



Croce Rossa Italiana

CROCE ROSSA ITALIANA

COMITATO LOCALE SABATINO

Anguillara S., Bracciano, Canale M., Manziana, Trevignano R. (ROMA)

Carta della qualità dei servizi

vers. 1.01 - 2012

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei Comitati Locali della Croce Rossa Italiana, prevista dalla Ordinanza Commissariale n° 591/11 del 3 dicembre 2011 con la quale sono stati adottati anche gli obiettivi strategici 2020 della CRI, si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia conoscenza delle attività e dei servizi a favore della popolazione svolti dalle singole unità locali in una ottica di servizio a favore dell'utenza.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

A CHI SI RIVOLGE

La Carta della Qualità dei servizi si rivolge a tutti cittadini che necessitano dell'intervento, in tutte le sue forme, della Croce Rossa Italiana.

Si rivolge a tutti i suoi appartenenti quale strumento minimo di qualità a cui devono improntare la loro azione.

FINALITÀ E VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO DEL COMITATO LOCALE C.R.I.

Le finalità della carta della qualità dei servizi del Comitato locale CRI Sabatino vuole essere lo strumento per garantire a chi si rivolge, per qualsiasi motivo, alla CRI uno standard minimo di qualità della propria opera.

La carta viene aggiornata ogni anno e in occasione di ogni cambiamento normativo che interessi l'Associazione Italiana della C.R.I.

FINALITÀ DEGLI INTERVENTI

La finalità di tutti gli interventi effettuati dal Comitato Locale sono quelle di fornire, nel pieno rispetto dei Principi del Movimento internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, un supporto e una risposta ai bisogni della popolazione e in particolare dei vulnerabili e delle categorie più svantaggiate.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

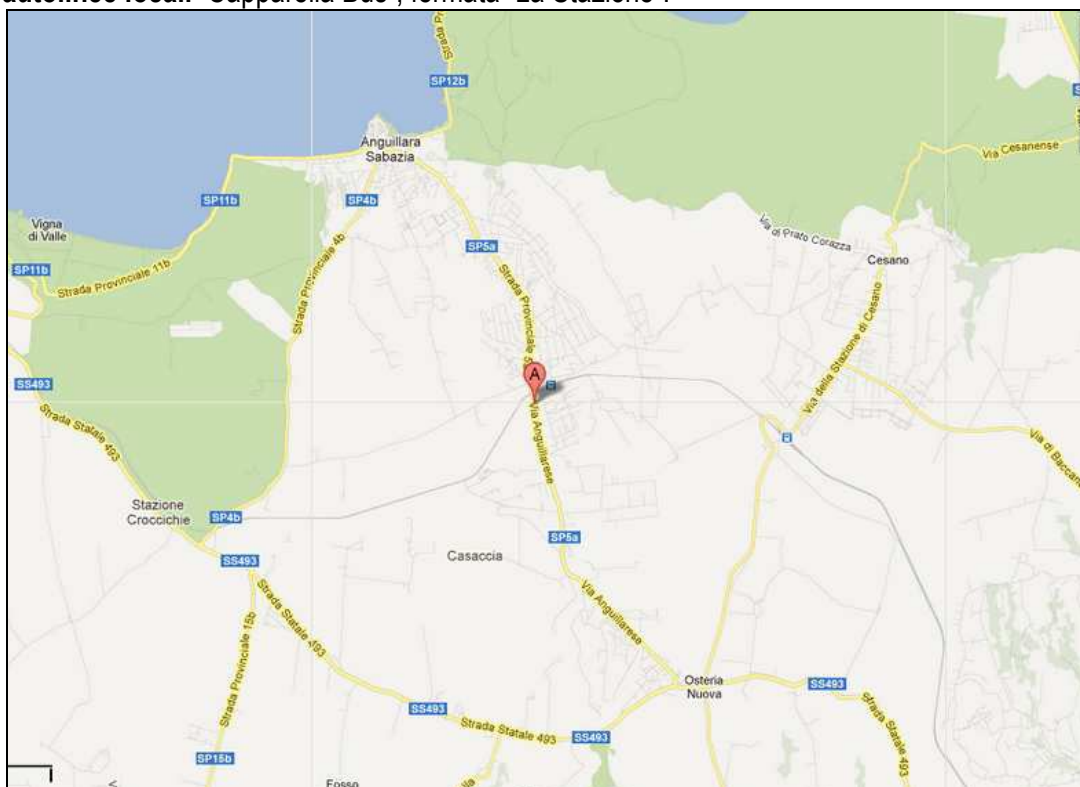
Recapiti CRI-CL Sabatino

Direzione Comitato Locale	06.9994288	
Cellulare di Servizio	328.6846248	
Numero VERDE	800.033700	
Fax	06.96708737	
Mail Istituzionale	cl.sabatino@cri.it	
Mail PEC Istituzionale	cl.sabatino@pec.cri.it	
Sito web	www.crianguillara.org	
Indirizzo	via anguillarese, 145	00061 Anguillara S. (RM)
Sede distaccata - Unità di Manziana	06.9963903	
Cellulare di Servizio	338.7100290	
Indirizzo	via dei platani, snc	00066 Manziana (RM)

UBICAZIONE E MEZZI DI TRASPORTO

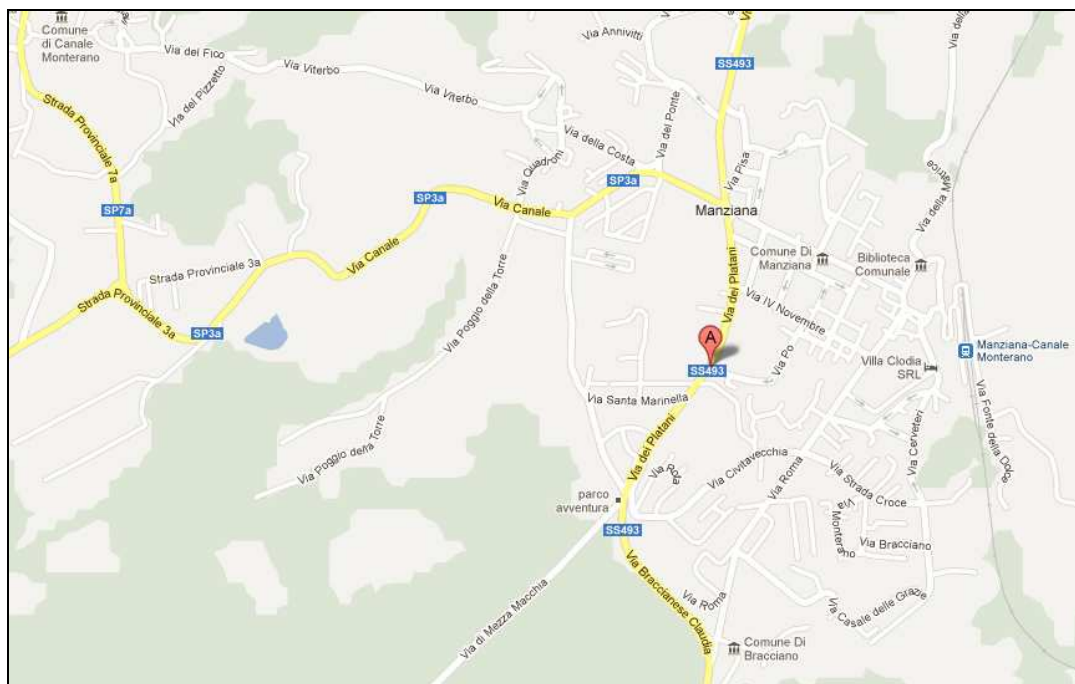
La sede CRI di Anguillara Sabazia è ubicata in via anguillarese 145, adiacente la Stazione Ferroviaria, sulla via principale della cittadina. E' facilmente raggiungibile sia con:

- **treno**, linea Roma-Cesano-Viterbo,
- **pullman pubblico CO.TRA.L.** (Consorzio Trasporti Laziali) fermata "La Stazione"
- **autolinee locali** "Capparella Bus", fermata "La Stazione".



La sede CRI di Manziana è ubicata in via dei platani snc, adiacente il Comando della Polizia Municipale, nei pressi dell'ingresso principale al Parco Naturale. E' facilmente raggiungibile sia con:

- **treno**, linea Roma-Cesano-Viterbo, fermata Manziana con successivo spostamento autolinee locali;
- **pullman pubblico CO.TRA.L.** (Consorzio Trasporti Laziali)
- **autolinee locali.**



CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Comitato locale Sabatino, ha la propria sede in via anguillarese, 145 ad Anguillara Sabazia ed effettua la sua azione sul territorio di propria competenza (Territorio dei Comuni di Anguillara Sabazia, Bracciano, Canale Monterano, Manziana, Trevignano Romano) in caso di necessità ed urgenza allarga la propria azione, secondo le direttive in materia.

I COMPITI E I SERVIZI


Il Comitato adempie a tutti gli obblighi e le attività previste dalla Statuto e a tutte quelle attività che si dovessero rendere necessarie in applicazione della Strategia 2020 della IFCR e degli obiettivi strategici 2020 della Croce Rossa Italiana come da O.C. n° 591 del 3 dicembre 2011 che fanno parte integrante del documento.

Inoltre assolve i compiti previsti dalla Convenzione Regionale con l'Ares 118, laddove richiesto, per il servizio di Pronto Soccorso e Trasporti Infermi e di tutte le convenzioni e accordi che saranno stipulati con privati ed Enti Pubblici.

Elenco servizi offerti al cittadino:

- Trasporto Infermi con Ambulanze ed Autovetture;
- Consegna beni di prima necessità;
- Trasporto pazienti Dializzati;
- Donazione Sangue;
- Attività per i Giovani;
- Pronto Farmaco;
- Assistenze a Manifestazioni con Ambulanze, Punti Medici Avanzati, Squadre appiedate, ...;
- Diffusione nozioni di Diritto Internazionale e Umanitario;

- Diffusione nozioni di Primo Soccorso nelle scuole ed alla popolazione;
- Attività del Settore Emergenze – Protezione Civile;
- Corsi per Esecutori BLS-D e P-BLS-D;
- Corsi per Addetti al Primo Soccorso nelle aziende;
- Educazione alla pace;

<p>I Principi Fondamentali</p> 	<p>Garanzia e guida delle azioni sono i sette Principi Fondamentali del Movimento Internazionale di Croce Rossa, che ne costituiscono lo spirito e l'etica: Umanità, Imparzialità, Neutralità, Indipendenza, Volontariato, Unità e Universalità. Adottati nella 20ª Conferenza Internazionale della Croce Rossa, svoltasi a Vienna nell'ottobre del 1965, i Principi Fondamentali sono garanti dell'azione del Movimento, ma anche della C.R.I. e di ogni suo volontario e aderente.</p>
<p>UMANITÀ</p>	<p>nata dall'intento di portare soccorso senza discriminazioni ai feriti sui campi di battaglia, la Croce Rossa, in campo internazionale e nazionale, si adopera per prevenire e lenire in ogni circostanza le sofferenze degli uomini, per far rispettare la persona umana e proteggerne la vita e la salute; favorisce la comprensione reciproca, l'amicizia, la cooperazione e la pace duratura fra tutti i popoli; <i>non è solo il soccorso l'impegno primario della C.R.I., ma anche la prevenzione della sofferenza, per questo tutti gli operatori si preoccupano di diffondere l'educazione alla salute e la conoscenza dei principi fondamentali e del DIU.</i></p>
<p>IMPARZIALITÀ</p>	<p>opera senza distinzione di nazionalità, di razze, di religione, di condizione sociale e di appartenenza politica; <i>per rispettare la persona umana è necessario rispettare la sua vita, la libertà, la salute, le sue idee e i suoi costumi, eliminando quindi i concetti di superiorità e di inferiorità.</i></p>
<p>NEUTRALITÀ</p>	<p>si astiene dal partecipare alle ostilità di qualsiasi genere e alle controversie di ordine politico, razziale e religioso; <i>operando in situazione di conflitto armato, la C.R.I. pone la sua struttura a servizio della collettività senza appoggiare o favorire nessuno, in modo da avere la fiducia di tutti.</i></p>
<p>INDIPENDENZA</p>	<p>la Croce Rossa svolge in forma indipendente e autonoma le proprie attività in aderenza ai suoi principi, è ausiliaria dei poteri pubblici nelle attività umanitarie ed è sottoposta solo alle leggi dello Stato ed alle norme internazionali che la riguardano; <i>il soccorso volontario e disinteressato è necessario soprattutto in tempo di guerra, quando molto spesso viene coinvolto l'animo degli uomini negando la serenità di giudizio e di un'opera obiettiva.</i></p>

VOLONTARIETÀ	la Croce Rossa è un'istituzione di soccorso, disinteressata e basata sul principio volontaristico; <i>volontario è la persona che aderisce all'organizzazione di sua spontanea volontà e senza alcuna costrizione, questo però non toglie che alcune prestazioni possano essere retribuite per i dipendenti, ovvero quanti fanno una scelta di vita professionale di aderire ai principi C.R.I. e soprattutto di aiutare il prossimo sofferente.</i>
UNITÀ	nel territorio nazionale non vi può essere che una sola associazione di Croce Rossa aperta a tutti e con estensione della sua azione umanitaria all'intero territorio; <i>elemento di pace all'interno della nazione, e anche condizione per garantire la capillarità dell'intervento e la presenza in tutti i luoghi del Paese; inoltre è l'invito a tutti gli operatori C.R.I. a sentirsi componenti aventi lo stesso spirito umanitario alla base del proprio impegno.</i>
UNIVERSALITÀ	la Croce Rossa Italiana partecipa al carattere di istituzione universale della Croce Rossa, in seno alla quale tutte le società nazionali hanno uguali diritti e il dovere di aiutarsi reciprocamente; <i>ogni programma di sviluppo della C.R.I. si fonda su una visione globale dei bisogni, sulla cui base essa forgia strutture e servizi, richiede la partecipazione dei destinatari rafforzandone le loro capacità e contribuendo al miglioramento delle loro condizioni di vita.</i>

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Comitato Locale Sabatino della Croce Rossa Italiana si ispira ai “principi fondamentali” contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e alla applicazione dei 7 principi che sono il cardine di tutta l'attività del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa.

- *continuità*

Il Comitato locale garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- *partecipazione.*

Il Comitato locale promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- *efficienza ed efficacia*

Il Presidente (ora Commissario) e il Consiglio Direttivo, i Volontari e il Personale dipendente perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

- *tutela della privacy*

Il Comitato locale assicura il pieno rispetto della normativa in materia di privacy.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO	
Giorni di apertura	<p>I servizi di trasporto dializzati è attivo, secondo le turnazioni prevista dall'Ospedale, 365 giorni l'anno;</p> <p>Il servizio di segreteria è attivo il lunedì e il mercoledì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00, nelle altre giornate dal lunedì al venerdì gli utenti possono contattare la segreteria fissando un appuntamento. Il telefono della sede (06.9994288 e Verde 800.033700) è operativo dalle ore 06.30 alle ore 22.00 di tutti i giorni. Per il servizio notturno è attiva una Centrale Unica di Roma e Provincia che risponde al numero 06.5510.</p> <p>La Sala Operativa Locale è attiva 24h su 24, in modalità di reperibilità con numero dedicato, in coordinamento con la Centrale Operativa di Roma</p>
Giorni di chiusura	
	<i>Non sono previsti giorni di chiusura delle attività</i>
Accoglienza	
Informazione e orientamento:	Presso la sede del comitato da parte del personale in servizio, compatibilmente con le conoscenze dei singoli addetti che provvederanno a fornire i recapiti dei vertici del comitato per le successive informazioni istituzionali.
• disponibilità di materiale informativo gratuito	In occasione di campagne di sensibilizzazione o promozione sarà messo a disposizione materiale informativo, sulle singole iniziative, sia a livello locale che nazionali o internazionali.
• disponibilità di informazioni on line sui servizi	www.cri.it , per le attività ed indicazioni Nazionali www.crianguillara.org per le attività del CL Sabatino
Accesso facilitato per persone con disabilità.	La sede consente l'accesso a persone colpite da disabilità
FRUIZIONE DEI SERVIZI	
Capacità ricettiva	All'interno dei locali della sede è previsto un affollamento massimo di 15 unità di personale. Per eventi maggiori si utilizza la Sala Comunale adiacente con capacità di 800 unità.
Fruizione dei servizi (emergenza Sanitaria)	Immediata a richiesta della centrale operativa ARES118, nel caso di richieste provenienti da enti ed istituzioni o privati, le richieste dovranno obbligatoriamente essere filtrate tramite la predetta centrale.

Fruizione dei servizi (Servizio di trasporto sanitario secondario non di emergenza richiesto dalla centrale operativa)	Secondo le modalità concordate con la centrale operativa o l'ufficio trasporti della ASL.
Fruizione dei servizi (Servizio di trasporto sanitario secondario non di emergenza richiesto da privati o enti)	L'espletamento dei servizi avverrà secondo accordi sulle necessità del richiedente e sulla base di disponibilità di uomini e mezzi. (Questa tipologia di servizi è, salvo situazioni particolari, a pagamento)
Fruizione dei servizi (Servizio di assistenza a gare e manifestazioni sportive)	L'espletamento dei servizi avverrà secondo accordi sulle necessità del richiedente e sulla base di disponibilità di uomini e mezzi. (Questa tipologia di servizi è, salvo situazioni particolari, a pagamento)
Fruizione dei servizi (Corsi di formazione)	Secondo le necessità dei richiedenti oppure sulla base di progetti interni (Questa tipologia di servizi potrebbe essere, salvo situazioni particolari, a pagamento)
Fruizione dei servizi (Servizi di assistenza verso categorie svantaggiate)	I servizi vengono erogati sulla base delle segnalazioni di servizi sociali, associazioni o enti, oppure dietro richiesta diretta di privati cittadini. Tale servizio è gratuito, per l'utente, ed è svolto dal Settore Socio-Assistenziale della CRI.
AUTOMEZZI E ATTREZZATURE	<ul style="list-style-type: none"> - 4 Autoambulanze - 2 Pulmini - 1 Furgone - 1 Carrello logistico - 1 Motorino - 1 Fuoristrada - 4 Autovetture - 1 Tenda Pneumatica 4 archi
PRIVACY	Tutto il personale, sia dipendente che volontario, è tenuto alla strettissima osservanza delle norme in materia di tutela della privacy
AGEVOLAZIONI	A tutela delle fasce deboli abbiamo predisposto un modulo di richiesta agevolazioni per coloro che hanno redditi bassi. Al termine del presente documento è presente il fac-simile di domanda.



IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

- 1) *“avvalersi dei moduli allegati”*
- 2) *“mediante comunicazione scritta”*

Il Comitato locale effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni .

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet del Comitato (quando attivo), e con ogni altro mezzo disponibile.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni anno o in presenza di cambiamenti normativi per l'Associazione/Ente.

CROCE ROSSA ITALIANA

Comitato Locale Sabatino (RM)

Via anguillarese, 145

Tel. 0699941288 Fax 06.96708737

e.mail cl.sabatino@cri.it.

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a nuovi servizi organizzati da questo Comitato Locale.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MODULO DI RICHIESTA AGEVOLAZIONI

DOMANDA DI RICHIESTA PER LE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE (I.S.E.E.) PER SERVIZI TRASPORTO INFERMI AD ESCLUSIONE DEI PAZIENTI IN TRATTAMENTO DIALITICO CHE USUFRUISCONO DEI RIMBORSI PREVISTI DALLE ASL E DEI PAZIENTI SOTTOPOSTI A TERAPIE CICLICHE PER LE QUALI LA CRI HA PREVISTO TARIFFE AGEVOLATE.

Alla Direzione Amministrativa del Comitato Locale Sabatino

Via Anguillarese, 145

Fax n. 06.96708737 – mail: cl.sabatino@cri.it

Il sottoscritto Nato a il

residente in..... via

CAP.....Prov. Codice Fiscale

tel....., cell..... mail

Genitore / legale rappresentante del Sig.

nato a il residente in

CAP..... via..... Codice Fiscale

tel....., cell..... mail

CHIEDE

l'agevolazione tariffaria per il servizio di trasporto infermi per il seguente componente del nucleo familiare, presente nella dichiarazione sostitutiva ISEE relativa all'anno in corso, allegata alla presente domanda o che si impegna a consegnare entro e non oltre tre giorni (lavorativi) successivi al servizio effettuato, diversamente il/la sottoscritt.... non potrà beneficiare della prevista agevolazione e sarà tenuto al pagamento dell'intera quota per il servizio di trasporto erogato dal Comitato Locale Sabatino

COGNOME E NOME	LUOGO E DATA DI NASCITA	INDIRIZZO DI RESIDENZA

L'agevolazione tariffaria si chiede per il seguente trasporto infermi:

☐ ricovero ☐ dimissioni ☐ diagnostica (Visita a/r)

Da: ☐ struttura sanitaria ☐ domicilio (città e via).....

A: ☐ struttura sanitaria ☐ domicilio (città e via).....

il giorno alle ore

DICHIARA

1. che per il trasporto infermi sopra descritto non richiederà ulteriori rimborsi, parziali o totali, ad altri enti per le medesime prestazioni.
2. che l'ISEE del proprio nucleo familiare, calcolato sulla base della dichiarazione sostitutiva unica sottoscritta il è di €

Il richiedente dichiara inoltre:

- 1) di essere consapevole delle responsabilità penali che si assume, ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. n° 445/2000, per falsità in atti e dichiarazioni mendaci;
- 2) di essere a conoscenza che sui dati dichiarati potranno essere effettuati controlli ai sensi dell'art. 71 del citato D.P.R. n° 445/2000 e successive modificazioni;

_____, li

Firma leggibile

RISERVATO ALLA CROCE ROSSA ITALIANA – COMITATO LOCALE SABATINO

Vista la regolarità della dichiarazione e della documentazione prodotta, si dispone che il/la Sig..... usufruisca del servizio di trasporto infermi con la tariffa agevolata per l'importo di €....., quale quota di partecipazione alle spese corrispondente alla fascia n.....

Data

IL FUNZIONARIO DELEGATO

.....

Informativa sull'uso dei dati personali e sui diritti del dichiarante

(Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196)

Ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 (art. 7 – 11), il trattamento delle informazioni e dei dati personali è improntato a principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza e i diritti.

L'interessato può rivolgersi, in ogni momento, alla CRI Comitato Locale Sabatino al quale ha presentato i dati che lo riguardano e farli eventualmente aggiornare, integrare, rettificare o cancellare, chiederne il blocco ed opporsi al loro trattamento, se trattati in violazione di legge.

La CRI informa ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 196/2003, che :

- 1. i dati forniti vengono utilizzati esclusivamente per gli scopi per i quali sono raccolti e per l'attuazione degli interventi dei servizi di trasporto infermi della CRI;**
- 2. il trattamento dei dati conferiti è finalizzato allo sviluppo del relativo procedimento amministrativo ed alle attività ad esso correlate;**
- 3. il conferimento dei dati è obbligatorio per il corretto sviluppo dell'istruttoria e degli altri adempimenti;**
- 4. il mancato conferimento di alcuni o di tutti i dati richiesti comporta l'interruzione/l'annullamento dei procedimenti amministrativi;**
- 5. i dati raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici e, nell'ambito del procedimento amministrativo, possono essere comunicati:**
 - a uffici interni competenti per l'attuazione di fasi del procedimento;**
 - a Istituzioni ed Enti territoriali coinvolti nell'attività procedimentale;**
 - nei casi previsti dalla legge.**
- 6. I dati vengono raccolti, trattati e comunicati unicamente da incaricati espressamente designati dal Funzionario Amministrativo dell'Unità CRI interessata.**

CONSENSO

Il sottoscritto _____

Ricevuta informativa di cui all'art. 13 e preso atto dei diritti di cui agli artt. 7/8/9 del D.Lgs. 196/2003, esprime il consenso affinché i propri dati possano essere trattati nel rispetto della legge sopra citata, per gli scopi indicati, ed affinché gli stessi possano essere oggetto di comunicazione ai soggetti per le finalità dichiarate

_____, li _____

Firma leggibile

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. regolarità e continuità, ampiezza, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. per la regolarità e continuità: ore di erogazione dei servizi.)

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli “**standard di qualità**” di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione dell'Utente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che gli utenti ritengono aver ricevuto dall'ente/associazione erogatore. La soddisfazione dell'utente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso gli utenti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere