



Città di Campi Salentina

PROVINCIA DI LECCE

SETTORE SERVIZI SOCIO EDUCATIVI

AVVISO DI AVVIO INDAGINE DI “CUSTOMER SATISFACTION”

Premesso:

Che con deliberazione del Commissario Straordinario n.30 del 10.08.2018 avente per oggetto:” Piano esecutivo di Gestione e Piano degli Obiettivi. Esercizio anno 2018. APPROVAZIONE” sono stati assegnati ai Responsabili dei Settori e nell’ambito delle rispettive competenze, gli obiettivi strategici e operativi per l’annualità 2018;

Che tra gli obiettivi assegnati al Settore Servizi Socio Educativi è prevista la misurazione e valutazione del grado di soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative, della qualità percepita e di quella attesa di chi utilizza i Servizi afferenti al Settore, attraverso la somministrazione all’utenza di questionari di gradimento;

Che con propria determinazione Reg. Gen.le n. 974 del 25.09.2018 di approvazione del questionario di “Customer Satisfaction” da utilizzare per condurre l’indagine è stabilito che la rilevazione sarà effettuata nell’arco temporale ottobre/dicembre2018.

SI INFORMA

Che è stata avviata l’indagine per la misurazione e valutazione del grado di soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative, della qualità percepita e di quella attesa di chi utilizza i Servizi offerti dagli Uffici afferenti al Settore Servizi Socio Educativi, attraverso la compilazione, in forma anonima, di questionari sottoposti agli utenti che si presentano:

- allo Sportello di Segretariato Sociale/ ufficio di Servizio Sociale;
- all’Ufficio Pubblica istruzione/Servizi Scolastici;
- all’Ufficio di Piano.

I questionari compilati sono raccolti in apposite cassetine e al termine del periodo di rilevazione stabilito, si procederà all’elaborazione dei dati in essi contenuti i cui esiti saranno trasmessi alla P.A. per la valutazione/analisi finalizzata a programmare strategie di sviluppo e miglioramento e pubblicati sul sito istituzionale di questo Ente.

Allegato questionario

IL RESPONSABILE DEL SETTORE
SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI
Ass. Soc. Maria Rita SERIO

Indagine sulla qualità percepita dai cittadini “ utenti” dei servizi resi dal Settore
Servizi Socio Educativi

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile Utente, Le chiediamo di dedicare qualche minuto del Suo tempo alla compilazione del presente questionario del tutto anonimo. Le Sue risposte ci permetteranno di offrire un servizio migliore, in linea con le aspettative ed i bisogni dei cittadini.

1. Per quale motivo specifico si è rivolto a questo Ufficio?

- ☐ presentare domanda (o comunicazione o altro)
- ☐ consegnare documenti a integrazione di una pratica già presentata
- ☐ avere informazioni di carattere generale
- ☐ avere informazioni di carattere normativo
- ☐ avere informazioni sullo stato della domanda(o comunicazione o altro)
- ☐ richiedere modulistica
- ☐ presentare una segnalazione
- ☐ altro (specificare)
-

2. All'interno dell'Ufficio sono facilmente individuabili i Servizi forniti?

- ☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ per niente

3. Le informazioni per ottenere un servizio, o per la presentazione di una istanza, sono fornite con chiarezza?

- ☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ per niente

4. L'orario di apertura al pubblico è funzionale alle sue esigenze?

- ☐ molto funzionale ☐ abbastanza funzionale ☐ poco funzionale ☐ per niente

5. La modulistica è di semplice compilazione ?

- ☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ per niente

6. Quanto tempo ha aspettato prima di essere ricevuto (in minuti)?

☐ nessuna attesa ☐ meno di 5 minuti ☐ più di 15 minuti ☐ più di 30 minuti

7. Il servizio viene erogato velocemente?

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ per niente

8. Il personale è competente e preparato?

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ per niente

9. Il personale è cortese?

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ per niente

10. L'ambiente di attesa è confortevole?

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ per niente

11. E' complessivamente soddisfatto del servizio ricevuto dall'ufficio?

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ per niente

12. Con quale frequenza ha utilizzato il servizio negli ultimi 6 mesi?

☐ è la 1^a volta ☐ una o più volte la settimana ☐ una volta al mese

☐ 2-3 volte al mese ☐ raramente ☐ non so quantificare

13. Se ha già utilizzato i servizi erogati da questo ufficio in passato, ritiene che sia complessivamente:

☐ rimasto uguale ☐ migliorato ☐ peggiorato ☐ non saprei

14. Sesso ☐ M ☐ F

15. Età:

☐ 18 anni ☐ tra i 18 e i 25 anni ☐ tra i 26 e i 35 anni

☐ tra i 36 e i 50 anni ☐ tra i 51 e i 60 anni ☐ oltre i 60 anni

16. Professione

- ☐ studente/essa ☐ lavoratore/trice dipendente ☐ disoccupato/a
☐ lavoratore/trice autonomo ☐ casalinga/o ☐ pensionato/a

17. Titolo di studio

- ☐ elementare ☐ secondaria di I° grado ☐ secondaria di II° grado
☐ laurea ☐ nessuno

18. Residenza

- ☐ Campi Salentina ☐ altro Comune (specificare) _____

Segnalazioni: cortesemente, indichi disservizi, critiche, suggerimenti per migliorare il servizio offerto dall'Ufficio o dal Comune in generale:
