



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI EDILIZIA PRIVATA

Comparazione indagini 2015 e 2017

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

Nell'anno 2015 sono stati compilati 57 questionari su 78 pari al 73% 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	
1. Come valuta la cortesia e disponibilità degli operatori nei confronti dell'utenza?	9	9	9	10	9	
2. Come valuta la chiarezza delle risposte degli operatori ?	9	9	9	9	9	
3. Come valuta la competenza e preparazione degli operatori ?	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	
5. Come valuta l' adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza?	7	8	8	8	8	
6. Come valuta il servizio di consulenza su appuntamento ?	9	9	9	9	9	
7. Come valuta la chiarezza della modulistica e la facilità di compilazione ?	7	8	8	8	7	
8. Come valuta la completezza della modulistica ?	7	8	8	8	8	
9. Come valuta i tempi di attesa per il ritiro delle pratiche amministrative ?	8	8	8	8	8	
10. Come valuta i tempi di attesa per le consulenze e consultazioni con i tecnici ?	8	8	9	9	8	



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

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA 2017

Quesito:	1. Come valuta la cortesìa 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	2	2	15	9	35	1	
% voti espressi	0,00%			3,13%			95,31%			1,56%		

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	1	3	7	9	16	26	2	
% voti espressi	0,00%			6,25%			90,63%			3,13%		

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	0	3	7	10	16	24	4	
% voti espressi	0,00%			4,69%			89,06%			6,25%		

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)?										7	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	1	0	0	3	5	7	13	15	13	6	1	
% voti espressi	6,25%			18,75%			73,44%			1,56%		

Quesito:	5. Come valuta l' adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	2	1	9	23	10	17	2	
% voti espressi	0,00%			4,69%			92,19%			3,13%		

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	2	7	23	9	20	3	
% voti espressi	0,00%			3,13%			92,19%			4,69%		

Quesito:	7. Come valuta la chiarezza della modulistica e la facilità di compilazione ?										7	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	2	1	5	8	9	20	5	12	2	
% voti espressi	4,69%			20,31%			71,88%			3,13%		

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	1	1	4	8	10	20	5	12	3	
% voti espressi	3,13%			18,75%			73,44%			4,69%		

Quesito:	9. Come valuta i tempi di attesa per il ritiro delle pratiche amministrative ?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	1	2	5	10	24	8	12	2	
% voti espressi	1,56%			10,94%			84,38%			3,13%		

N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA 2017

Quesito:	10. Come valuta i tempi di attesa per le consulenze e consultazioni con i tecnici?										Voto 8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	0	0	0	1	3	10	19	10	18	2
% voti espressi	1,56%			6,25%			89,06%				3,13%



Quesito:	11a. 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	2	6	13	8	27	8
% voti espressi	0,00%				3,13%		84,38%				12,50%



Quesito:	11b. 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	1	2	7	13	14	19	8
% voti espressi	0,00%				4,69%		82,81%				12,50%



Quesito:	12a. Come valuta l' accessibilità e l'utilizzo dei programmi on-line (consultazione strumenti urbanistici – pratiche edilizie on-line)?										7
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	1	1	4	10	6	18	5	8	11
% voti espressi	3,13%			21,88%			57,81%				17,19%



Quesito:	12b. Come valuta la facilità di utilizzo del servizio "Pratiche edilizie on-line"?										7
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	1	3	5	4	8	19	5	8	11
% voti espressi	6,25%				14,06%		62,50%				17,19%



Quesito:	12c. Come valuta l' utilità del servizio "Pratiche edilizie on-line"?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	1	1	1	6	7	13	11	10	14
% voti espressi	3,13%			10,94%			64,06%				21,88%



Quesito:	13. 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	1	1	9	8	19	10	11	5
% voti espressi	1,56%			15,63%			75,00%				7,81%



Quesito:	14. Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Edilizia privata?										8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	4	7	20	14	16	3
% voti espressi	0,00%				6,25%		89,06%				4,69%



