



CITTÀ DI RIVOLI

Corso Francia 98 - 10098 Rivoli (TO) - tel. 011.9513300 - fax 011.9513399

comune.rivoli.to@legalmail.it

P.IVA 00529840019

CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ELETTORALE

Controllo sulla qualità dei servizi erogati a utenti esterni
ai sensi dell'articolo 147 del Testo unico enti locali n. 267 del 2000

Indagine di customer satisfaction esterna sulla qualità dei servizi
del Servizio Elettorale – Consultazioni Elettorali 2024

Gentile Cittadino/a,

il Comune di Rivoli sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione del Servizio Elettorale offerto alla cittadinanza in occasione delle consultazioni elettorali svolte nel 2024.

La Sua opinione è per noi preziosa, Le chiediamo pertanto di rispondere alle domande contenute nel seguente questionario.

La informiamo che il questionario **NON deve essere firmato**, quindi risulterà **ANONIMO**.

La ringraziamo per l'attenzione.

Istruzioni per la compilazione della scheda di rilevazione

L'allegato questionario elenca i principali servizi erogati agli elettori in occasione delle consultazioni elettorali svolte nel 2024.

Le voci del questionario fanno riferimento ai cinque indicatori di qualità previsti dalla "Metodologia per il controllo sulla qualità dei servizi" adottata dalla Giunta comunale:

1. Accessibilità

È *"la disponibilità e la diffusione di un insieme di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile"*. L'accessibilità si articola in accessibilità fisica (facile accesso fisico agli uffici) e accessibilità multicanale (facile accesso alle informazioni attraverso canali diversi quali il sito web, l'affissione di manifesti, l'utilizzo di mailing list, ecc.).

2. Tempestività

La tempestività *"è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale a un limite temporale predefinito"*.

3. Trasparenza

La trasparenza *"è la disponibilità e diffusione di un insieme di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere"*.

4. Efficacia

L'efficacia è *"la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso"*. L'efficacia si articola in tre sotto-dimensioni:

* *conformità* alle norme di legge e tecniche che regolano il servizio o prestazione.

* *affidabilità*, ovvero pertinenza del servizio erogato.

* *completezza*, ovvero esaustività.

Per ogni voce il cittadino è invitato ad assegnare un punteggio da 1 a 10.

I questionari cartacei compilati dovranno essere inseriti, dal 20 novembre 2025 al 19 dicembre 2025 compreso, in un'urna sigillata e collocata allo sportello informazioni al pubblico presso il Palazzo Comunale.

Per garantire in modo totale l'anonimato della rilevazione, la scheda non chiede di riportare le generalità.



CITTÀ DI RIVOLI

Corso Francia 98 - 10098 Rivoli (TO) - tel. 011.9513300 - fax 011.9513399

comune.rivoli.to@legalmail.it

P.IVA 00529840019

Scheda di customer satisfaction esterna sulla qualità dei servizi del Servizio Elettorale – Consultazioni Elettorali 2024

Per ogni voce, il grado di valutazione o soddisfazione è espresso con un numero da 1 (minimo) a 10 (massimo).

A. Rapporti con l'Ufficio elettorale

N.	Domanda	da 1 a 10
1	Accessibilità all'Ufficio Elettorale (di persona, per telefono, tramite e-mail)	
2	Tempestività della risposta ai quesiti posti o della soluzione a problemi segnalati	
3	Efficacia delle risposte ai quesiti e delle soluzioni di eventuali problemi	

B. Qualità del servizio

N.	Domanda	da 1 a 10
4	Rispetto delle tempistiche nel rilascio dei certificati di iscrizione nelle liste elettorali	
5	Rispetto delle procedure nell'affissione dei manifesti della propaganda elettorale	
6	Compiutezza nelle procedure relative all'esercizio nei casi particolari di esercizio del diritto di voto (degenti, detenuti, voto a domicilio e voto assistito)	
7	Rispetto e trasparenza nella pubblicazione dei manifesti di convocazione dei comizi	
8	Disponibilità e diffusione di comunicazioni elettorali attraverso l'affissione all'Albo pretorio	

C. Competenza professionale

N.	Domanda	da 1 a 10
9	Efficacia nel garantire l'iscrizione nelle liste elettorali per immigrazione o nuove iscrizioni	
10	Efficacia e tempestività nelle procedure di iscrizione all'Albo dei Presidenti di sezione con relativi compiti in occasione di consultazioni	
11	Efficacia e tempestività nelle procedure di iscrizione all'Albo degli Scrutatori di sezione con relativi compiti in occasione di consultazioni	
12	Tempestività nel garantire il rilascio delle tessere elettorali e duplicati	

D. Valutazione complessiva

N.	Domanda	da 1 a 10
17	Valutazione complessiva dell'efficacia dell'Ufficio Elettorale	
18	Valutazione complessiva della tempestività del servizio richiesto	
19	Valutazione complessiva della comunicazione e trasparenza	

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:
