

**Roma, 18 febbraio 2010**  
**Prot. 55**

**CIRCOLARE N. 12 / 2010**  
**AGLI ENTI ASSOCIATI**

**AP/LM**

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

**OGGETTO**  
**SISTEMA QUALITA' FEDERCASA**  
**Questionario Customer Satisfaction 2010**

Gentile Associato,

Federcasa realizza periodicamente, almeno una volta all'anno, indagini di *Customer Satisfaction* (Soddisfazione del Cliente), con lo scopo di verificare il gradimento degli associati e recepire suggerimenti e consigli che essi possono fornire.

Attraverso il questionario, che sarà compilato in forma anonima dagli amministratori e da tutti i dirigenti e funzionari dell'ente associato, si richiede all'associato di esprimere il proprio grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati da questa Federazione nel corso dello scorso anno.

Il rapporto con gli associati e la loro soddisfazione rappresentano per Federcasa un aspetto fondamentale per il proprio funzionamento. Vi preghiamo quindi di utilizzare il **Questionario Customer Satisfaction**, disponibile sul sito di Federcasa, non solo come utile strumento al fine di far emergere eventuali insoddisfazioni per il servizio offerto, ma anche come un momento di proposta per aiutarci nel nostro impegno al miglioramento degli aspetti evidenziati.

Il questionario Customer Satisfaction può essere scaricato dal sito di Federcasa, al seguente link:

<http://www.federcasa.it/news/qualità/index.htm>  
salvato sul proprio computer, compilato e  
inviato 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**

Nel ringraziare per la collaborazione, inviamo i nostri migliori saluti,

Il Direttore Generale  
Arch. Venanzio Gizzi



LA FEDERAZIONE ITALIANA PER LA CASA ADERISCE A CISPEL