



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.

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, 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**.

Il **MODULO - CUSTOMER SATISFACTION** 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, il nuovo questionario è stato predisposto, uguale per tutti i servizi oggetto di rilevazione afferenti le 6 (sei) Aree funzionali dell'Ente, che Le chiediamo di voler cortesemente compilare.

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 word editabile e in pdf/A ed è, altresì, reperibile in formato cartaceo presso l'Ufficio che eroga il servizio.

La ringrazio per la collaborazione porgendoLe cordiali saluti.

Carlentini, lì 03/08/2020

IL SINDACO

Dott. Giuseppe Stefio