



## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI EDILIZIA PRIVATA

### Comparazione indagini 2011 e 2013

**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	
1. Come valuta la <b>cortesìa e disponibilità degli operatori</b> nei confronti dell'utenza?	9	9	9	
2. Come valuta la <b>chiarezza delle risposte degli operatori</b> ?	9	9	9	
3. Come valuta la <b>competenza e preparazione degli operatori</b> ?	9	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	8	
5. Come valuta l' <b>adeguatezza degli ambienti di ricevimento</b> dell'utenza?	7	8	8	
6. Come valuta il <b>servizio di consulenza su appuntamento</b> ?	9	9	9	
7. Come valuta la <b>chiarezza della modulistica e la facilità di compilazione</b> ?	7	8	8	
8. Come valuta la <b>completezza della modulistica</b> ?	7	8	8	
9. Come valuta i <b>tempi di attesa per il ritiro delle pratiche amministrative</b> ?	8	8	8	
10. Come valuta i <b>tempi di attesa per le consulenze e consultazioni con i tecnici</b> ?	8	8	9	



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

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA 2013

<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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	1	0	3	7	15	0	
% voti espressi	0,00%				3,85%		96,15%				0,00%	

<b>Quesito:</b>	2. Come valuta la <b>chiarezza delle risposte degli operatori?</b>										<b>9</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	0	1	0	3	5	7	10	0	
% voti espressi	0,00%				3,85%		96,15%				0,00%	

<b>Quesito:</b>	3. Come valuta la <b>competenza e preparazione degli operatori?</b>										<b>9</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	1	2	5	7	11	0	
% voti espressi	0,00%				3,85%		96,15%				0,00%	

<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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	1	0	2	2	7	6	8	0	
% voti espressi	3,85%				7,69%		88,46%				0,00%	

<b>Quesito:</b>	5. Come valuta l' <b>adeguatezza degli ambienti di ricevimento</b> dell'utenza?										<b>8</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	0	2	3	3	7	5	6	0	
% voti espressi	0,00%				19,23%		80,77%				0,00%	

<b>Quesito:</b>	6. Come valuta il <b>servizio di consulenza su appuntamento?</b>										<b>9</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	1	1	6	6	11	1	
% voti espressi	0,00%				3,85%		92,31%				3,85%	

<b>Quesito:</b>	7. Come valuta la <b>chiarezza della modulistica e la facilità di compilazione?</b>										<b>8</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	0	1	6	1	11	4	2	1	
% voti espressi	0,00%				26,92%		69,23%				3,85%	

<b>Quesito:</b>	8. Come valuta la <b>completezza della modulistica?</b>										<b>8</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	0	3	2	5	6	7	2	1	
% voti espressi	0,00%				19,23%		76,92%				3,85%	

<b>Quesito:</b>	9. Come valuta i <b>tempi di attesa per il ritiro delle pratiche amministrative?</b>										<b>8</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	1	1	3	1	8	5	5	2	
% voti espressi	3,85%				15,38%		73,08%				7,69%	

N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA 2013

<b>Quesito:</b>	10. Come valuta i <b>tempi di attesa per le consulenze e consultazioni con i tecnici?</b>										<b>Voto</b> <b>9</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	1	2	3	7	11	2	
% voti espressi	0,00%			3,85%			88,46%			7,69%		

<b>Quesito:</b>	11a. Come valuta la <b>disponibilità e cortesia del personale al telefono?</b>										<b>9</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	1	2	3	5	11	1	
% voti espressi	0,00%			4,35%			91,30%			4,35%		

<b>Quesito:</b>	11b. Come valuta la <b>chiarezza delle informazioni del personale al telefono?</b>										<b>9</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	1	2	7	5	7	1	
% voti espressi	0,00%			4,35%			91,30%			4,35%		

<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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	0	1	3	3	6	8	3	1	
% voti espressi	0,00%			16,00%			80,00%			4,00%		

<b>Quesito:</b>	12b. Come valuta la <b>facilità di utilizzo del servizio "Pratiche edilizie on-line"?</b>										<b>8</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	0	2	2	2	9	7	1	2	
% voti espressi	0,00%			16,00%			76,00%			8,00%		

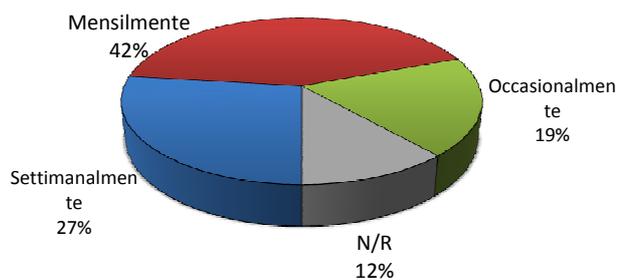
<b>Quesito:</b>	12c. Come valuta l' <b>utilità del servizio "Pratiche edilizie on-line"?</b>										<b>8</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	1	0	3	4	5	7	4	1	
% voti espressi	4,00%			12,00%			80,00%			4,00%		

<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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	1	1	0	6	4	7	5	2	
% voti espressi	3,85%			3,85%			84,62%			7,69%		

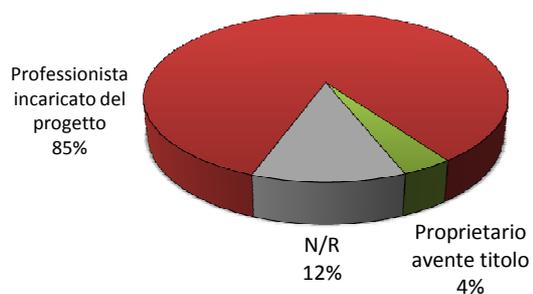
<b>Quesito:</b>	14. Come <b>valuta complessivamente il servizio</b> erogato dall'Edilizia privata?										<b>9</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	0	1	1	1	5	10	7	1	
% voti espressi	0,00%			7,69%			88,46%			3,85%		

N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda

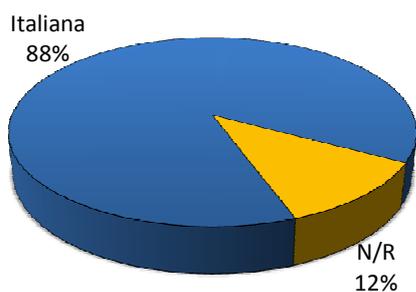
**15. Con che frequenza, in un anno, si reca mediamente all'ufficio Edilizia Privata?**



**16. Lei è:**



**17. Cittadinanza:**



**18. Residenza:**

