



## MODELLO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLO I.A.C.P. DI PALERMO CUSTOMER SATISFACTION

Il Ministero della Funzione Pubblica ha emanato nel 2004 la “Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini” nei confronti della Pubblica Amministrazione.

La *customersatisfaction* è un processo, articolato per fasi, il cui obiettivo è quello di consolidare la capacità di erogare servizi pubblici migliori rafforzando la relazione e l’ascolto nei riguardi dell’utenza. Verifica della soddisfazione dei contribuenti e miglioramento delle relazioni con i cittadini sono i due elementi di rilievo di un’attività che, dal settore privato, ha trovato rapida applicazione in quello pubblico per dare risposte adeguate ai bisogni della collettività.



**Gentile cittadino/a,**

Lo I.A.C.P. di Palermo intende monitorare la 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. Abbiamo predisposto a tal fine **un questionario**, uguale per tutti i servizi, che Le chiedo di voler cortesemente compilare. Durante l’indagine non vengono raccolti dati personali e le informazioni, assolutamente anonime e sono trattate dallo I.A.C.P. di Palermo nel rispetto delle norme sulla privacy.

Il questionario è scaricabile dal sito istituzionale dell’Ente, al seguente indirizzo: <http://www.iacp.pa.it/> dove viene pubblicato in formato .pdf, ed è messo anche a disposizione in formato cartaceo vicino alle urne appositamente predisposte per tale servizio.

La ringrazio per la collaborazione porgendoLe cordiali saluti.

*Realizzato by Aldo Piranio*



# ISTITUTO AUTONOMO CASE POPOLARI DELLA PROVINCIA DI PALERMO

Via Quintino Sella, 18 - 90139 Palermo

## MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

**Barrare la casella di riferimento con una X**

### PROFILO DELL'UTENTE:

1) Sesso:



<input type="checkbox"/>	Maschio
<input type="checkbox"/>	Femmina

2) Et :

3) Professione

<input type="checkbox"/>	Operaio
<input type="checkbox"/>	Impiegato
<input type="checkbox"/>	Libero Professionista
<input type="checkbox"/>	Commerciante
<input type="checkbox"/>	Pensionato
<input type="checkbox"/>	Disoccupato
<input type="checkbox"/>	Altro (specificare)

**1. Ufficio presso il quale ti sei recato:**

<i>Sezione</i>	<i>Tipologia</i>	<i>Casella Rif.</i>
<b>1</b>	<b>Affari Legali</b>	
<b>3</b>		
<b>4</b>		
<b>6</b>		
<b>7</b>		
<b>8</b>		
<b>9</b>		
<b>10</b>		

**2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?**

1. per niente soddisfatto
2. poco soddisfatto
3. soddisfatto
4. molto soddisfatto

**3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?**

1. per niente soddisfatto
2. poco soddisfatto
3. soddisfatto
4. molto soddisfatto

**4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?**

1. No
2. Sì

**5. Pensando a quando ti sei recato presso lo I.A.C.P. di Palermo, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:**

**Cortesia del personale**

1. per niente soddisfatto
2. poco soddisfatto
3. soddisfatto
4. molto soddisfatto

**Chiarezza delle informazioni ricevute**

1. per niente soddisfatto
2. poco soddisfatto
3. soddisfatto
4. molto soddisfatto

**Competenza del personale**

1. per niente soddisfatto
2. poco soddisfatto
3. soddisfatto
4. molto soddisfatto

**Tempistica di completamento delle pratiche**

1. per niente soddisfatto
2. poco soddisfatto
3. soddisfatto
4. molto soddisfatto



**5. Se hai fatto accesso ai servizi online  
ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti**

**Facilità di individuazione del sito istituzionale dell'Ente**

1. per niente soddisfatto
2. poco soddisfatto
3. soddisfatto
4. molto soddisfatto

**Facilità d'uso**

1. per niente soddisfatto
2. poco soddisfatto

3. soddisfatto
4. molto soddisfatto

**Completezza dei servizi offerti**

1. per niente soddisfatto
2. poco soddisfatto
3. soddisfatto
4. molto soddisfatto

**7- Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti in merito al grado di satisfaction:**

*Nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (D.Lgs 196/2003 e ss.mm.ii.) si informa che i presenti dati verranno utilizzati esclusivamente per uso interno per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e trattati.*