



5

La valutazione dei servizi da parte dei cittadini

Per ottenere un quadro aggiornato della valutazione dei cittadini sulla qualità dei servizi erogati e sulla loro rispondenza ai bisogni il Comune di Gorgonzola si impegna ad effettuare rilevazioni campionarie mediante interviste telefoniche e personali ai cittadini fruitori dei servizi, secondo quanto previsto nelle schede-servizio della presente Carta. Una prima rilevazione verrà effettuata subito dopo la pubblicazione della Carta, mentre una seconda rilevazione sarà effettuata in occasione dell'aggiornamento della Carta, prima della sua riedizione.

L'analisi delle rilevazioni della soddisfazione dei cittadini fruitori dei servizi, gli esiti della verifica degli standard e il resoconto dei reclami saranno contenuti in un rapporto periodico sulla qualità dei servizi che sarà redatto ogni due anni. Tale rapporto sarà a disposizione dei cittadini presso l'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali, e sarà pubblicato sul sito internet del Comune.

Sulla base delle analisi dei dati ottenuti dalle rilevazioni e delle verifiche periodiche, potendo comparare i risultati con i dati relativi alle indagini precedenti, saranno definiti in ambito di programmazione gli obiettivi di miglioramento.