudica i servizi offerti? Esprimendo un voto da 1 a 5 (1 = scarso/mediocre 2 = sufficiente 3= discreto 4 = buono 5 = ottimo )**

SERVIZI	VALUTAZIONE					NON IN GRADO DI VALUTARE
	1	2	3	4	5	
I locali sono ordinati ed adeguati all'accoglienza del cittadino	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
La sede è facilmente raggiungibile	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
L'orario di apertura è agevole	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
I tempi di attesa per accedere ai servizi sono adeguati	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Il materiale informativo è di facile reperimento	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Il personale è cortese e attento alle richieste	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Le informazioni rilasciate dal personale sono chiare, complete ed aggiornate	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
La modulistica fornita è di facile comprensione	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
La tempistica di risposta alle istanze è adeguata?	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>



COMUNE DI  
BRESCIA  
*Settore Partecipazione*

SERVIZI	VALUTAZIONE					NON IN GRADO DI VALUTARE
Durante l'erogazione del servizio allo sportello è stata rispettata la privacy	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
<u>Se si è rivolto all' Ufficio per la prenotazione di sale o palestre:</u>						
Ritiene che le tariffe per l'uso delle sale siano adeguate? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No troppo elevate <input type="checkbox"/> No troppo basse						

In generale potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione o insoddisfazione?:

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

Se si, trova che la qualità del servizio sia:

Peggiorata       Invariata       Migliorata

Ci sono dei servizi, attualmente non esistenti, che ritiene utile proporre  Si  No

Se si, può indicarci quali? \_\_\_\_\_

Consulta la sezione dedicata agli Uffici di Zona/Casa delle Associazioni e ai Consigli di Quartiere sul sito internet del Comune di Brescia?  Si  No

Ritiene che in tali sezioni siano reperibili informazioni dettagliate ed aggiornate?  Si  No

Ha dei consigli per rendere tali sezioni più a misura di cittadino?:  Si  No

Se si, può indicarci quali?



**COMUNE DI  
BRESCIA**  
*Settore Partecipazione*

*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 o di trasmetterlo via mail al competente ufficio di zona o Casa delle Associazioni:*

[ufficiodizonanord@comune.brescia.it](mailto:ufficiodizonanord@comune.brescia.it)

[ufficiodizonasud@comune.brescia.it](mailto:ufficiodizonasud@comune.brescia.it)

[ufficiodizonaest@comune.brescia.it](mailto:ufficiodizonaest@comune.brescia.it)

[ufficiodizonaovest@comune.brescia.it](mailto:ufficiodizonaovest@comune.brescia.it)

[ufficiodizonacentro@comune.brescia.it](mailto:ufficiodizonacentro@comune.brescia.it)

[partecipazione@comune.brescia.it](mailto:partecipazione@comune.brescia.it)

[cassass@comune.brescia.it](mailto:cassass@comune.brescia.it)

*Il presente questionario è scaricabile anche dal sito internet dell'Amministrazione nella sezione dedicata agli Uffici di zona*

<http://www.comune.brescia.it/comune/ufficidizona/Pagine/UfficiDiZona.aspx>

*e Casa delle Associazioni* <http://www.comune.brescia.it/servizi/partecipazioneediritti/casaassociazioni/Pagine/default.aspx>