

**Roma, 14 marzo 2008**  
**Prot. 196**

**AP/LM**

**CIRCOLARE N. 39 / 2008**  
**AGLI ENTI ASSOCIATI**

**ATTIVITA' FEDERCASA**  
→ ENTI PUBBLICI ECONOMICI  
→ ENTI PUBBLICI NON ECONOMICI

**OGGETTO**  
**SISTEMA QUALITA' FEDERCASA**  
**Questionario Customer Satisfaction 2008**  
**Modulo di Non Conformità**

Gentile Associato,

Anche quest'anno, come per lo scorso anno, Federcasa intende procedere al rilevamento della soddisfazione per l'attività svolta per i propri associati nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei propri servizi e al fine di conseguire elevati standard di qualità così come definiti nella Carta dei Servizi.

Federcasa propone quindi la compilazione del **questionario Customer Satisfaction** al fine di far emergere eventuali insoddisfazioni per il servizio offerto e per valutare il miglioramento degli aspetti evidenziati.

Il questionario è disponibile sul sito di Federcasa e potrà essere compilato, in forma anonima, dagli amministratori e da tutti i dirigenti e funzionari dell'Ente che hanno utilizzato i nostri servizi.

Oltre al questionario verrà reso disponibile sul sito anche il **modulo di "Non conformità"** che potrà essere utilizzato in qualsiasi momento si voglia segnalare a questa Federazione un disservizio in atto. A tal fine questo modulo verrà compilato dalla persona interessata e trasmesso via e-mail all'indirizzo [qualita@federcasa.it](mailto:qualita@federcasa.it).

Nel ringraziare per la collaborazione, Le invio i miei migliori saluti.

Il Direttore Generale  
Arch. Venanzio Gizzi



Sia il **Questionario Customer Satisfaction** che il **Modulo di "Non Conformità"** possono essere scaricati dal sito di Federcasa, al seguente link:

<http://www.federcasa.it/news/qualità/index.htm>

salvati sul proprio computer, compilati e inviati a Federcasa all'indirizzo e-mail:  
[qualita@federcasa.it](mailto:qualita@federcasa.it)

**Si raccomanda di salvare il documento sul computer  
prima di procedere alla compilazione e al successivo invio**

LA FEDERAZIONE ITALIANA PER LA CASA ADERISCE A CONFSERVIZI