

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI EDILIZIA PRIVATA****Comparazione indagini 2009 e 2011**

**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	
1. Come valuta la <b>cortesia e disponibilità degli operatori</b> nei confronti dell'utenza?	9	9	
2. Come valuta la <b>chiarezza delle risposte degli operatori</b> ?	9	9	
3. Come valuta la <b>competenza e preparazione degli operatori</b> ?	9	9	
4. Come valuta l' <b>adeguatezza degli orari di apertura al pubblico</b> (da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 12.45 – lunedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.30)?	8	8	
5. Come valuta l' <b>adeguatezza degli ambienti di ricevimento</b> dell'utenza?	7	8	
6. Come valuta il <b>servizio di consulenza su appuntamento</b> ?	9	9	
7. Come valuta la <b>chiarezza della modulistica e la facilità di compilazione</b> ?	7	8	
8. Come valuta la <b>completezza della modulistica</b> ?	7	8	
9. Come valuta i <b>tempi di attesa per il ritiro delle pratiche amministrative</b> ?	8	8	
10. Come valuta i <b>tempi di attesa per le consulenze e consultazioni con i tecnici</b> ?	8	8	
11a. Come valuta la <b>disponibilità e cortesia del personale al telefono</b> ?	9	9	



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

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA

<b>Quesito:</b>	1. Come valuta la <b>cortesia e disponibilità degli operatori</b> nei confronti dell'utenza?										<b>Voto</b> <b>9</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	0	0	0	1	1	0	5	21	28	43	1	
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%	1,00%	1,00%	5,00%	21,00%	28,00%	43,00%	1,00%	

<b>Quesito:</b>	2. Come valuta la <b>chiarezza delle risposte degli operatori?</b>										<b>9</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	0	0	0	1	1	4	13	23	26	31	1	
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%	1,00%	4,00%	13,00%	23,00%	26,00%	31,00%	1,00%	

<b>Quesito:</b>	3. Come valuta la <b>competenza e preparazione degli operatori?</b>										<b>9</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	0	0	0	0	2	7	9	23	22	36	1	
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%	7,00%	9,00%	23,00%	22,00%	36,00%	1,00%	

<b>Quesito:</b>	4. Come valuta l' <b>adeguatezza degli orari di apertura al pubblico</b> (da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 12.45 – lunedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.30)?										<b>8</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	0	2	0	1	5	12	13	18	17	31	1	
% voti espressi	0,00%	2,00%	0,00%	1,00%	5,00%	12,00%	13,00%	18,00%	17,00%	31,00%	1,00%	

<b>Quesito:</b>	5. Come valuta l' <b>adeguatezza degli ambienti di ricevimento</b> dell'utenza?										<b>8</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	0	0	2	2	5	9	20	29	18	14	1	
% voti espressi	0,00%	0,00%	2,00%	2,00%	5,00%	9,00%	20,00%	29,00%	18,00%	14,00%	1,00%	

<b>Quesito:</b>	6. Come valuta il <b>servizio di consulenza su appuntamento?</b>										<b>9</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	1	0	1	0	2	1	8	29	20	33	5	
% voti espressi	1,00%	0,00%	1,00%	0,00%	2,00%	1,00%	8,00%	29,00%	20,00%	33,00%	5,00%	

<b>Quesito:</b>	7. Come valuta la <b>chiarezza della modulistica e la facilità di compilazione?</b>										<b>8</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	0	1	0	0	6	10	11	35	17	17	3	
% voti espressi	0,00%	1,00%	0,00%	0,00%	6,00%	10,00%	11,00%	35,00%	17,00%	17,00%	3,00%	

<b>Quesito:</b>	8. Come valuta la <b>completezza della modulistica?</b>										<b>8</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	0	0	0	1	6	10	18	34	13	16	2	
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%	6,00%	10,00%	18,00%	34,00%	13,00%	16,00%	2,00%	

<b>Quesito:</b>	9. Come valuta i <b>tempi di attesa per il ritiro delle pratiche amministrative?</b>										<b>8</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	1	0	2	1	1	19	16	25	14	19	2	
% voti espressi	1,00%	0,00%	2,00%	1,00%	6,00%	19,00%	16,00%	25,00%	14,00%	19,00%	2,00%	

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA

<b>Quesito:</b>	10. Come valuta i <b>tempi di attesa per le consulenze e consultazioni con i tecnici?</b>										<b>8</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	0	0	1	0	1	8	22	26	16	21	5	
% voti espressi	0,00%	0,00%	1,00%	0,00%	1,00%	8,00%	22,00%	26,00%	16,00%	21,00%	5,00%	

<b>Quesito:</b>	11a. Come valuta la <b>disponibilità e cortesia del personale al telefono?</b>										<b>9</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	0	0	1	0	1	2	11	26	27	24	0	
% voti espressi	0,00%	0,00%	1,08%	0,00%	1,08%	2,17%	11,96%	28,26%	29,36%	26,09%	0,00%	

<b>Quesito:</b>	11b. Come valuta la <b>chiarezza delle informazioni del personale al telefono?</b>										<b>8</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	0	0	1	0	1	3	15	22	27	23	0	
% voti espressi	0,00%	0,00%	1,08%	0,00%	1,08%	3,26%	16,31%	23,91%	29,36%	25,00%	0,00%	

<b>Quesito:</b>	12a. Come valuta l' <b>accessibilità e l'utilizzo dei programmi on-line</b> (consultazione strumenti urbanistici – pratiche edilizie on-line)?										<b>8</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	1	0	0	3	2	8	23	22	14	10	0	
% voti espressi	1,20%	0,00%	0,00%	3,61%	2,41%	9,64%	27,71%	26,51%	16,87%	12,05%	0,00%	

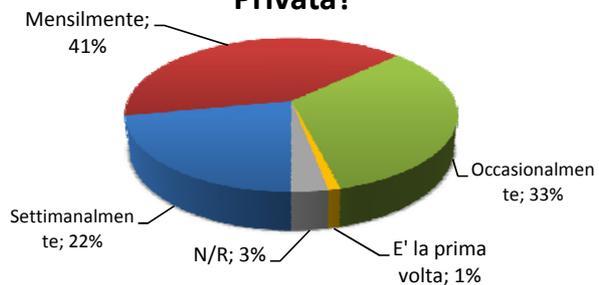
<b>Quesito:</b>	12b. Come valuta la <b>facilità di utilizzo del servizio "Pratiche edilizie on-line"</b> ?										<b>8</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	0	0	1	3	2	9	20	25	13	10	0	
% voti espressi	0,00%	0,00%	1,20%	3,61%	2,41%	10,84%	24,10%	30,12%	15,67%	12,05%	0,00%	

<b>Quesito:</b>	12c. Come valuta l' <b>utilità del servizio "Pratiche edilizie on-line"</b> ?										<b>8</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	0	0	0	2	1	12	18	18	12	20	0	
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	2,41%	1,20%	14,46%	21,69%	21,69%	14,46%	24,11%	0,00%	

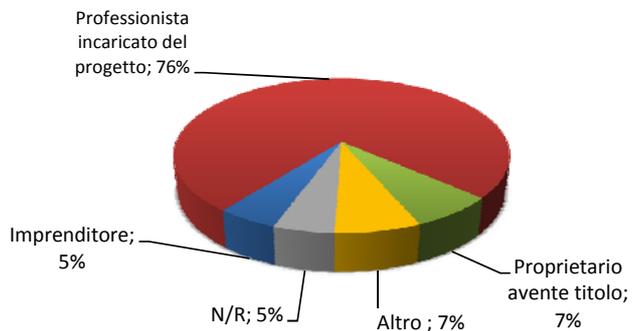
<b>Quesito:</b>	13. Come valuta la <b>tempistica e puntualità di definizione delle pratiche</b> rispetto ai tempi previsti dalla legge?										<b>8</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	0	0	1	1	3	8	21	32	14	15	5	
% voti espressi	0,00%	0,00%	1,00%	1,00%	3,00%	8,00%	21,00%	32,00%	14,00%	15,00%	5,00%	

<b>Quesito:</b>	14. Come <b>valuta complessivamente il servizio</b> erogato dall'Edilizia privata?										<b>8</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	0	0	1	0	0	5	13	30	28	21	2	
% voti espressi	0,00%	0,00%	1,00%	0,00%	0,00%	5,00%	13,00%	30,00%	28,00%	21,00%	2,00%	

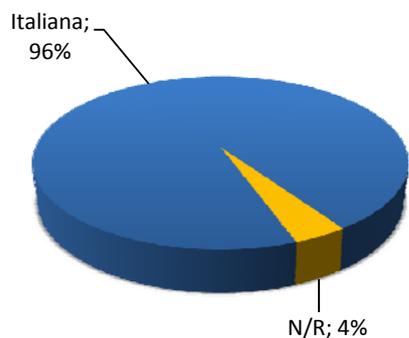
**15. Con che frequenza, in un anno, si reca mediamente all'ufficio Edilizia Privata?**



**16. Lei è:**



**17. Cittadinanza:**



**18. Residenza:**

