

V SETTORE “SVILUPPO ECONOMICO – PROMOZIONE DEL TERRITORIO”

SPORTELLO UNICO ATTIVITA’ PRODUTTIVE (S.U.A.P.)

Sistema di controllo sulla qualità anno 2020

Report sul “Questionario di rilevazione della soddisfazione degli Utenti”

Nel 2020, sia per effetto della totale telematizzazione dei procedimenti SUAP sia a causa della ridottissima presenza di pubblico negli uffici a seguito dell'emergenza Covid, non sono stati compilati i tradizionali questionari di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente.

Per questi motivi ed anche per l'adozione della c.d. valutazione partecipativa, dalla data di approvazione del Piano Performance al 31.12.2021 verrà introdotto un nuovo questionario Customer Satisfaction di 5 domande, da compilarsi telematicamente come passo facoltativo della richiesta di procedimento online, secondo il seguente fac simile e relativa scala di valori

Indice dei passi (18)

12 Obbligatorio

13 Obbligatorio

14 Facoltativo

15 Obbligatorio

16 Obbligatorio

17 Facoltativo

18 Domanda

Customer Satisfaction

Raccolta Dati

CARATTERISTICA	VALORE DA ATTRIBUIRE (1=pessimo, 5=ottimo)
Facilità di accesso al servizio on line (Registrazione e Accesso)	Seleziona una scelta
Ricerca della domanda di istanza desiderata	Seleziona una scelta
Chiarezza dei singoli passi dell'istanza	Seleziona una scelta
Completezza della modulistica	Seleziona una scelta
Facilità di utilizzo dell'istanza in corso	Seleziona una scelta
Suggerimenti	

Completamente soddisfatto

Abbastanza soddisfatto

Né abbastanza, né poco

Poco soddisfatto

Per niente soddisfatto

Valutazione positiva

Scelta di neutralità da parte dell'utente

Valutazione negativa