

CUSTOMER SATISFACTION

Le indagini di customer satisfaction, ovvero di misurazione della qualità percepita da cittadini e imprese, aiutano le amministrazioni a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

Occorre che le amministrazioni diventino maggiormente capaci di dare valore al punto di vista del cittadino e occorre che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi pubblici.

L'Amministrazione sta conducendo un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di ottimizzare la qualità dei propri servizi civili.

Ti invitiamo, pertanto, a compilare il presente questionario, in ogni sua parte, per consentirci di conoscere la tua opinione, assicurandoti che le tue osservazioni saranno tenute in considerazione.

Le informazioni fornite verranno trattate, esclusivamente, in forma aggregata ed anonima, ai sensi del D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e successive modifiche e integrazioni.

(da pubblicare sul sito, magari nella sezione servizi on line)

COMUNE DI CASTELGRANDE

GIUDIZIO DELL'UTENTE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

SERVIZIO _____

1) Professionalità, cortesia, disponibilità del personale

POSITIVO  SUFFICIENTE  NEGATIVO 

2) Chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute

POSITIVO  SUFFICIENTE  NEGATIVO 

3) Chiarezza e semplicità della modulistica da compilare, se presente

POSITIVO  SUFFICIENTE  NEGATIVO 

4) Adeguatezza dell'orario di apertura dell'ufficio

POSITIVO  SUFFICIENTE  NEGATIVO 

5) Tempo impiegato dal personale dipendente per fornire il servizio

POSITIVO  SUFFICIENTE  NEGATIVO 

6) Giudizio complessivo sul servizio ricevuto

POSITIVO  SUFFICIENTE  NEGATIVO 