



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI EDILIZIA PRIVATA

Comparazione indagini 2009, 2011, 2013, 2015, 2017 e 2019

Nell'anno 2019 sono stati compilati 90 questionari su 100 pari al 90% degli intervistati.

Nell'anno 2017 sono stati compilati 64 questionari su 100 pari al 64% degli intervistati.

Nell'anno 2015 sono stati compilati 57 questionari su 78 pari al 73% degli intervistati.

Nell'anno 2013 sono stati compilati 26 questionari su 39 pari al 67% degli intervistati.

Nell'anno 2011 sono stati compilati 100 questionari su 137 pari al 73% degli intervistati.

Nell'anno 2009 sono stati compilati 68 questionari su 139 pari al 49% degli intervistati.


Si espongono di seguito le risposte alle domande che sono state sintetizzate per facilità di lettura.


Quesito:	VOTO						
	2009	2011	2013	2015	2017	2019	
1. Come valuta la cortesìa e disponibilità degli operatori nei confronti dell'utenza?	9	9	9	10	9	10	
2. Come valuta la chiarezza delle risposte degli operatori ?	9	9	9	9	9	9	
3. Come valuta la competenza e preparazione degli operatori ?	9	9	9	9	9	9	
4. Come valuta l' adeguatezza degli orari di apertura al pubblico (da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 12.45 – lunedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.30)?	8	8	8	8	7	8	
5. Come valuta l' adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza?	7	8	8	8	8	9	
6. Come valuta il servizio di consulenza su appuntamento ?	9	9	9	9	9	9	
7. Come valuta la chiarezza della modulistica e la facilità di compilazione ?	7	8	8	8	7	8	
8. Come valuta la completezza della modulistica ?	7	8	8	8	8	8	
9. Come valuta i tempi di attesa per il ritiro delle pratiche amministrative ?	8	8	8	8	8	9	
10. Come valuta i tempi di attesa per le consulenze e consultazioni con i tecnici ?	8	8	9	9	8	9	




Quesito:	VOTO						
	2009	2011	2013	2015	2017	2019	
11. Come valuta la disponibilità e cortesia del personale al telefono ?	9	9	9	9	9	9	
12. Come valuta la chiarezza delle informazioni del personale al telefono ?	9	8	9	9	9	9	
13. Come valuta l' accessibilità e l'utilizzo dei programmi on-line (consultazione strumenti urbanistici – pratiche edilizie on-line)?	7	8	8	8	7	8	
14. Come valuta la facilità di utilizzo del servizio "Pratiche edilizie on-line" ?	7	8	8	7	7	8	
15. Come valuta l' utilità del servizio "Pratiche edilizie on-line" ?	8	8	8	8	9	8	
16. Come valuta la tempistica e puntualità di definizione delle pratiche rispetto ai tempi previsti dalla legge?	8	8	8	8	9	9	
17. Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Edilizia privata?	9	8	9	9	8	9	


RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA


Quesito:	1. Come valuta la cortesìa e disponibilità degli operatori nei confronti dell'utenza?										Voto 10	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	0	1	7	20	62	0	
% voti espressi	0,00%				0,00%			100,00%			0,00%	


Quesito:	2. Come valuta la chiarezza delle risposte degli operatori?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	1	2	10	20	57	0	
% voti espressi	0,00%				1,11%			98,89%			0,00%	


Quesito:	3. Come valuta la competenza e preparazione degli operatori?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	1	0	2	9	22	51	5	
% voti espressi	0,00%				1,11%			93,33%			5,56%	


Quesito:	4. Come valuta l' adeguatezza degli orari di apertura al pubblico (da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 12.45 – lunedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.30)?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	1	1	1	7	13	12	23	15	15	2	
% voti espressi	3,33%				22,22%			72,22%			2,22%	

Quesito:	5. Come valuta l' adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	1	0	0	0	1	0	17	17	20	32	2	
% voti espressi	1,11%				1,11%			95,56%			2,22%	

Quesito:	6. Come valuta il servizio di consulenza su appuntamento?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	0	5	15	17	45	8	
% voti espressi	0,00%				0,00%			91,11%			8,89%	


Quesito:	7. Come valuta la chiarezza della modulistica e la facilità di compilazione?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	4	11	11	19	21	20	4	
% voti espressi	0,00%				16,67%			78,89%			4,44%	


Quesito:	8. Come valuta la completezza della modulistica?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	3	11	9	24	19	19	5	
% voti espressi	0,00%				15,56%			78,89%			5,56%	


Quesito:	9. Come valuta i tempi di attesa per il ritiro delle pratiche amministrative?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	1	0	2	4	5	19	22	33	4	
% voti espressi	1,11%				6,67%			87,78%			4,44%	


N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda


RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA


Quesito:	10. Come valuta i tempi di attesa per le consulenze e consultazioni con i tecnici?										Voto 9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	3	5	14	28	35	5	
% voti espressi	0,00%			3,33%			91,11%				5,56%	


Quesito:	11. Come valuta la disponibilità e cortesia del personale al telefono?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	1	2	16	14	50	7	
% voti espressi	0,00%			1,11%			91,11%				7,78%	


Quesito:	12. Come valuta la chiarezza delle informazioni del personale al telefono?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	1	7	15	18	44	5	
% voti espressi	0,00%			1,11%			93,33%				5,56%	

Quesito:	13. Come valuta l' accessibilità e l'utilizzo dei programmi on-line (consultazione strumenti urbanistici – pratiche edilizie on-line)?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	1	1	6	12	16	19	10	16	9	
% voti espressi	2,22%			20,00%			67,78%				10,00%	

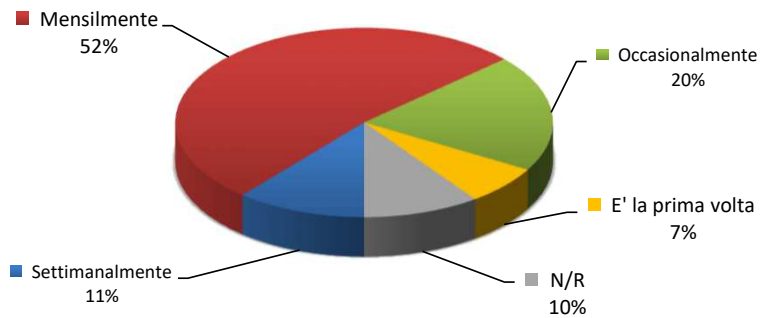
Quesito:	14. Come valuta la facilità di utilizzo del servizio "Pratiche edilizie on-line" ?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	1	0	3	5	9	15	22	8	16	11	
% voti espressi	4,44%			15,56%			67,78%				12,22%	

Quesito:	15. Come valuta l' utilità del servizio "Pratiche edilizie on-line" ?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	1	0	2	5	5	15	19	12	21	10	
% voti espressi	3,33%			11,11%			74,44%				11,11%	

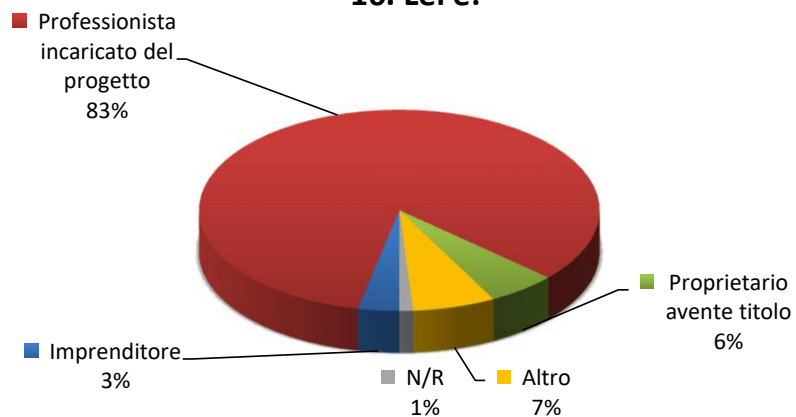
Quesito:	16. Come valuta la tempistica e puntualità di definizione delle pratiche rispetto ai tempi previsti dalla legge?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	2	1	12	23	16	27	9	
% voti espressi	0,00%			3,33%			86,67%				10,00%	

Quesito:	17. Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Edilizia privata?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	1	1	0	6	20	20	37	5	
% voti espressi	1,11%			1,11%			92,22%				5,56%	

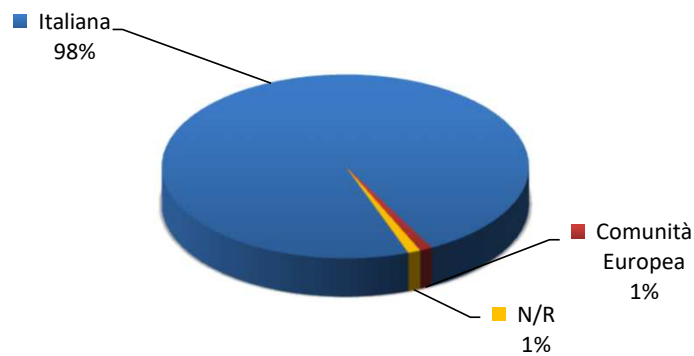
15. Con che frequenza, in un anno, si reca mediamente all'ufficio Edilizia Privata?



16. Lei è:



17. Cittadinanza:



18. Residenza:

