



COMUNE DI TORRE DE' PASSERI

Piazza Giovanni XXIII - 65029 Torre de' Passeri (Pe)
Tel.: 085 8884321 - Fax.: 085 8884640 - P.I.:00192970689
www.comune.torredepasseri.pe.it

MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Utente,
le osservazioni, i suggerimenti o le segnalazioni che ci darai contribuiranno a migliorare i servizi del nostro Comune.

Cognome e Nome:

Indirizzo:

Telefono: email:

1. Ufficio presso il quale ti sei recato:

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Se non sei soddisfatto indica l'orario che preferiresti

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?

- Sì
- No

5. Pensando a quando ti sei recato presso l'ufficio comunale, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

Cortesia del personale

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Chiarezza delle informazioni ricevute

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Competenza del personale

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Tempistica di completamento delle pratiche

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

6. Se hai fatto accesso ai servizi online, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti

Facilità di individuazione del sito

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Facilità d'uso

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Completezza dei servizi offerti

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfa

7- Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti.

INFORMATIVA INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Informativa per il trattamento dei dati personali raccolti durante indagini di customer satisfaction. Il Regolamento Generale sulla Protezione dei dati Personali (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016) d'ora in avanti GDPR, prevede la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati di carattere personale come diritto fondamentale.

La presente informativa è resa in quanto il Comune di Torre de' Passeri intende sottoporle un questionario volto a rilevare il Suo gradimento sui servizi tecnico amministrativi offerti, con lo scopo principale di miglioramento dei servizi stessi.

Nella sua qualità di interessato dal trattamento dei dati la informiamo che:

TITOLARE DEL TRATTAMENTO. Titolare del trattamento dei dati personali conferiti volontariamente o acquisiti automaticamente dal software utilizzato per la compilazione del questionario è il Comune di Torre de' Passeri, con sede in Piazza 6 Aprile 2009 Email pec: comunetorredepasperi@omnibuspec.net

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PER LA PROCEDURA IN OGGETTO. Il Responsabile della protezione dei dati per la procedura in oggetto è il Dott. Salvatore Flacco, email ragioneria@comune.torredepasperi.pe.it

FINALITA' DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA. Nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, adeguatezza, pertinenza e necessità di cui all'art. 5, paragrafo 1 del GDPR, il Comune di Torre de' Passeri, in qualità di Titolare del trattamento, provvederà al trattamento dei dati personali raccolti automaticamente dal software o forniti volontariamente al momento della compilazione del questionario solo per finalità connesse allo svolgimento dei propri compiti istituzionali di pubblico interesse di cui è investita. In particolare, i dati di cui sopra saranno raccolti e trattati, con modalità manuale, cartacea e informatizzata, mediante il loro inserimento in archivi cartacei e/o informatici per il perseguimento delle seguenti finalità:

- rilevare la sua opinione in ordine ai servizi tecnico-amministrativi offerti dal Comune di Torre de' Passeri;

- valutare la Performance delle Strutture del Comune di Torre de' Passeri;

- finalità statistiche e d'indagine.

I DATI FORNITI CON IL QUESTIONARIO, ovvero le risposte fornite durante la compilazione, sono raccolte dal Titolare per le finalità sopra indicate. Tali dati non sono raccolti per essere associati ad interessati identificati. Il Titolare non comunica i dati personali da lei forniti ad altre amministrazioni pubbliche. La gestione e la conservazione dei dati personali raccolti dal Comune di Torre de' Passeri avviene sui server dedicati alla attività dell'ente, sia interni che esterni e se necessario saranno nominati soggetti come Responsabili del trattamento a norma dell'art. 28 del GDPR.

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI: I dati raccolti per questo trattamento sono conservati per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti.

DIRITTI DELL'INTERESSATO L'interessato ha diritto di richiedere al Comune di Torre de' Passeri, quale Titolare del trattamento, ai sensi degli artt.15, 16, 17, 18, 19 e 21 del GDPR: l'accesso ai propri dati personali ed a tutte le informazioni di cui all'art.15 del GDPR; la rettifica dei propri dati personali inesatti e l'integrazione di quelli incompleti; la cancellazione dei propri dati, fatta eccezione per quelli contenuti in atti che devono essere obbligatoriamente conservati.

L'interessato ha altresì il diritto: di opporsi al trattamento dei propri dati personali, fermo quanto previsto con riguardo alla necessità ed obbligatorio del trattamento ai fini dell'instaurazione del rapporto; di revocare il consenso eventualmente prestato per i trattamenti non obbligatori dei dati, senza con ciò pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

MODALITA' DI ESERCIZIO DEI DIRITTI L'interessato potrà esercitare tutti i diritti di cui sopra inviando una e-mail al Responsabile della Protezione dei dati per la procedura al seguente indirizzo e-mail: ragioneria@comune.torredepasperi.pe.it (inserire email del dott. Flacco)

RECLAMO L'interessato ha diritto anche di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali ai sensi dell'art.77 del GDPR (<http://www.garanteprivacy.it>).

OBBLIGATORIETA' O MENO DEL CONFERIMENTO DEI DATI: A parte quanto specificato per i dati di navigazione, l'utente è libero di fornire o meno i propri dati personali. Il conferimento di tali dati è necessario per prendere parte alla rilevazione del gradimento.