

V SETTORE “SVILUPPO ECONOMICO E TECNOLOGICO”

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

Sistema di controllo sulla qualità anno 2023 - Report sulla “VALUTAZIONE PARTECIPATIVA ANNO 2023”

Anche nel 2023 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)



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 <input type="button" value="v"/>
Ricerca della domanda di istanza desiderata	Seleziona una scelta <input type="button" value="v"/>
Chiarezza dei singoli passi dell'istanza	Seleziona una scelta <input type="button" value="v"/>
Completezza della modulistica	Seleziona una scelta <input type="button" value="v"/>
Facilità di utilizzo dell'istanza in corso	Seleziona una scelta <input type="button" value="v"/>
Suggerimenti	<input type="text"/>

Su 1248 domande on line avviate sono stati compilati 191 questionari, dai quali sono emerse le seguenti **valutazioni medie**:

- Facilità di accesso al servizio (Registrazione e accesso) **4,25**
- Ricerca della domanda di istanza desiderata **4,26**
- Chiarezza dei singoli passi dell'istanza **4,14**
- Completezza della modulistica **4,19**
- Facilità di utilizzo dell'istanza in corso **4,08**

Inoltre sono stati formulati i seguenti suggerimenti, che sono stati portati a conoscenza della ditta fornitrice del software:

- fare in modo che tutti i comuni applichino questa modalita'
- AL PASSO N 4 DAREI LA POSSIBILITA' DI AGGIUNGERE ALTRI ALLEGATI PER POTER METTERE PIU' FIERE
- DAREI PIU' SPAZIO ALL'ELENCO DELLE FIERE CHE SI POSSONO INOLTARE IN UNA SOLA DOMANDA OPPRURE COME PRIMA CARICARE PIU' UPLOAD PER SINGOLE FIERE
- uniformare il portale on line al sistema "registro imprese in un giorno"
- NON è POSSIBILE CHE SE INSERISCE IL SUB SULLA PAGINA DATI CATASTALI NON LI ACCETTA E BLOCCA LA PRATICA.
- mancano le informazioni circa la necessità o meno delle marche da bollo e del pagamento dei diritti SUAP
- PERSISTE SEMPRE IL PROBLEMA DEI SUB. AL PUNTO 2
- Cercate di impostare un software che non preveda di ripetere, nome, cognome, codice fiscale, ecc innumerevoli volte