SERVIZIO SUAP E SVILUPPO ECONOMICO QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

Gentile utente,

le chiediamo, gentilmente, di compilare il seguente questionario per darci l’opportunità di valutare le Sue osservazioni ed aiutarci a migliorare il servizio. Volendo, potrà anche riportare le Sue considerazioni nell’apposito spazio in fondo pagina.

1. E’ la prima volta che utilizza questo servizio?
	* Sì
	* No
2. Con che frequenza si rivolge a questo servizio? (solo per chi è già venuto precedentemente)
	* Una o più volte a settimana
	* 2-3 volte al mese
	* 1 volta al mese
	* 1 volta ogni 2-3 mesi
	* 2-3 volte l’anno
	* 1 volta all’anno
	* Altro (specificare)
3. Per quale tipologia di procedimenti si rivolge principalmente a questo servizio?
	* Commercio su aree pubbliche
	* Vicinato
	* Artigianato
	* Somministrazione
	* Igiene e sanità
	* Fabbricati e impianti
	* Altro (specificare)
4. Consulta il nostro sito internet per cercare informazioni?
	* Sì, ogni giorno
	* Sì, più volte nel corso della settimana
	* Sì, più volte al mese
	* Sì, una volta ogni 2-3 mesi
	* Sì, raramente
	* Sì, una sola volta
	* Mai utilizzato
5. Se lo utilizza raramente o mai, perché?

(specificare)

1. Aspetti specifici dei servizi offerti alla pagina sul sito istituzionale

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Facilità di accesso al sito | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Chiarezza nel reperire le informazioni | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Accesso alla modulistica | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Grafica | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. Quanto è soddisfatto del servizio offerto?

(per ciascuna voce barrare la casella corrispondente al livello di soddisfazione, con 1=per niente soddisfatto e 5=molto soddisfatto)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Cortesia e disponibilità del personale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Professionalità del personale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Riservatezza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Chiarezza delle informazioni ricevute | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Chiarezza della modulistica | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tempi di attesa in caso di appuntamento con il back office | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sito internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. E’ soddisfatto del servizio telematico?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tramite PEC | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sistema di accettazione telematico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 9 in generale, quanto è soddisfatto del servizio offerto? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

10 Se poco o per niente, perché? (specificare)

INFORMAZIONI GENERALI

Sesso

* Uomo
* Donna

Età

* Meno di 30

o 31 – 40

o 41 – 50

o 51 – 60

* Oltre 60

Titolo di studio

* Licenza elementare
* Licenza media inferiore
* Diploma
* Laurea
* Altro (specificare)

Si è presentato a questi uffici in qualità di:

* Imprenditore direttamente interessato
* Rappresentante di associazione
* Rappresentante di studio commerciale (o simile) incaricato dall’imprenditore
* Persona incaricata dall’imprenditore
* Altro (specificare)

Ai sensi del decreto legislativo 196/2003 i dati verranno trattati principalmente con strumenti elettronici e informatici e memorizzati su supporti elettronici e/o cartacei nonché su ogni altro tipo di supporto idoneo nel rispetto delle misure minime di sicurezza. I dati potranno essere utilizzati per rapporti statistici interni e non saranno ceduti a terze parti.

Il questionario potrà essere inviato al seguente indirizzo mail : vigili.pescina@tiscali.it entro il 31.12.2017.

La ringraziamo per la collaborazione.