



## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI ALLO SPORTELLO

Gentile Signora/e, il Comune di Leverano sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizi demografici erogati allo **SPORTELLO**.

Il Comune di Leverano sarebbe lieto 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.

<i>Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)</i>	1	2	3	4	5	6
1. Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente						
2. L'orario di apertura degli uffici è adeguato						
3. La sede dell'ente è facilmente raggiungibile						
4. La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche						
5. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi						
6. Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno						
7. Le informazioni che mi vengono fornite sono complete						
8. La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara						
9. La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara						
10. Gli ambienti sono puliti						
11. I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti						
12. Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili						



13. Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1	2	3	4	5	6
14. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	1	2	3	4	5	6
15. I certificati sono rilasciati in tempi brevi	1	2	3	4	5	6
16. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
<b>Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)</b>						
17. Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	1	2	3	4	5	6
18. Chiarezza e completezza delle informazioni	1	2	3	4	5	6
19. Aspetto e accoglienza degli ambienti	1	2	3	4	5	6
20. Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	1	2	3	4	5	6
21. Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	1	2	3	4	5	6
22. E' stato facile effettuare reclami/proporre suggerimenti	1	2	3	4	5	6
23. L'Ente ha affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente	1	2	3	4	5	6
<b>PROFILO UTENTE</b>						
Sesso	M			F		
Anno di nascita						
Professione	Operaio					
	Impiegato					
	Dirigente					
	Commerciante					
	Libero prof.					
	Pensionato					
	Studente					
	Disoccupato					
Nazionalità	Altro					
	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 questionario in oggetto.

#### **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**

I dati personali saranno trattati in forma anonima ed aggregata coordinando le attività volte ai controlli di qualità. Il 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. Adempite le finalità prefissate, i dati verranno cancellati o trasformati in anonimi.

#### **2) Categorie di soggetti incaricati del trattamento**

I Suoi dati personali potranno essere conosciuti soltanto dai dipendenti del Comune di Leverano 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 Comune di Leverano, previa designazione in qualità di Responsabili esterni del trattamento, nominando i propri Incaricati al trattamento e garantendo il medesimo livello di protezione.

#### **3) Titolare, Responsabile**

Il Titolare del trattamento dei dati personali è l'Amministrazione di Leverano.

I Responsabili del trattamento, per le varie fasi, sono dipendenti comunali autorizzati allo sportello Servizi Demografici per la raccolta dei questionari, l'elaborazione dei dati, l'eliminazione delle possibili associazioni sugli estensori (in modo da rendere i dati anonimi).

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.