



COMUNE DI PONTECAGNANO FAIANO

(PROVINCIA DI SALERNO)

VIA M. A. ALFANI TEL. 0899305301 PEC PROTOCOLLO@PEC.COMUNE.PONTECAGNANOFAIANO.SA.IT

AVVISO

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

Gentile cittadina/o, al fine di migliorare i servizi erogati dall'Ente, nonché agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, con delibera di Giunta Comunale n. 270 del 21 dicembre 2023 sono state approvate le linee di indirizzo per la realizzazione di indagini di *customer satisfaction* rivolte all'attività di sportello dei diversi settori dell'ente comunale – art. 19-bis d. lgs.150/2009 ss.mm.i e, per l'effetto, 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.

Il questionario verrà utilizzato esclusivamente per la misurazione della qualità dei servizi offerti al cittadino e i dati forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima; non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi ingiuriose.

Confidiamo che l'iniziativa possa incontrare il più ampio apprezzamento da parte di tutti gli interlocutori del Comune di Pontecagnano Faiano e presentare un'immagine dell'Amministrazione sempre più orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti.

La preghiamo di imbucare il questionario, una volta compilato, alternativamente negli appositi raccoglitori.

Il questionario può essere scaricato anche dal sito istituzionale: www.comune.pontecagnanofaiano.sa.it/ dove viene pubblicato ed è messo a disposizione in formato cartaceo in prossimità dei raccoglitori.

La rilevazione viene effettuata su base annuale.

Cordiali saluti.

Pontecagnano Faiano, 26/01/2024

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott.ssa Paola Dello Iacono

Documento informatico firmato digitalmente
ai sensi del D.Lgs. n.82/2005 e relative norme collegate