

V SETTORE “SVILUPPO ECONOMICO – PROMOZIONE DEL TERRITORIO”

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

Sistema di controllo sulla qualità anno 2021 - Report sulla “VALUTAZIONE PARTECIPATIVA ANNO 2021”

Nel 2021 è stato introdotto un nuovo 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 1043 domande on line avviate sono stati compilati 187 questionari, dai quali sono emerse le seguenti **valutazioni medie**:

- Facilità di accesso al servizio (Registrazione e accesso) **4,23** 😊
- Ricerca della domanda di istanza desiderata **4,31** 😊
- Chiarezza dei singoli passi dell’istanza **4,32** 😊
- Completezza della modulistica **4,41** 😊
- Facilità di utilizzo dell’istanza in corso **4,28** 😊

Inoltre sono stati formulati i seguenti suggerimenti:

- *semplificate! troppi passaggi, per una cessazione sarebbe da prevedere un unico modello comprendente la procura. Per quanto riguarda le cessazioni di attività vanno inserite su ogni categoria di attività*
- *Passare al portale Impresainungiorno che è decisamente più funzionale.*
- *inserire qualche nota per capire meglio la compilazione dell'istanza*
- *Pubblicare un manuale per ogni singola istanza*
- *la richiesta dei diritti di istruttoria per i procedimenti in cui non sono dovuti crea confusione*