COMUNE DI CASALUCE - c_b9 - 0017671 - Uscita - 23/11/2026 - 12:06

COMUNE DI CASALUCE
PROVINCIA DI CASERTA

Via Salvador Allende 4 81030 - Casaluce (CE)
C.F. 81002850618 P.I. 01031640616
Telefono: 0818911030
Email: protocollo@comune.casaluce.ce.it PEC: protocollo@pec.comune.casaluce.ce.it

PROT. ___in alto____ del 23/11/2026

Indagine di *customer satisfaction* sui servizi comunali anno 2026

Il SEGRETARIO GENERALE

Premesso che:

- la Pubblica Amministrazione ha avviato, negli ultimi anni, un generale processo di trasformazione e modernizzazione con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, in un'ottica di riprogettazione e miglioramento delle performance organizzative;

- con il termine "*Customer Satisfaction"* si indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell'ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto;

Visto il D.Lgs n. 150/2009 e in particolare l'art. 8 che annovera, nell'ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi;

Dato atto che
con delibera di Giunta comunale n. 55 del 07/11/2023 il comune di Casaluce ha dato atto di procedere all'avvio di un'indagine di *customer satisfaction;*
l'esponente ha predisposto gli allegati modelli di questionario

RENDE NOTA

L'attivazione anche per il 2026 della procedura di indagine per la rilevazione del gradimento degli utenti destinatari dell'attività degli uffici.
A tal fine precisa quanto segue.

Rilevazione della soddisfazione dei servizi offerti

Il Comune di Casaluce ha posto tra gli obiettivi dell'ente locale quello di migliorare la soddisfazione dei cittadini per i servizi offerti.
Si tratta di una modalità di ascolto sistematico dei bisogni dei cittadini, attraverso una misurazione dei servizi erogati rispetto un dato arco temporale.

Lo strumento usato si propone come un approccio moderno ed efficace ai temi della partecipazione civica e della comunicazione, sui cui l'Amministrazione comunale intende puntare l'attenzione. A tale scopo è stato ideato un semplice questionario per la rilevazione della soddisfazione del servizio offerto, che si colloca idealmente come punto di partenza per successive azioni di *Customer satisfaction*, orientate dunque all'ascolto degli utenti e volte ad un costante miglioramento dei servizi.

Come partecipare alla rilevazione:

Se vi siete recati recentemente presso i nostri uffici vi invitiamo a formulare la Vostra valutazione con la compilazione del modulo scaricabile da questa pagina, consegnandolo nel periodo compreso tra il 01/12/2026 e 31/12/2026 presso il Palazzo comunale, al cui ingresso è depositata una cassettina.

1) Questionario Area amministrativa
2) Questionario Area finanziaria
3) Questionario Area Polizia municipale
4) Questionario Area Urbanistica
5) Questionario Area Lavori pubblici
6) Questionario Area Ambiente e patrimonio
7) Questionario Segreteria

CASALUCE, lunedì 23 novembre 2026

IL SEGRETARIO GENERALE/RPCT
Dott.SSA Stefania STRINO