















QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO GESTIONE ASSOCIATA SUAP				
Comparazione indagini 2009-2011-2015				
<p>Nell'anno 2015 sono stati compilati 61 questionari on-line. Nell'anno 2011 erano stati compilati 76 questionari su 143 pari al 53% degli intervistati. Nell'anno 2009 erano stati compilati 53 questionari su 77 pari al 69% degli intervistati. Si espongono di seguito le risposte alle domande che sono state sintetizzate per facilità di lettura.</p>				
Quesito:	VOTO			
	2009	2011	2015	
1. Come valuta la sezione Sportello Unico per le Attività Produttive del sito internet del Comune di Pordenone e la facilità di presentazione della domanda on line?	8	8	7	
2. Come valuta la chiarezza della sezione Sportello Unico per le Attività Produttive nel sito?	/	/	7	
3. Come valuta la chiarezza, completezza, facilità di compilazione e presentazione delle domande nel sito internet?	/	/	7	
4. Come valuta la chiarezza, completezza e facilità di compilazione della modulistica?	8	8	7	
5. Come valuta l'aggiornamento della modulistica alle novità legislative?	8	8	8	
6. Come valuta la tempistica e puntualità di definizione delle pratiche rispetto ai tempi previsti dalla legge?	8	8	8	
7. Come valuta la cortesia e disponibilità degli operatori nei confronti dell'utenza?	9	9	9	
8. Come valuta la chiarezza delle risposte degli operatori?	9	9	8	
9. Come valuta la competenza e preparazione degli operatori?	9	9	9	
10. Come valuta la capacità degli operatori di illustrare in modo adeguato le procedure da seguire?	9	9	8	
11. Come valuta la capacità degli operatori di trovare una soluzione ai problemi?	9	9	8	
12. Come valuta l'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico?	8	8	8	
13. Come valuta l'adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza?	9	9	8	
14. Come valuta i tempi di attesa allo sportello?	9	9	8	
15. Come valuta complessivamente il servizio Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)?	9	8	7	

Quesito:	1. Come valuta la sezione Sportello Unico per le Attività Produttive del sito internet del Comune di Pordenone e la facilità di presentazione della domanda on line?										Voto	7	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n° Voti espressi	1	1	4	3	6	8	12	12	7	6	1		
% voti espressi	14,75%			22,95%			60,66%				1,64%		
Quesito:	2. Come valuta la chiarezza della sezione Sportello Unico per le Attività Produttive nel sito?										Voto	7	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n° Voti espressi	1	1	1	4	5	11	15	11	5	6	1		
% voti espressi	11,48%			26,23%			60,66%				1,64%		
Quesito:	3. Come valuta la chiarezza, completezza, facilità di compilazione e presentazione delle domande nel sito internet?										Voto	7	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n° Voti espressi	1	1	2	2	5	6	10	15	10	9	5	1	
% voti espressi	9,84%			24,59%			63,93%				1,64%		
Quesito:	4. Come valuta la chiarezza, completezza e facilità di compilazione della modulistica?										Voto	7	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n° Voti espressi	0	1	3	2	2	7	18	15	5	5	3		
% voti espressi	9,84%			14,75%			70,49%				4,92%		
Quesito:	5. Come valuta l' aggiornamento della modulistica alle novità legislative?										Voto	8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n° Voti espressi	0	0	1	1	2	7	18	10	13	5	4		
% voti espressi	3,28%			14,75%			75,41%				6,56%		
Quesito:	6. Come valuta la tempistica e puntualità di definizione delle pratiche rispetto all'utenza?										Voto	8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n° Voti espressi	0	0	1	0	0	9	14	13	13	7	4		
% voti espressi	1,64%			14,75%			77,05%				6,56%		
Quesito:	7. Come valuta la cortesia e disponibilità degli operatori nei confronti dell'utenza?										Voto	9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	1	3	11	7	9	4		
% voti espressi	0,00%			2,86%			85,71%				11,43%		
Quesito:	8. Come valuta la chiarezza delle risposte degli operatori?										Voto	8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n° Voti espressi	0	0	0	0	1	0	5	11	5	9	4		
% voti espressi	0,00%			2,86%			85,71%				11,43%		
Quesito:	9. Come valuta la competenza e preparazione degli operatori?										Voto	9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	0	4	13	5	8	5		
% voti espressi	0,00%			0,00%			85,71%				14,29%		
Quesito:	10. Come valuta la capacità degli operatori di illustrare in modo adeguato le procedure da seguire?										Voto	8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n° Voti espressi	0	0	0	1	0	1	4	11	4	9	5		
% voti espressi	2,86%			2,86%			80,00%				14,29%		
Quesito:	11. Come valuta la capacità degli operatori di trovare una soluzione ai problemi?										Voto	9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n° Voti espressi	0	0	0	0	1	1	4	11	1	11	6		
% voti espressi	0,00%			5,71%			77,14%				17,14%		
Quesito:	12. Come valuta l' adeguatezza degli orari di apertura al pubblico?										Voto	9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n° Voti espressi	0	0	1	0	1	3	8	6	4	6	6		
% voti espressi	2,86%			11,43%			68,57%				17,14%		

Quesito:	13. 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	0	0	0	0	2	3	5	12	2	5	6
% voti espressi	0,00%				14,29%		68,57%				17,14%



Quesito:	14. Come valuta i tempi di attesa allo sportello?										8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	4	8	7	6	4	6
% voti espressi	0,00%				11,43%		71,43%				17,14%



Quesito:	15. Come valuta complessivamente il servizio Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)?										7
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	2	2	1	1	9	9	16	8	8	5
% voti espressi	8,20%		16,39%			67,21%					8,20%

