QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO GESTIONE ASSOCIATA SUAP

Comparazione indagini 2009-2011-2015

Nell'anno 2015 sono stati compilati 61 questionari on-line.

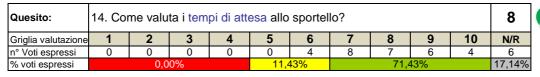
Nell'anno 2011 erano stati compilati 76 questionari su 143 pari al 53% degli intervistati. Nell'anno 2009 erano stati compilati 53 questionari su 77 pari al 69% degli intervistati.

Si espongono di seguito le risposte alle domande che sono state sintetizzate per facilità di lettura.

Out of the				
Quesito:	2009	2011	2015	
1. Come valuta la sezione Sportello Unico per le Attività Produttive del sito internet del Comune di Pordenone e la facilità di presentazione della domanda on line?	8	8	7	
2. Come valuta la chiarezza della sezione Sportello Unico per le Attività Produttive nel sito?	/	/	7	
3. Come valuta la chiarezza, completezza, facilità di compilazione e presentazione delle domande nel sito internet?	/	/	7	
4. Come valuta la chiarezza, completezza e facilità di compilazione della modulistica?	8	8	7	
5. Come valuta l'aggiornamento della modulistica alle novità legislative?	8	8	8	
6. Come valuta la tempistica e puntualità di definizione delle pratiche rispetto ai tempi previsti dalla legge?	8	8	8	
7. Come valuta la cortesia e disponibilità degli operatori nei confronti dell"utenza?	9	9	9	
8. Come valuta la chiarezza delle risposte degli operatori?	9	9	8	
9. Come valuta la competenza e preparazione degli operatori?	9	9	9	
10. Come valuta la capacità degli operatori di illustrare in modo adeguato le procedure da seguire?	9	9	8	
11. Come valuta la capacità degli operatori di trovare una soluzione ai problemi?	9	9	8	
12. Come valuta l'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico?	8	8	8	
13. Come valuta l'adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza?	9	9	8	1
14. Come valuta i tempi di attesa allo sportello?	9	9	8	
15. Come valuta complessivamente il servizio Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)?	9	8	7	

	T										Voto
Quesito:	interne		mune d	ione Spo di Porder							7
Griglia valutazione		2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	1	4	3	6	8	12	12	7	6	1
% voti espressi		14,7	75%		22,9	95%		60,6	66%		1,64%
Quesito:		ne valuta		arezza d	ella sez	ione S	portello	Unico p	er le At	tività	7
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	1	1	4	5	11	15	11	5	6	1
% voti espressi		11,4	18%		26,2	23%		60,6	66%		1,64%
Quesito:				arezza, o omande				compila	azione e	9	7
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	1	2	2	5	10	15	10	9	5	1
% voti espressi		9,8	4%		24,5	59%		63,9	93%		1,64%
Quesito:	4. Com		a la chia	arezza, o	complet	ezza e	facilità c	di compi	ilazione	della	7
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	1	3	2	2	7	18	15	5	5	3
% voti espressi		9,8	4%		14,7	75%		70,4	49%		4,92%
Quesito:	5. Com	ne valuta	a l'aggio	ornamen	ito della	modul	istica all	e novità	ı legisla	itive?	8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	1	1	2	7	18	10	13	5	4
% voti espressi		3,2	8%		14,7	75%		75,4	41%		6,56%
Quesito:	6. Com	ne valuta	a la tem	pistica e	e puntua	alità di d	definizio	ne delle	pratich	ne rispet	8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	1	0	0	9	14	13	13	7	4
% voti espressi		1,6	4%		14,7	75%		77,0	05%		6,56%
Quesito:	7. Com		a la cort	tesia e d	lisponib	ilità de	gli opera	tori nei	confror	nti	9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	1	3	11	7	9	4
% voti espressi		0,0	0%		2,8	6%		85,7	71%		11,43%
Quesito:	8. Com	ne valuts	a la chia	arezza d	lelle risp	ooste de	eali oner	rotori?			
		io valuto				oolo a	ogii opoi	aton?			8
Griglia valutazione	_	2	3	4	5	6	7	8	9	10	8 N/R
n° Voti espressi	_	2 0	0		1	6		8	5	10	N/R 4
n° Voti espressi	1	2	0	4	1	6	7	8	_	_	N/R
Griglia valutazione n° Voti espressi % voti espressi Quesito:	9. Com	0 0,0	0 0% a la con	4	1 2,8 a e pre	6 0 66% parazio	7 5 one degli	8 11 85,	5 71% ori?	9	N/R 4
n° Voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione	9. Com	2 0 0,0	0 0% a la con	4 0 npetenza 4	1 2,8 a e pre	6 0 66% parazio	7 5 one degli	8 11 85,	5 71% ori?	9	N/R 4 11,43% 9 N/R
n° Voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi	9. Com	2 0 0,0 ne valuta 2 0	0 0% a la con 3 0	4 0	2,8 a e pre	6 0 66% parazio	7 5 one degli	8 11 85,1 operate 8 13	5 71% ori? 9 5	9	N/R 4 11,43% 9 N/R 5
n° Voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi	9. Com	2 0 0,0	0 0% a la con 3 0	4 0 npetenza	2,8 a e pre	6 0 66% parazio	7 5 one degli	8 11 85,1 operate 8 13	5 71% ori?	9	N/R 4 11,43% 9 N/R
n° Voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi % voti espressi Quesito:	9. Com 9. Com 10. Com	2 0,0 ne valuta 2 0 0,0 me valutedure d	0 0% a la con 3 0 0% ta la ca a segui	npetenza 4 0 pacità d	2,8 a e pre 5 0 0,0	parazio 6 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	7 5 one degli 7 4 di illustra	8 11 85,; operate 8 13 85,; are in me	5 71% ori? 9 5 71% odo ade	9 10 8	N/R 4 11,43% 9 N/R 5 14,29%
n° Voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione	9. Com 9. Com 10. Com le proces	2 0 0,0 ne valuta 2 0 0,0 me valuta 2	o 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	npetenza 4 0 pacità d re? 4	2,8 a e pre 5 0 0,0 degli ope	6 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	7 5 one degli 7 4 di illustra	8 11 85,1 operate 8 13 85,1 are in me	571% ori? 9 571% odo ade	9 10 8 eguato	N/R 4 11,43% 9 N/R 5 14,29% 8 N/R
n° Voti espressi % voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi	9. Com 9. Com 10. Com	2 0,0 ne valuta 2 0,0 me valu edure d	0 0 0% a la con 3 0 0 0% ta la ca segui 3 0	npetenza 4 0 pacità d	2,8 a e pre 5 0 0,0 legli ope 5 0	6 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	7 5 one degli 7 4 di illustra	8 11 85,1 operate 8 13 85,1 are in me	571% ori? 9 571% odo ade	9 10 8	N/R 4 11,43% 9 N/R 5 14,29% 8 N/R 5
n° Voti espressi % voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi	9. Com 9. Com 10. Com le proces	2 0,0 ne valuta 2 0,0 me valu edure d	o 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	npetenza 4 0 pacità d re? 4	2,8 a e pre 5 0 0,0 legli ope 5 0	6 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	7 5 one degli 7 4 di illustra	8 11 85,1 operate 8 13 85,1 are in me	571% ori? 9 571% odo ade	9 10 8 eguato	N/R 4 11,43% 9 N/R 5 14,29% 8 N/R
n° Voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi % voti espressi % voti espressi	9. Com 9. Com 10. Com le proces	2 0 0,0 ne valuta 2 0 0,0 me valuta 2 0 2,8 me valured: 2 0 2,8	o 0 0% a la con 3 0 0% ta la ca a segui 3 0 6% ta la ca	npetenza 4 0 pacità d re? 4 1	a e preparation of the preparati	parazio 6 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	7 5 5 one degli 7 4 di illustra 4	8 11 85,3 operate 8 13 85,3 are in me	571% ori? 9 571% odo ade 9 4 000%	9 9 8 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	N/R 4 11,43% 9 N/R 5 14,29% 8 N/R 5
n° Voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi voti espressi Griglia valutazione n° Voti espressi voti espressi quesito: Griglia valutazione	9. Com 9. Com 10. Com le proc 11. Com probler 1	2 0,0 ne valuta 2 0 0,0 me valu edure d 2 0 2,8 me valu mi? 2	o 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	npetenza 4 0 pacità dire? 4 1	1 2,8 a e pre 5 0 0,0 degli ope 5 0 2,8	6 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	7 5 5 one degli 7 4 di illustra di trovare 7 7	8 11 85,3 operate 8 13 85,3 are in me 8 11 80,0 e una se	571% ori? 9 571% odo ade 9 4 000%	9 10 8 eguato 10 9	N/R 4 11,43% 9 N/R 5 14,29% 8 N/R 5 14,29%
n° Voti espressi % voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi % voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi Quesito:	9. Com 9. Com 10. Com le proc 11. Com probler	2 0 0,0 ne valuta 2 0 0,0 me valuta edure de 2,8 me valumi? 2 0	o 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	npetenza 4 0 pacità d re? 4 1	1 2,8 a e pre 5 0 0,0 legli ope 5 0 2,8 legli ope 5 1	6 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	7 5 5 one degli 7 4 di illustra 4 di trovare	8 11 85,7 operate 8 13 85,7 are in me 8 11 80,0	571% ori? 9 571% odo ade 9 4 00% 9 1	9 9 8 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	N/R 4 11,43% 9 N/R 5 14,29% 8 N/R 5 14,29% 9 N/R 6
n° Voti espressi % voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi % voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi Quesito:	9. Com 9. Com 10. Com le proc 11. Com probler 1	2 0,0 ne valuta 2 0 0,0 me valu edure d 2 0 2,8 me valu mi? 2	o 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	npetenza 4 0 pacità dire? 4 1	1 2,8 a e pre 5 0 0,0 legli ope 5 0 2,8 legli ope 5 1	6 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	7 5 5 one degli 7 4 di illustra di trovare 7 7	8 11 85,7 operate 8 13 85,7 are in me 8 11 80,0	571% ori? 9 571% odo ade 9 4 000%	9 10 8 eguato 10 9	N/R 4 11,43% 9 N/R 5 14,29% 8 N/R 5 14,29%
n° Voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi % voti espressi Quesito:	9. Com 9. Com 10. Com le proc 11. Com probler 1	2 0,0 ne valuta 2 0 0,0 me valuta edure d 2 0 2,8 me valumi? 2 0	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	npetenza 4 0 pacità dire? 4 1	a e pre 5	6 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	7 5 5 one degli 7 4 di illustra di trovare 7 4	8 11 85,3 soperate 8 13 85,3 soperate in me 8 11 80,0 soperate 8 11 77,7	571% ori? 9 571% odo ade 9 4 00% oluzione 9 1 14%	9 10 8 eguato 10 9	N/R 4 11,43% 9 N/R 5 14,29% 8 N/R 5 14,29% 9 N/R 6
n° Voti espressi % voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi % voti espressi Griglia valutazione n° Voti espressi % voti espressi % voti espressi % voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi % voti espressi % voti espressi % voti espressi	9. Com 9. Com 10. Colle proce 11. Colle probler	2 0,0 ne valuta 2 0 0,0 me valuta edure d 2 0 2,8 me valumi? 2 0	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	npetenza 4 0 pacità dire? 4 1 pacità di 4 0	a e pre 5	6 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	7 5 5 one degli 7 4 di illustra di trovare 7 4	8 11 85,3 soperate 8 13 85,3 soperate in me 8 11 80,0 soperate 8 11 77,7	571% ori? 9 571% odo ade 9 4 00% oluzione 9 1 14%	9 10 8 eguato 10 9	N/R 4 11,43% 9 N/R 5 14,29% 8 N/R 5 14,29% 9 N/R 6 17,14%
n° Voti espressi % voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi % voti espressi Quesito: Griglia valutazione n° Voti espressi % voti espressi % voti espressi Griglia valutazione n° Voti espressi Voti espressi % voti espressi % voti espressi % voti espressi	9. Com 9. Com 10. Colle proce 11. Colle probler	2 0 0,0 me valuta 2 0 0,0 me valuta 2 0 2,8 me valu mi? 2 0 0,0 me valu mi? 2 0 0,0	o o o o o o o o o o o o o o o o o o o	pacità de la pacità della pacit	1 2,8 a e pre 5 0 0,0 legli ope 5 1 5,7 a degli 6 5 1	6 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	7 5 one degli 7 4 di illustra di trovare	8 11 85,7 operator 8 13 85,7 are in more in mo	571% ori? 9 571% odo ade 9 4 000% oluzione 114%	9 9 8 eguato 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	N/R 4 11,43% 9 N/R 5 14,29% 8 N/R 5 14,29% 9 N/R 6 17,14%

Quesito:	13. 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	0	0	0	0	2	3	5	12	2	5	6
% voti espressi		0,0	0%		14,29% 68,57%						17,14%



Quesito:	15. Come valuta complessivamente il servizio Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)?										7
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	2	2	1	1	9	9	16	8	8	5
% voti espressi		8,2	20%		16,3	39%		8,20%			



