

Spett. Ordine Professionale

Verona, 23 settembre 2011

Oggetto: Customer Satisfaction presso la sede di Verona

Si porta a conoscenza che **presso la Sede di Verona nelle settimane dal 3/10/2011 al 7/10/2011 e dal 10/10/2011 al 14/10/2011 si svolgerà la “Customer Satisfaction” – Rilevazione della soddisfazione dell’Utenza.**

Le rilevanti innovazioni normative e il processo di modernizzazione delle Amministrazioni pubbliche hanno determinato un nuovo modello di relazione Stato-cittadino in cui l’amministrazione è al servizio della collettività e deve fornire prestazioni corrispondenti alle aspettative dei cittadino, che non è più spettatore passivo dei servizi erogati bensì protagonista attivo.

La Customer Satisfaction (CS) costituisce uno degli strumenti utili per comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime e misurare il grado di soddisfazione degli utenti.

Per poter realizzare la “Customer Satisfaction”, presso gli sportelli della Funzioni Aziende, Lavoratori e il Centro Medico legale della sede **gli utenti saranno avvicinati da alcuni Funzionari – Intervistatori**, riconoscibili da apposito cartellino, i quali provvederanno a consegnare il “**questionario**”, informando l’utente medesimo sulla finalità della rilevazione e fornendo, se richiesta, assistenza per la compilazione.

Il “questionario” dovrà quindi essere riposto nell’apposito contenitore.

I risultati dell’indagine saranno successivamente resi noti tramite un’idonea e capillare campagna di comunicazione.

Vi invitiamo pertanto a rendere nota e a diffondere l’iniziativa al vostro interno, per consentire la riuscita della stessa e per aiutarci a ottimizzare i nostri servizi adeguandoli alle vostre esigenze.

Distinti saluti.

IL DIRETTORE DELLA SEDE
Dott. Franco Polosa

