

Sistema di controllo sulla qualità anno 2023
Report sul “Questionario di customer satisfaction”

VII SETTORE – SERVIZI SOCIO EDUCATIVI

Nell'anno 2023 sono stati compilati un totale di n. 28 questionari, tutti redatti con modalità cartacea, relativi al servizio di gestione Scuola Materna “O.P. Regina Margherita di Savoia” e servizio di assistenza domiciliare.

Per il servizio di gestione Scuola Materna “O.P. Regina Margherita di Savoia” sono stati somministrati 19 questionari ai familiari degli utenti, dai quali sono emersi i seguenti giudizi:

- POSITIVO: 19*
- NE' POSITIVO NE' NEGATIVO: 0*
- NEGATIVO: 0*

Eventuali osservazioni: giudizio più che positivo sotto ogni punto di vista: professionale, didattico, sanitario, strutturale, educativo; il personale di questa scuola è speciale...con quale investimento per aggiornare la struttura sarebbe ancora meglio; sarebbe bello poter avere la sezione delle scuole medie.

Per il servizio di assistenza domiciliare sono stati somministrati 9 questionari ai familiari e beneficiari del servizio, dai quali sono emersi i seguenti giudizi:

- POSITIVO: 7*
- NE' POSITIVO NE' NEGATIVO: 2*
- NEGATIVO: 0*

Eventuali osservazioni: Si trovano bene con l'operatrice anche se nel corso dell'anno ne hanno cambiate tre, si riscontra una discontinuità.

L'esito del giudizio sul questionario somministrato ed allegato in calce è risultato complessivamente positivo.

*IL RESPONSABILE DEL VII SETTORE SERVIZIO
SOCIO EDUCATIVI
F.TO Dott.ssa Sonia Stortoni*

Comune di Castelfidardo

VALUTAZIONE PARTECIPATIVA ANNO 2023

SERVIZIO/ATTIVITA' DA SOTTOPORRE A VALUTAZIONE:

SERVIZIO XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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: