



Città di Carlentini

Libero Consorzio Comunale di Siracusa



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION (SODDISFAZIONE DELL'UTENTE) SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI CARLENTINI

Gentile cittadina/o,

il Comune di Carlentini, in ossequio alla vigente normativa in materia, già a partire dal 2018, ha pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente il questionario di CUSTOMER SATISFACTION *alla sezione amministrazione trasparente > Servizi erogati > customer satisfaction*, al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati.

Come già esplicitato, Preso atto che questo strumento di interazione *on-line* con l'Amministrazione è stato poco utilizzato da parte del Cittadino/Utente e/o *stakeholder*, in parte dovuto anche alla allocazione del questionario all'interno del sito istituzionale dell'Ente, nel corso del 2020 l'Amministrazione comunale con Delibera di G.M. n. 87 del 29/07/2020 ha approvato un nuovo **MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI - CUSTOMER SATISFACTION**.

Ciò premesso, l'Amministrazione, al fine di consentire al Cittadino/Utente di esprimere direttamente il proprio giudizio complessivo sul servizio ricevuto e nel contempo snellire il lavoro relativo all'esame dei questionari pervenuti sia in modalità cartacea che telematica, evitando così qualsiasi filtro valutativo da parte di chi esamina il questionario, ha ritenuto opportuno implementare il vigente "Modulo" approvato dall'Organo esecutivo con Delibera

di G.M. n. 87 del 29/07/2020, con l'aggiunta di un ulteriore Punto conclusivo, che di seguito viene riportato:

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto

- 1 Giudizio positivo
- 2 Giudizio negativo

Il MODULO aggiornato - **CUSTOMER SATISFACTION**, è stato approvato con Delibera di G.M. n. 83 del 29/06/2021 ed è pubblicato sull'*home page* del sito istituzionale del Comune allo scopo di facilitare la fruizione al Cittadino/Utente e può essere compilato tanto in modalità cartacea quanto in modalità telematica.

Nell'ambito di questo obiettivo, Le chiediamo di collaborare indicandoci, per i servizi di cui ha fruito ed oggetto del presente monitoraggio, il Suo livello di soddisfazione ed i suggerimenti che possano aiutarci a migliorare i servizi erogati alla Comunità amministrata.

A tal fine, Le chiediamo di voler cortesemente compilare il questionario, che è stato predisposto uguale per tutti i servizi oggetto di rilevazione, afferenti le 6 (sei) Aree funzionali dell'Ente.

Durante l'indagine non vengono raccolti dati personali e le informazioni, assolutamente anonime, sono trattate dal Comune di Carlentini nel rispetto delle norme sulla *privacy*.

Una volta compilato, il questionario va restituito inserendolo nell'apposita urna posizionata presso l'ingresso delle sedi comunali di seguito elencate:

- Sede storica della municipalità - P.zza Diaz
- Uffici Amministrativi - Via F. Morelli n. 6;
- Delegazione Carlentini Nord - Via G. Di Vittorio s.n.c.
- Delegazione Pedagoggi - P.zza Madonnina del Grappa
- Asilo Nido Carlentini Centro - Via S. Battaglia s.n.c.
- Asilo Nido Carlentini Nord - Via P. Nenni s.n.c.
- Uffici comunali - Via dei Vespri n. 43
- Biblioteca comunale - Via S. Battaglia s.n.c.

Il questionario è scaricabile dalla *home page* del sito istituzionale dell'Ente, dove viene pubblicato in formato pdf/A ed è, altresì, reperibile in formato cartaceo presso l'Ufficio che eroga il servizio. Inoltre, può essere compilato on-line e trasmesso telematicamente alla e-mail dedicata: **soddisfazione utenti**.

La ringrazio per la collaborazione porgendoLe cordiali saluti.

Carlentini, li 05/07/2021



IL SINDACO

Dot. Giuseppe Stefio

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Giuseppe Stefio", written over the typed name.