

Sistema di controllo sulla qualità anno 2021

Report sul “Questionario di customer satisfaction”

Nel 2021 a causa della ridotta presenza del pubblico negli Uffici a seguito dell'emergenza Covid-19, sono stati compilati un totale di n. 16 questionari, tutti redatti con modalità cartacea, distribuiti dalle assistenti sociali in servizio dopo i colloqui intercorsi con gli utenti, il cui modello è disponibile presso gli Uffici dei Servizi Socio Educativi.

Si tratta di un numero esiguo di questionari compilati, rispetto al numero di utenti che si presentano di persona su appuntamento del personale addetto e che, a tale scopo, ha riservato un apposito spazio antistante l'ufficio di ingresso ai colloqui, onde poter esprimere il proprio grado di soddisfazione del servizio con massima riservatezza e in forma anonima.

Dall'esame del questionario somministrato agli utenti e consegnato nell'anno 2021 è risultato un giudizio complessivo positivo sul servizio ottenuto, in quanto la totalità dei cittadini si dichiara soddisfatta, secondo il fac-simile del questionario medesimo che si allega in calce.

IL RESPONSABILE DEL VII SETTORE
Servizi Socio Educativi
F.to Dott.ssa Sonia Stortoni

Comune di Castelfidardo

VALUTAZIONE PARTECIPATIVA ANNO 2021

SERVIZIO/ATTIVITA' DA SOTTOPORRE A VALUTAZIONE:

SERVIZI SOCIO EDUCATIVI

TIPOLOGIA DI UTENTE:

cittadino

impresa

professionista

(contrassegnare con una X)

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

Aiutaci a migliorare il servizio, esprimendo un giudizio. La votazione é ANONIMA.

QUAL E' IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OTTENUTO?



POSITIVO



NE' POSITIVO NE' NEGATIVO



NEGATIVO



SE IL TUO GIUDIZIO E' NEGATIVO

QUAL E' LA MOTIVAZIONE PRINCIPALE DELLA TUA INSODDISFAZIONE?

(Selezionare non più di 2 risposte)

- DIFFICOLTA' DI ACCESSO AL SERVIZIO (orario di apertura/chiusura)
- TEMPO DI ATTESA NON RAGIONEVOLE
- SCARSA TRASPARENZA
- PROFESSIONALITA'/CORTESIA DELL'IMPIEGATO/A NON ADEGUATA
- NECESSITA' DI TORNARE
- RISPOSTA NEGATIVA

Eventuali osservazioni (FACOLTATIVO)

.....

.....

.....

GRAZIE PER AVER ESPRESSO LA TUA OPINIONE.

Data di compilazione: