



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO SUAP			
Comparazione indagini 2009 e 2011			
Nell'anno 2011 sono stati compilati 76 questionari su 143 pari al 53% degli intervistati.			
Nell'anno 2009 sono 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.			
Quesito:	VOTO		
	2009	2011	
1. Come valuta la cortesia e disponibilità degli operatori nei confronti dell'utenza?	9	9	
2. Come valuta la chiarezza delle risposte degli operatori?	9	9	
3. Come valuta la competenza e preparazione degli operatori?	9	9	
4. Come valuta la capacità degli operatori di illustrare in modo adeguato le procedure da seguire?	9	9	
5. Come valuta la capacità degli operatori di trovare una soluzione ai problemi?	9	9	
6. Come valuta l'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico?	8	8	
7. Come valuta l'adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza?	9	9	
8. Come valuta la chiarezza, completezza e facilità di compilazione della modulistica?	8	8	
9. Come valuta l'aggiornamento della modulistica alle novità legislative?	8	8	
10. Come valuta la tempistica e puntualità di definizione delle pratiche rispetto ai tempi previsti dalla legge?	8	8	
11. Come valuta i tempi di attesa allo sportello?	9	9	
12a. Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale al telefono?	9	9	
12b. Come valuta la chiarezza delle informazioni del personale al telefono?	9	9	
13a. Come valuta la facilità di utilizzo del servizio "Sportello on line SUAP"?	8	8	
13b. Come Valuta l'utilità del servizio " Sportello on-line SUAP "?	8	8	
14. Come valuta complessivamente il servizio Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)?	9	8	

											Voto
Quesito:	1. Come valuta la cortesia e disponibilità degli operatori nei confronti dell'utenza?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	0	0	0	0	1	1	8	11	54	0
% voti espressi	1,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,32%	1,32%	10,52%	14,47%	71,05%	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	1	0	0	0	2	1	1	9	11	51	0
% voti espressi	1,32%	0,00%	0,00%	0,00%	2,63%	1,32%	1,32%	11,84%	14,47%	67,10%	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	1	0	0	0	1	3	3	7	14	47	0
% voti espressi	1,32%	0,00%	0,00%	0,00%	1,32%	3,95%	3,95%	9,21%	18,42%	61,83%	0,00%
Quesito:	4. Come valuta la capacità degli operatori di illustrare in modo adeguato le procedure da seguire?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	0	0	1	3	3	4	19	46	0
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,32%	3,95%	3,95%	5,26%	25,00%	60,52%	0,00%
Quesito:	5. Come valuta la capacità degli operatori di trovare una soluzione ai problemi?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	0	0	0	1	3	4	8	15	41	3
% voti espressi	1,32%	0,00%	0,00%	0,00%	1,32%	3,95%	5,26%	10,53%	19,73%	53,94%	3,95%
Quesito:	6. Come valuta l'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico?										8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	2	2	2	2	2	12	6	18	12	18	0
% voti espressi	2,63%	2,63%	2,63%	2,63%	2,63%	15,79%	7,89%	23,69%	15,79%	23,69%	0,00%
Quesito:	7. 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	2	1	2	7	17	12	35	0
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	2,63%	1,32%	2,63%	9,21%	22,37%	15,79%	46,05%	0,00%
Quesito:	8. Come valuta la chiarezza, completezza e facilità di compilazione della modulistica ?										8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	0	0	0	5	4	8	19	13	23	3
% voti espressi	1,32%	0,00%	0,00%	0,00%	6,58%	5,26%	10,53%	25,00%	17,10%	30,26%	3,95%
Quesito:	9. Come valuta l' aggiornamento della modulistica alle novità legislative?										8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	2	0	3	5	10	20	9	20	7
% voti espressi	0,00%	0,00%	2,63%	0,00%	3,95%	6,58%	13,15%	26,32%	11,84%	26,32%	9,21%
Quesito:	10. 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	1	1	0	3	3	8	14	14	23	9
% voti espressi	0,00%	1,32%	1,32%	0,00%	3,95%	3,95%	10,52%	18,42%	18,42%	30,26%	11,84%
Quesito:	11. Come valuta i tempi di attesa allo sportello?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	5	9	9	17	35	1
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,58%	11,84%	11,84%	22,37%	46,05%	1,32%

12 Ha mai telefonato all'ufficio?		
Sì; 62%	No; 32%	N/R; 7%

Quesito:	12a. Come valuta la disponibilità e la 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	5	5	13	24	29
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,64%	10,64%	27,66%	51,06%	



Quesito:	12b. 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	0	5	6	14	20	30
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,17%	0,00%	10,87%	13,04%	30,43%	43,48%	



13 Conosce il progetto "Sportello on-line Suap"?		
Sì; 37%	No; 53%	N/R; 10%

Quesito:	13a. Come valuta la facilità di utilizzo del servizio "Sportello on line SUAP"?										8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	0	1	3	3	1	7	5	6	50
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	3,85%	11,54%	11,54%	3,85%	26,92%	19,23%	23,08%	



Quesito:	13b. Come Valuta l'utilità del servizio " Sportello on-line SUAP "?										8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	0	1	3	2	2	4	6	8	50
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	3,85%	11,54%	7,69%	7,69%	15,38%	23,08%	30,77%	



Quesito:	14. Come valuta complessivamente il servizio Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)?										8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	1	0	0	1	7	5	7	14	14	27
% voti espressi	0,00%	1,32%	0,00%	0,00%	1,32%	9,21%	6,57%	9,21%	18,42%	18,42%	35,53%



