



Prot. n. 56463 del 21.11.2024

RILEVAZIONE QUALITÀ DEI SERVIZI ANNO 2024

Cari cittadini, il Comune di Massafra, come di consueto da alcuni anni, si rivolge a Voi per chiedere la Vostra opinione sulla qualità dei servizi erogati dall'Ente.



La rilevazione del gradimento sulla qualità dei servizi resi dall'Ente sarà unicamente in modalità telematica, con indubbi vantaggi e risparmi di risorse.

È sufficiente collegarsi al sito internet del Comune www.comunedimassafra.it, cliccare sulla sezione "Qualità dei servizi" e procedere alla compilazione del questionario, in forma assolutamente anonima.

Il questionario, oltre a soffermare l'attenzione sugli aspetti tangibili del servizio, quali accessibilità, locali, spazi, modulistica, tempi di attesa, competenza del personale, nonché sul grado di soddisfazione delle politiche sociali e tributarie, da quest'anno si arricchisce di un'ulteriore sezione, elaborata prendendo spunto da una ricerca europea denominata "Primer Europeo su Customer Satisfaction Manager" e che pone particolare attenzione al momento prima della erogazione del servizio ("aspettative") e al momento finale ("stato reale/percezione").

L'elaborazione di tali dati consentirà un miglioramento della qualità dei servizi da rendere alla cittadinanza.

La rilevazione sarà attiva sino al 31 dicembre 2024.

Gli indirizzi IP delle postazioni dalle quali effettuerete la rilevazione non saranno in alcun modo trattati, né sugli stessi sarà posta in essere attività di profilazione, nel pieno rispetto della normativa prevista dal Regolamento europeo n. 679/2016.

L'esito del monitoraggio verrà reso disponibile on – line sul sito del Comune nei primi mesi dell'anno 2025.

I cittadini sono invitati alla massima partecipazione per contribuire al miglioramento dei servizi erogati.

Dalla Residenza Municipale 21 Novembre 2024

Il Commissario Prefettizio

F.to Dott.ssa Eufemia TARSIA