

# COMUNE DI PORTO CESAREO

Provincia di Lecce




## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CITTADINI



Il linguaggio semplice delle "emoticons" dà voce al cittadino.

Tra le linee portanti del programma di innovazione assume un ruolo di particolare rilievo l'introduzione sistematica nel sistema premiante dei dipendenti del Comune della rilevazione della "customer satisfaction". Ogni ufficio o servizio del Comune si avvarrà, in sempre maggior misura, dei questionari di soddisfazione dell'utenza, già in passato distribuiti presso alcuni sportelli di servizio comunali, e d'ora in poi scaricabili da questa pagina.

Rispetto ai tradizionali questionari, di laboriosa compilazione, i nuovi moduli proposti sono ispirati al sistema delle "tre emoticons", recanti i colori delle luci semaforiche, promosso dal ministro Brunetta con la campagna "METTIAMOCI LA FACCIA" e finalizzato a far esprimere il cittadino su uno o più aspetti di un servizio con le valutazioni di

"positivo" , "sufficiente"  o "negativo" .

Gli utenti del Comune di Porto Cesareo potranno far conoscere il loro giudizio sui servizi, sia con i moduli digitali compilati e inoltrati per email all'indirizzo [demografici@comune.portocesareo.le.it](mailto:demografici@comune.portocesareo.le.it) sia con quelli compilati direttamente su carta all'uscita dai vari uffici comunali. Tali rilevazioni costituiranno la base per un sistema di reporting utile a tutti gli uffici per migliorare i servizi resi al cittadino e a sensibilizzare tutto il personale sull'importanza di porre al centro del proprio lavoro la soddisfazione degli utenti.

### •QUESTIONARI:

- Ufficio Protocollo
- Biblioteca Comunale
- Museo di Biologia Marina
- Ufficio Anagrafe
- Ufficio dello Stato Civile
- Ufficio per i Servizi Assistenziali
- Ufficio per i Servizi Scolastici
- Ufficio Permessi Circolazione e Sosta
- Servizio di front office autorizzazioni tagli stradali
- Interventi manutentivi su segnalazione dell'utenza
- Front- office Programmazione e Bilancio
- Sportello Unico Tributi
- Servizio sinistri
- Tecnici Edilizia Privata
- Ufficio Commercio
- Occupazione Suolo Pubblico

data ultima modifica: 04/11/2015