

V SETTORE “SVILUPPO ECONOMICO E TECNOLOGICO”

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

Sistema di controllo sulla qualità anno 2022 - Report sulla “VALUTAZIONE PARTECIPATIVA ANNO 2022”

Anche nel 2022 è stato somministrato il questionario di rilevazione del grado di soddisfazione dell’utente, consistente nelle seguenti 5 domande, da compilarsi telematicamente come passo facoltativo delle richieste di procedimento online da presentare al SUAP, con relativo valore da attribuire (da 1 a 5) per ciascuna di esse:

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	

Su 1147 domande on line avviate sono stati compilati 189 questionari, dai quali sono emerse le seguenti valutazioni medie:

- Facilità di accesso al servizio (Registrazione e accesso) 4,33
- Ricerca della domanda di istanza desiderata 4,32
- Chiarezza dei singoli passi dell’istanza 4,21
- Completezza della modulistica 4,27
- Facilità di utilizzo dell’istanza in corso 4,22

Inoltre sono stati formulati i seguenti suggerimenti:

- Sarebbe utile se i moduli scaricati contenessero all'inizio del nome del file il numero corrispondente al passo in cui dovranno essere caricati una volta compilati.
- si ripetono mille volte le stesse cose
- RIDURRE I PASSAGGI E CHIARIRE CON UN TUTORIAL
- Dettagliare meglio le richieste delle documentazioni (chi firma cosa , tipologia di documento da inserire)