

Comune di Fiorenzuola d'Arda
Provincia di Piacenza



Questionario di *customer satisfaction*
(rilevazione della qualità del servizio offerto dall'Ente agli utenti)

Report del questionario

Uffici presso cui si è recata l'utenza:	(In numero)		(in %)
Segreteria			
Anagrafe/Stato civile/Commercio			
Biblioteca	14		100%

Difficoltà nel raggiungere gli uffici:	Sì		No
Segreteria			
Anagrafe/Stato civile/Commercio			
Biblioteca			92,86%

1 non risponde

Le indicazioni per raggiungere gli uffici sono adeguate?	Sì		No
Segreteria			
Anagrafe/Stato civile/Commercio			
Biblioteca	92,86%		7,14%

Come possono essere migliorate le indicazioni?

Segreteria
Anagrafe/Stato civile/Commercio
Biblioteca

Per quale necessità l'utenza si è rivolta agli uffici comunali?

<i>Segreteria</i>
<i>Anagrafe/Stato civile/Commercio</i>
<i>Biblioteca</i>
Lettura (4 utenti)
Ricerche bibliografiche (2 utenti)
Consultazione di volumi (1 utente)
Prestito di riviste (1 utente)

L'operatore con cui si è interfacciato, si è mostrato competente nel soddisfare la Sua richiesta?	Sì		No
Segreteria			
Anagrafe/Stato civile/Commercio			
Biblioteca	100%		

L'operatore con cui si è interfacciato, si è mostrato cortese e corretto nei Suoi confronti?	Sì		No
Segreteria			
Anagrafe/Stato civile/Commercio			
Biblioteca	100%		

Sono emersi inconvenienti o problematiche nell'erogazione del servizio da parte dell'operatore?	Sì		No
Segreteria			
Anagrafe/Stato civile/Commercio			
Biblioteca	92,86%		

1 non risponde

Se sono emerse problematiche, l'operatore è stato in grado di risolverle?	Sì		No
Segreteria			
Anagrafe/Stato civile/Commercio			
Biblioteca			

Complessivamente, è soddisfatto del supporto fornitoLe dall'operatore con cui si è interfacciato?	Sì		No
Segreteria			
Anagrafe/Stato civile/Commercio			
Biblioteca	100%		

È complessivamente soddisfatto del servizio offertoLe dall'Ente?	Sì		No
Segreteria			
Anagrafe/Stato civile/Commercio			
Biblioteca	100%		

Se non ne è soddisfatto, indichi in che modo il servizio può essere migliorato:

Segreteria
Anagrafe/Stato civile/Commercio
Biblioteca

Si precisa che il questionario è stato erogato in via sperimentale, nei servizi di Segreteria, Anagrafe e Stato civile e Biblioteca, per la verifica ed il monitoraggio puntuale della qualità dei servizi offerti da parte dell'Ente.

Il controllo sulla qualità dei servizi offerti dall'Ente, previsto nel Documento Unico di Programmazione 2024-2026 del Comune di Fiorenzuola d'Arda, è finalizzato ad assicurare, in favore dell'utenza, la corretta adozione dei provvedimenti e l'efficace erogazione dei servizi, oltre che una maggiore razionalizzazione dell'organizzazione e dell'attività dell'Amministrazione per il perseguimento dei fini istituzionali, secondo i principi di regolarità; efficacia; efficienza ed economicità dell'azione amministrativa. I risultati del questionario saranno elaborati ed interpretati, al fine di favorire eventuali azioni di miglioramento e fornire un servizio sempre migliore ed in linea con le aspettative dell'utenza.

