



## Genzano, via libera a questionario customer satisfaction

Servizi a misura di cittadino. Il Comune di Genzano di Roma ha avviato un percorso volto al miglioramento della qualità dei propri servizi, in modo da valorizzare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. Un approccio nuovo, moderno ed efficace, fondato sulla partecipazione attiva della comunità genzanese, sull'ascolto e sulla comprensione dei bisogni che il cittadino esprime, sull'attenzione costante al proprio giudizio. Durante la sua ultima seduta, la Giunta comunale ha approvato una delibera che prevede un'indagine finalizzata alla misurazione del grado di soddisfazione da parte dei cittadini in termini di qualità percepita, la cosiddetta indagine di 'customer satisfaction' così da comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e da riprogettare, di conseguenza, le politiche pubbliche ed il sistema di erogazione dei servizi secondo logiche di miglioramento continuo. I cittadini, utenti dei servizi comunali, potranno esprimere le proprie valutazioni tramite appositi questionari, ed i risultati della rilevazione, con cadenza annuale, verranno pubblicati sul sito web istituzionale del Comune. La compilazione responsabile del questionario si pone l'obiettivo di verificare il grado di soddisfazione dell'utenza sulla qualità delle attività e dei servizi erogati dal Comune attraverso modalità interattive. Un modo per consentire all'Amministrazione di individuare i settori su cui intervenire per migliorarne la qualità.

“La compilazione del questionario ci consentirà di verificare il grado di soddisfazione percepito dai cittadini

per individuare i settori su cui intervenire per migliorare la qualità dei servizi – ha spiegato il sindaco Daniele Lorenzon –. Promuovere la compilazione responsabile del questionario rappresenta un approccio moderno ed efficace ai temi della partecipazione civica e della comunicazione, orientato all’ascolto degli utenti e volto ad un costante miglioramento dei servizi”.

[Read More](#)

---