



COMUNE DI OSNAGO

PROVINCIA DI LECCO

Viale Rimembranze, 3 Cap. 23875 - Tel. 039952991 - Fax 0399529926
Codice Fiscale/P. I.V.A. 00556800134
www.osnago.net – e-mail: comune@osnago.net
Il Comune di Osnago è certificato ISO 9001:2000



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Cara Concittadina e Caro Concittadino,

il presente questionario ha lo scopo di rilevare il tuo livello di soddisfazione dei servizi offerti dal tuo Comune, al fine di migliorarli.

		Molto soddisfacente	Soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
Accesso ai pubblici servizi	Rapporto con il personale agli sportelli	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 00
	Rapporto con sindaco e assessori	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 00
Servizi al cittadino	Informazione (giornalino, manifesti, sito internet...)	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 00
	Attività ludico-ricreative e manifestazioni	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 00
	Servizi per anziani e disabili	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 00
	Contributi per meno abbienti	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 00
Area tecnica	Manutenzione strade	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 00
	Pulizia strade	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 00
	Illuminazione pubblica	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 00
	Manutenzione del verde	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 00
	Gestione dei rifiuti	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 00
Servizi di vigilanza	Presenza sul territorio	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 00

Osservazioni e suggerimenti

settembre 2007

Grazie per la disponibilità dimostrata e per il tempo dedicato.



OSNAGO *Incontro*

www.osnago.net

I SUGGERIMENTI DEI CITTADINI PER MIGLIORARE IL NOSTRO PAESE

Come abbiamo scritto sul numero di *Incontro* pubblicato nel mese di marzo, il Comune di Osnago ha ottenuto la Certificazione di Qualità ISO9001:2000.

Adottare un sistema di qualità non significa che tutto funzioni alla perfezione. Significa però che il Comune si è dotato di uno strumento per controllare la qualità dei servizi forniti ai cittadini e per cominciare quindi concretamente un processo di miglioramento con risultati verificabili. Sono stati codificati tutti i principali processi del Comune (ad esempio: il rinnovo della carta d'identità o la concessione dei locali comunali alle associazioni per iniziative) verificando che quello scritto su carta ("ti dico cosa faccio") si verifichi nella realtà ("faccio ciò che dico").

Ora gli impiegati comunali - in accordo con il sindaco e la Giunta - si occuperanno di migliorare man mano la qualità dei processi, in particolare rendendoli più snelli ("faccio meglio").

Per attuare questo sforzo di miglioramento continuo sono importanti due aspetti: l'opinione degli utenti (cioè dei cittadini) e l'esperienza dei dipendenti (chi svolge un lavoro è sempre cosciente dei suoi aspetti critici).

Pertanto - come già annunciato - coinvolgeremo i cittadini mediante questionari per conoscerne l'opinione su alcuni servizi.

In questo numero troverete il primo di una serie di questionari, che vi preghiamo di compilare e di portare in Municipio entro il 15 ottobre, dove troverete un'apposita urna all'entrata.

La vostra opinione servirà per migliorare il servizio fornito, quindi è molto importante. Vi preghiamo di compilare i questionari con attenzione e vi ringraziamo sin d'ora per la preziosa collaborazione.