**COMUNE DI TRECASTAGNI**

Provincia di Catania

Piazza Marconi – 95039 Trecastagni

[www.comune.trecastagni.ct.it](http://www.comune.trecastagni.ct.it)

tel. 095/7020011 -- fax 095/7020004

MiglioraPA

QUESTIONARIO SERVIZI EROGATI ALLO SPORTELLO



|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI X EROGATI  ALLO SPORTELLO | | | | | | |
| Gentile Signora, il Comune di Trecastagni sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizi …… erogati allo sportello.  Il Comune di Trecastagni sarebbe lieta di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati.  Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.  Grazie per la collaborazione. | | | | | | |
| Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo) |  | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | | | | | |
|  |  | | | | | |
| A1. L'orario di apertura degli uffici è adeguato | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
| A2. La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | | | | | |
| A3. Riesco a individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | | | | | |
| A4. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
| A5. Le informazioni che mi vengono fornite sono chiare e complete | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
| A6. La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| A 7. Gli ambienti sono confortevoli e funzionali | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
| A 8. Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | | | | | |
| A 9. Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
| A10. ITEM SPECIFICO: La modulistica è di facile comprensione | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | | | | | |
| A11. ITEM SPECIFICO: La compilazione della modulistica è rapida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | | | | | |
| A12. ITEM SPECIFICO: I certificati sono rilasciati in tempi brevi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | | | | | |
| A13. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi sia stato fornito senza inconvenienti ed in modo soddisfacente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante) | | | | | | |
|  | | | | | | |
| I) PROFILO UTENTE | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Sesso | M | | | F | | |
| Anno di nascita |  | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Professione | Operaio | o |
| Impiegato | o |
| Dirigente | o |
| Commerciante | o |
| Libero prof. | o |
| Pensionato | o |
| Studente | o |
| Disoccupato | o |
| Altro | o |
| Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria) |  | |

Informativa Privacy

Ai sensi dell'articolo 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs.n 196/2003 - c.d. "Codice privacy") si fornisce, qui di seguito, l'informativa riguardante il trattamento dei dati personali che sarà effettuato da questa Amministrazione esclusivamente in relazione al progetto XXX

"Finalità del trattamento e conferimento dei dati

Realizzazione di indagini dirette a verificare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti o richiesti, volte a migliorare la qualità degli stessi.

Il conferimento dei dati è facoltativo ma, in mancanza, non sarà possibile effettuare le indagini suddette.

I dati saranno trattati solo per il tempo necessario.

1. Modalità e logica del trattamento
2. dati personali saranno trattati in forma anonima ed aggregata e per adempiere a quanto disposto dall'art. 30 del Regolamento sull'organizzazione degli uffici e dei servizi, promuovendo e coordinando le attività volte ai controlli di qualità.
3. trattamento dei dati sarà effettuato manualmente e/o attraverso strumenti automatizzati, con logiche correlate alle finalità di cui al precedente punto 1) e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

Adempiute le finalità prefissate, i dati verranno cancellati o trasformati in anonimi.

1. Categorie di soggetti Incaricati del trattamento
2. Suoi dati personali potranno essere conosciuti soltanto dai dipendenti del (nome Ente) individuati quali Incaricati del trattamento.

Esclusivamente per le finalità indicate nel punto 1), possono venire a conoscenza dei dati personali società terze fornitrici di servizi per il (nome Ente) di Xxxx, previa designazione in qualità di Responsabili esterni del trattamento, nominando i propri Incaricati al trattamento e garantendo il medesimo livello di protezione.

1. Titolare, Responsabile
2. Titolare del trattamento dei dati personali è l'Amministrazione di TRECASTAGNI

I Responsabili del trattamento, per le varie fasi, sono:

* IL SEGRETARIO GENERALE;
* xxxxxx per la raccolta dei questionari, l'elaborazione dei dati, l'eliminazione delle possibili associazioni sugli estensori (in modo da rendere i dati anonimi)- xxxxx

In relazione al trattamento dei dati, ci si potrà rivolgere ai suddetti Responsabili per esercitare i diritti ai sensi dell'articolo 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/03).

Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti ai sensi dell'articolo 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs **196/03**

L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

Inoltre, l'interessato ha diritto di ottenere:

* l'indicazione dell'origine dei dati personali;
* l'indicazione delle finalità e modalità del trattamento;
* l'indicazione della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
* l'indicazione degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato nel territorio dello Stato

Italiano, ove previsto;

* l'indicazione dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato Italiano, di responsabili o incaricati;
* l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
* la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui

non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

* l'attestazione che le operazioni di cui ai precedenti ultimi due punti sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

L'interessato ha diritto, altresì, di opporsi in tutto o in parte:

* per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
* al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

L'esercizio dei diritti di cui sopra può essere esercitato direttamente o conferendo, per iscritto, delega o procura a persone fisiche o

ad associazioni.