



CITTÀ di ORTONA

Medaglia d'oro al valor civile
PROVINCIA DI CHIETI

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION (SODDISFAZIONE DELL'UTENTE) 2018 SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI ORTONA

Gentile cittadina /o,

Il Comune di Ortona ha avviato un monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati alla cittadinanza. 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 per migliorare i servizi stessi.

L'indagine di Customer Satisfaction (soddisfazione del cliente) si inserisce all'interno di una strategia più ampia e finalizzata a porre il cittadino al centro delle scelte dell'Amministrazione comunale.

La misurazione della qualità dei servizi risulta ormai una funzione fondamentale per la Pubblica amministrazione poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come viene percepita dagli utenti, allo scopo di instaurare un circuito virtuoso con i cittadini e migliorare la performance del medesimo.

Abbiamo predisposto a tal fine un questionario, uguale per tutti i servizi, oggetto di rilevazione ed afferenti ai 3 (tre) settori dell'Ente e all'ufficio di polizia locale, che Le chiedo di voler cortesemente compilare.

Durante l'indagine non vengono raccolti dati personali e le informazioni, assolutamente anonime, sono trattate dal Comune di Ortona nel rispetto delle norme sulla privacy.

Una volta compilato, il questionario va restituito inserendolo nell'apposita urna posizionata nelle rispettive sedi.

La rilevazione viene effettuata nel periodo 1 ottobre e – 30 novembre 2018.

Il questionario è scaricabile dalla home page del sito istituzionale dell'Ente, dove viene pubblicato in formato doc e pdf, ed è messo a disposizione in formato cartaceo vicino alle urne sopra indicate.

La ringrazio per la collaborazione porgendoLe cordiali saluti.

Ortona 25/9/2018



Il Sindaco
Leo Castiglione