



# COMUNE DI SAN GIOVANNI LA PUNTA

C.F. 00453970873

sangioannilapunta@pec.it

**CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA**  
**4° SETTORE GOVERNO DEL TERRITORIO**  
**Servizio Amministrativo e gestione SUE**  
**Servizio Edilizia Pubblica e Privata**  
**Servizio Programmazione del Territorio - SIT - PRG**  
**Servizio Repressione Abusivismo e Condoni Edilizio**  
**Servizio Sportello Unico Attività Produttive - SUAP**

## AVVISO

### MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO CUSTOMER SATISFACTION 2024

#### QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Il 4° Settore Governo del Territorio, del Comune di San Giovanni La Punta, desidera manifestare la propria azione sulla base di un piano collaborativo, secondo il costante coinvolgimento del cittadino utente e del Tecnico libero professionista, che utilizza i servizi attraverso gli Sportelli telematici, Sportello Unico dell'edilizia (S.U.E.) e Sportello per le Attività Produttive (S.U.A.P.).

A tale scopo, per rendere alla cittadinanza ed al Tecnico libero professionista il servizio più funzionale e soddisfacente possibile, anche in relazione alle risorse umane assegnate, si propone di intervenire sulla propria struttura interna del 4° Settore Governo del Territorio, nella considerazione che le attività sono finalizzate a pianificare il completo soddisfacimento delle aspettative dei cittadini/utenti e dei Tecnici liberi professionisti/utenti, nel rispetto delle normative e delle proprie attribuzioni funzionali.

Per questi motivi, si ritiene necessario rilevare il grado di soddisfazione sui servizi resi dai propri operatori ed in relazione alla massima attenzione che si rende al punto di vista dell'utente, chiediamo di voler redigere i questionari proposti di seguito, per la cui compilazione è necessario conoscere che:

1. I questionari sono rivolti a coloro che abbiano avuto contatti con il 4° Settore Governo del Territorio ed i Servizi ed Uffici ad esso incardinati.
2. L'attribuzione del giudizio presuppone una scala di valori quali: "SI" - "NO" - "ABBASTANZA".
3. Qualità attesa: ognuno può inserire le proprie osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio reso dal 4° Settore Governo del Territorio.
4. Anonimato: i questionari sono anonimi, e la raccolta avverrà tramite urna presso questo 4° Settore Governo del Territorio - Servizio Amministrativo e gestione SUE, presso la Casa Comunale di Piazza Europa, ovvero all'indirizzo di posta elettronica [urbanistica@sglapunta.it](mailto:urbanistica@sglapunta.it), i questionari sono anche presenti sul sito web dell'Ente all'indirizzo [www.comune.sangioannilapunta.ct.it](http://www.comune.sangioannilapunta.ct.it) e potranno essere compilati on-line anonima all'indirizzo <https://forms.gle/nwLkQHhDnGbW7oMS7>.
5. Durata approssimativa della compilazione: 5 minuti.
6. I dati raccolti sono tutelati e trattati nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs.vo 30 giugno 2003, N.196 (Codice della Privacy) e ss.mm.ii.

Il 4° Settore Governo del Territorio, confida che le osservazioni che perverranno costituiranno un valido contributo per il perseguimento del nostro obiettivo di qualità.

Si ringrazia per la disponibilità.

**INCARICATO DI ELEVATA QUALIFICAZIONE  
CON FUNZIONI DIRIGENZIALI  
4° SETTORE GOVERNO DEL TERRITORIO  
( dott. M. Maccarrone )**