

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI EDILIZIA PRIVATA****Comparazione indagini 2013 e 2015**

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



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

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA 2015

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	0	7	14	36	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	0	2	9	17	29	0	
% voti espressi	0,00%			0,00%			100,00%				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	0	0	1	11	19	25	1	
% voti espressi	0,00%			0,00%			98,25%				1,75%	

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	1	1	0	0	0	4	10	14	11	16	0	
% voti espressi	3,51%			7,02%			89,47%				0,00%	

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	1	1	0	1	3	2	9	11	14	15	0	
% voti espressi	5,26%			8,77%			85,96%				0,00%	

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	1	0	0	1	11	15	24	5	
% voti espressi	1,75%			0,00%			89,47%				8,77%	

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	1	3	6	13	9	14	11	0	
% voti espressi	1,75%			15,79%			82,46%				0,00%	

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	4	6	11	12	16	8	0	
% voti espressi	0,00%			17,54%			82,46%				0,00%	

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	1	0	1	2	12	15	14	12	0	
% voti espressi	1,75%			5,26%			92,98%				0,00%	

N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA 2015

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	0	4	19	14	16	4
% voti espressi	0,00%			0,00%			92,98%			7,02%	



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	0	2	11	18	22	0
% voti espressi	0,00%			0,00%			100,00%			0,00%	



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	0	0	3	17	17	15	1
% voti espressi	0,00%			0,00%			98,11%			1,89%	



Quesito:	12a. 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	1	0	1	2	5	11	12	9	8	1
% voti espressi	4,00%			14,00%			80,00%			2,00%	



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	1	1	1	1	4	4	13	9	8	7	1
% voti espressi	8,00%			16,00%			74,00%			2,00%	



Quesito:	12c. 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	1	0	0	2	2	4	6	10	11	12	2
% voti espressi	6,00%			12,00%			78,00%			4,00%	



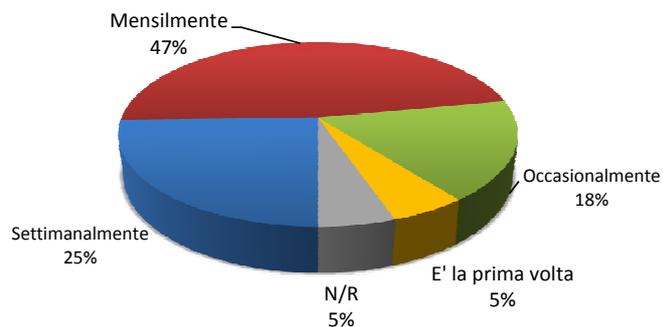
Quesito:	13. Come valuta la tempistica e puntualità di definizione delle pratiche rispetto ai tempi previsti dalla legge?										8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	1	7	17	18	8	6
% voti espressi	0,00%			1,75%			87,72%			10,53%	



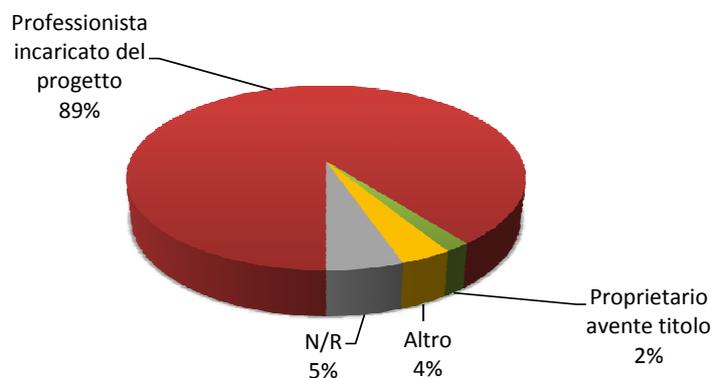
Quesito:	14. Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Edilizia privata?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	0	2	17	18	16	4
% voti espressi	0,00%			0,00%			92,98%			7,02%	



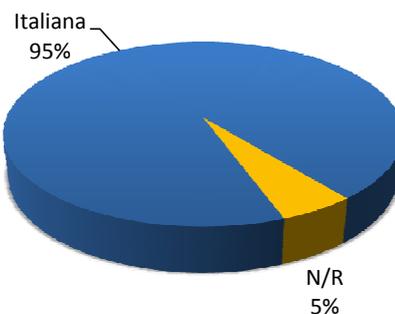
15. Con che frequenza, in un anno, si reca mediamente all'ufficio Edilizia Privata?



16. Lei è:



17. Cittadinanza:



18. Residenza:

