



COMUNE DI MASSAFRA UFFICIO DEL SINDACO

Prot. n.7960 del 10.02.2026

OGGETTO: Integrazione e differimento dei termini per la rilevazione della *Customer Satisfaction* sui servizi comunali Anno 2025.

AVVISO AI CITTADINI

Facendo seguito alla nota sindacale prot. n. 58782 del 01.12.2025, inerente all'indagine sul grado di soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati da questo Ente nell'anno 2025, si comunica quanto segue:

Nell'ottica di garantire la più ampia partecipazione democratica e al fine di assicurare una base statistica quanto più rappresentativa e qualitativamente significativa — presupposto indispensabile per l'efficacia delle politiche di miglioramento continuo dell'azione amministrativa — si ravvisa l'opportunità di procedere alla **riapertura dei termini** per la compilazione del questionario telematico per la rilevazione della *Customer satisfaction* sui servizi comunali Anno 2025.

Tale determinazione risponde, altresì, alle esigenze di monitoraggio previste nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), con particolare riferimento agli obiettivi di trasparenza e partecipazione attiva dei portatori di interesse (*stakeholders*).

Sulla scorta di quanto esposto, la rilevazione, arricchita dalle nuove sezioni mutate dal "Primer Europeo su Customer Satisfaction Management", resterà attiva in modalità telematica sino alla data del **28 febbraio 2026**.

La partecipazione avviene in forma rigorosamente anonima attraverso il link già disponibile sul portale istituzionale.

L'apporto dei cittadini, segnatamente nella valutazione del differenziale tra aspettative pregresse e percezione reale del servizio, costituisce un elemento nodale per l'ottimizzazione dei processi interni e per la rendicontazione sociale dell'Ente.

L'esito del monitoraggio e la conseguente analisi dei dati verranno resi pubblici, previa elaborazione, nelle sezioni dedicate del sito istituzionale entro il primo semestre dell'anno 2026.

Link: <https://gradimentopa.com/comune-di-massafra-questionario-di-gradimento-dei-servizi-erogati-dallente/>

Dalla Residenza Municipale, 10 Febbraio 2026

Il Sindaco
F.to Dott.ssa Giancarla ZACCARO