



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% | |

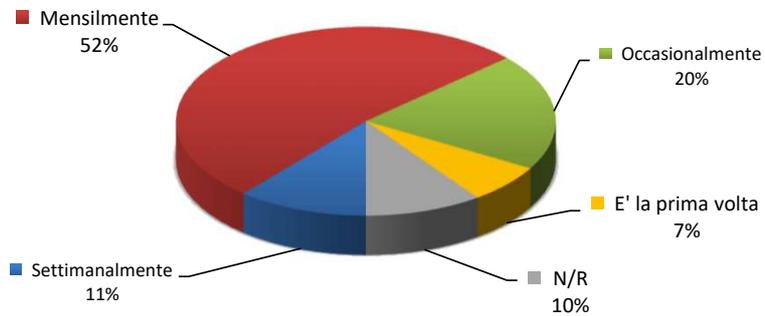
| | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|--------|---|----|--------|---|----|----------|---|
| Quesito: | 14. Come valuta la facilità di utilizzo del servizio "Pratiche edilizie on-line" ? | | | | | | | | | | 8 |  |
| Griglia valutazione | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 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% | |

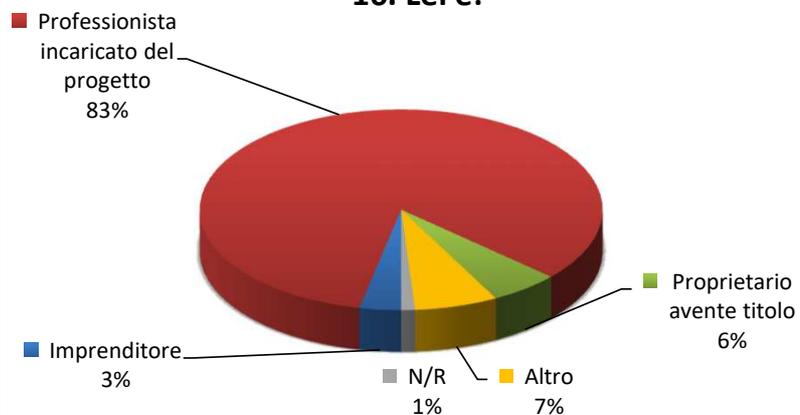
| | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|-------|---|----|--------|----|----|----------|---|
| Quesito: | 16. Come valuta la tempistica e puntualità di definizione delle pratiche rispetto ai tempi previsti dalla legge? | | | | | | | | | | 9 |  |
| Griglia valutazione | 1 | 2 | 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% | |

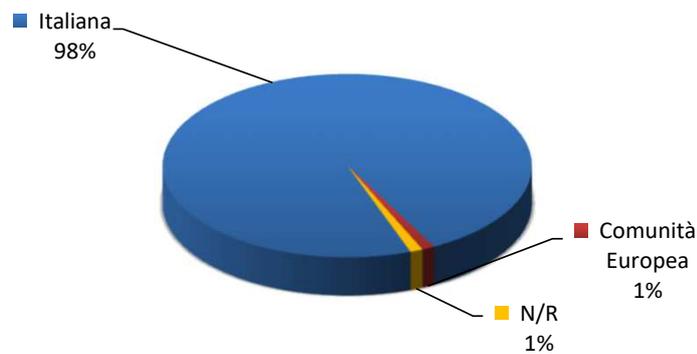
15. Con che frequenza, in un anno, si reca mediamente all'ufficio Edilizia Privata?



16. Lei è:



17. Cittadinanza:



18. Residenza:

