

## 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 compiliarsi 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	<input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>

Il diagramma illustra la scala di valutazione della soddisfazione con cinque livelli, ciascuno con un'icona emotiva e un riquadro di colore corrispondente:

- Completamente soddisfatto**: Icona di un sorriso verde, riquadro verde.
- Abbastanza soddisfatto**: Icona di un sorriso verde, riquadro verde.
- Né abbastanza, né poco**: Icona di un volto neutro giallo, riquadro grigio. È indicato da una freccia blu da sinistra e una da destra.
- Poco soddisfatto**: Icona di un volto triste rosso, riquadro giallo.
- Per niente soddisfatto**: Icona di un volto triste rosso, riquadro rosso.

Le prime due voci (verde) sono raggruppate da una parentesi a destra con l'etichetta "Valutazione positiva".  
Le ultime due voci (giallo e rosso) sono raggruppate da una parentesi a destra con l'etichetta "Valutazione negativa".  
La voce centrale (grigio) è raggruppata da una parentesi a destra con l'etichetta "Scelta di neutralità da parte dell'utente".