



COMUNE DI GROTTAGLIE

Provincia di Taranto
Servizi Demografici

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZI DEMOGRAFICI –

N°
quest.

Gentile Signora, Egregio Signore
il Comune di **GROTTAGLIE** sta conducendo una indagine per valutare la soddisfazione della cittadinanza relativamente ai servizi offerti dai **Settore Demografici**.

L'Amministrazione comunale si impegna a raccogliere l'opinione dei cittadini al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti, in linea con i requisiti previsti dalla recente riforma della Pubblica Amministrazione previsti dal D. Lgs 150/2009.

Vorremmo pertanto chiederLe di rispondere alle domande nel seguente questionario, in quanto la Sua opinione è per noi molto preziosa per migliorarci ed offrire servizi in linea con le Sue aspettative.

La informiamo che il questionario è anonimo, perciò non deve essere firmato: le risposte da Lei fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici.

La preghiamo di compilare il questionario al termine della Sua visita presso i nostri Uffici e di depositarlo nell'apposita cassetta predisposta.

Il questionario può essere scaricato anche dal sito ufficiale del Comune di Grottaglie, compilato ed inviato via mail al seguente indirizzo: demo@comune.grottaglie.ta.it

Grazie per la collaborazione.

PROFILO DELL'UTENTE:

1) Sesso:

<input type="checkbox"/>	Maschio
<input type="checkbox"/>	Femmina

2) Et :

3) Frequenza di accesso ai servizi demografici:

<input type="checkbox"/>	settimanale
<input type="checkbox"/>	mensile
<input type="checkbox"/>	saltuaria

4) Qual   la motivazione di accesso ai servizi demografici:

<input type="checkbox"/>	Certificazione Anagrafica/Atti notori/Liberatorie
<input type="checkbox"/>	Cambio Residenza
<input type="checkbox"/>	Rilascio Carta d'Identit�
<input type="checkbox"/>	Servizi Elettorali
<input type="checkbox"/>	Certificazione di Stato Civile
<input type="checkbox"/>	Atti Nascita, Matrimonio, Morte, Cittadinanza, Separazioni/Divorzi
<input type="checkbox"/>	Pubblicazioni di matrimonio
<input type="checkbox"/>	Leva
<input type="checkbox"/>	Statistica, Toponomastica
<input type="checkbox"/>	Altro (specificare)

./.

demo@comune.grottaglie.ta.it
tel. 0995620217-218-220-225-272
P.E.C.: comunegrottaglie@pec.rupar.puglia.it
C.F. 00117380733

COMUNE DI GROTTAGLIE

Provincia di Taranto
Servizi Demografici

VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA

VALUTAZIONE *

Descrizione	1	2	3	4	5
Facilità di accesso ai servizi					
Organizzazione degli spazi di attesa					
Ambiente confortevole e pulito					
Tutela della riservatezza					

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

VALUTAZIONE *

Descrizione	1	2	3	4	5
Orari di apertura					
Tempi di attesa allo sportello					
Tempi di risposta al servizio richiesto					
Disponibilità di materiale informativo (anche on line)					
Disponibilità della modulistica (anche on line)					
Facilità di compilazione					

VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIENZA

VALUTAZIONE *

Descrizione	1	2	3	4	5
Cortesia e disponibilità del personale					
Preparazione del personale					
Capacità di ascolto e risoluzione problemi					
Chiarezza nelle risposte					

Vostri suggerimenti per migliorare il nostro servizio

* SCALA DI VALUTAZIONE:

1	Per niente soddisfatto
2	Poco soddisfatto
3	Soddisfatto
4	Più che soddisfatto
5	Molto soddisfatto

demo@comune.grottaglie.ta.it
tel. 0995620217-218-220-225-272
P.E.C.: comunegrottaglie@pec.rupar.puglia.it
C.F. 00117380733

COMUNE DI GROTTAGLIE

Provincia di Taranto
Servizi Demografici

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 progetto relativo alla verifica del grado di soddisfazione degli utenti dei Servizi Demografici.

"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.

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 (nome Ente) individuati quali Incaricati del trattamento.

3) Titolare, Responsabile

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

Il Responsabile del trattamento, per le varie fasi, è :

■ $\Delta\alpha$ Dott.ssa Francesca Lacava 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 alla suddetta Responsabile 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.