



Ufficio Segreteria
RIEPILOGO QUESTIONARIO VALUTAZIONE QUALITA' DEI SERVIZI
SERVIZIO POLITICHE ABITATIVE

Con la presente attività, in coerenza con gli obiettivi del Progetto, ci si proponeva principalmente di monitorare il livello di gradimento dei servizi di politiche abitative rispetto agli utenti richiedenti servizi relativi ad alloggi Acer e Fondo integrativo per l'affitto. Lo strumento utilizzato per la rilevazione è stato rappresentato dalla somministrazione di un questionario agli utenti richiedenti i servizi suddetti nel periodo 01.10.2011 – 31.12.2011. Il dipendente addetto ai servizi politiche abitative è uno.

Nella pagina seguente è disponibile una copia del questionario utilizzato per la rilevazione. Per la rilevazione è stato adottato un sistema di distribuzione del questionario da parte del dipendente addetto al servizio politiche abitative.

Dall'analisi dei dati emerge un quadro complessivo della soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati.

Sono stati raccolti un totale di n. 17 questionari su 80 utenti ai quali è stato sottoposto:

ALL'INTERNO DELL'UFFICIO L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO E' RISPETTATO?	SI	NO	ABBASTANZA
	<u>14</u>		<u>02</u>
LA MODULISTICA A DISPOSIZIONE E' DI SEMPLICE COMPILAZIONE?	SI	NO	ABBASTANZA
	<u>16</u>	<u>01</u>	
LE INFORMAZIONI SUGLI ADEMPIMENTI NECESSARI PER OTTENERE IL SERVIZIO SONO FORNITE CON CHIAREZZA?	SI	NO	ABBASTANZA
	<u>16</u>	<u>01</u>	
IL SERVIZIO VIENE EROGATO CON TEMPESTIVITÀ'?	SI	NO	ABBASTANZA
	<u>15</u>	<u>01</u>	<u>01</u>
E' SODDISFATTO NEL COMPLESSO DEL SERVIZIO EROGATO?	SI	NO	ABBASTANZA
	<u>13</u>	<u>03</u>	
EVENTUALI PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO:			<u>NESSUNA</u>

* n.1 persona non ha risposto alla domanda n. 1 e n. 5

I risultati soprariportati rappresentano un'utile fonte di informazione per il personale e gli utenti interessati al Servizio anche in relazione ai riscontri meritevoli ottenuti.

L'indagine, pertanto, è ritenuto un valido strumento che mira a valutare il grado di soddisfazione rispetto ai dipendenti che operano e curano la qualità del servizio erogato.