

Sportello Unico

per le attività produttive

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE

Gentile Signora/e, lo **SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE del Comune di Salerno (di seguito indicato SUAP)** ha elaborato il seguente questionario al fine di valutare la soddisfazione dei servizi forniti. Saremo lieti di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questo Ufficio e sul servizio erogato. Queste informazioni saranno ritenute confidenziali e saranno utilizzate non a livello nominale per valutare la qualità del servizio offerto all'indomani dell'entrata in vigore del nuovo regolamento che ha introdotto modifiche semplificative all'iter procedurale.

Ringraziando per la collaborazione si chiede di trasmettere il questionario compilato via Fax al numero 089/2567781 o di consegnarlo direttamente presso il SUAP.

1. Mediamente nell'ultimo **ANNO** quante volte Le è capitato di frequentare lo **SUAP** ?

- MAI
 MENO di 5 VOLTE
 FRA 5 E 10 VOLTE
 PIÙ di 10 VOLTE

2. Quali sono le pratiche/operazioni, che la hanno portata con maggior frequenza a contatto con lo **SUAP** ? **(GRADUARE PARTENDO DA 1, FINO AL COMPLETAMENTO DELLE VOCI)**

		GRADUATORIA
- ASSUNZIONE DI INFORMAZIONI	A	
- PRESENTAZIONE DI UN' ISTANZA	B	
- PRESENTAZIONE INTEGRAZIONI	C	
- RITIRO ATTO FINALE	D	
- RISOLUZIONE DI PROBLEMI / DIFFICOLTÀ INSORTI DURANTE LA PRATICA	E	
- PAGAMENTO DEI DIRITTI	F	
- ALTRO e cioè :	G	

3. Dovendo dare un **GIUDIZIO COMPLESSIVO** sull'operato dello **SUAP** , in relazione alla Sua esperienza, con un voto da 10 (**Molto soddisfatto**) a 1 (**Per niente soddisfatto**), Lei che giudizio darebbe?

Molto soddisfatto

Per niente soddisfatto

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

4. Nel caso lo svolgimento della Sua professione La porti a contatto con Uffici equivalenti in altri Comuni, come valuta i servizi forniti dallo **SUAP** nel confronto con le altre realtà da Lei conosciute ?

4a. Se migliore o peggiore, per quali motivi ?

<input type="checkbox"/> MOLTO MIGLIORE <input type="checkbox"/> UN POCO MIGLIORE <input type="checkbox"/> PIÙ O MENO UGUALE	<input type="checkbox"/> UN POCO PEGGIORE <input type="checkbox"/> MOLTO PEGGIORE	
5. Rispetto a prima dell'entrata in vigore della nuova procedura SUAP ritiene che l'operato dei vari Enti coinvolti nei procedimenti dello Sportello (VV.F. ,ASL, ASI, Regione, Provincia, ...) attualmente sia:		5a. Se migliore o peggiore, per quali motivi ?
<input type="checkbox"/> MOLTO MIGLIORE <input type="checkbox"/> UN POCO MIGLIORE <input type="checkbox"/> PIÙ O MENO UGUALE	<input type="checkbox"/> UN POCO PEGGIORE <input type="checkbox"/> MOLTO PEGGIORE	

6. Per ogni aspetto del servizio erogato dallo **SUAP** esprima un giudizio con un voto da 10 (**Completamente vero**) a 1 (**Completamente falso**)

Lo SUAP del Comune di Salerno.	Completamente vero					Completamente falso				
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha tempi di risposta rapidi	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Fornisce informazioni precise in merito allo stato dell'istanza presso enti terzi	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha procedure trasparenti e poco burocratizzate	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha personale competente, preparato e in grado di assumersi le responsabilità delle proprie decisioni	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha orari di apertura comodi per tutte le categorie di utenti	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Risponde in modo chiaro ed esauriente a tutte le richieste degli utenti e fornisce consulenze, prima della presentazione della pratica	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Garantisce contatti ed informazioni telefoniche efficienti e rapide	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha definito in maniera congrua i documenti da produrre per i vari tipi di attività produttiva	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha percorsi ben definiti e distinti per ogni tipo di richiesta degli utenti	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

7. Le leggerò ora alcune affermazioni o proposte che lo **SUAP** potrebbe valutare di mettere in atto. Le legga attentamente e mi indichi, **in ordine di importanza**, a quale di queste proposte sarebbe più interessato ?
 (CONTINUARE PARTENDO DA 1, FINO AL COMPLETAMENTO DELLA GRADUATORIA)

	GRADUATORIA
A Migliorare il livello di informazione delle procedure presenti nel sito WEB del Comune	
B Consentire alle imprese ed ai professionisti di dialogare con l'Ufficio, di ottenere informazioni e di presentare le istanze attraverso il computer	
C Creare un nuovo metodo di lavoro per il quale la pressoché totalità delle pratiche sia gestita per via telematica	
D Effettuare riunioni periodiche con gli Ordini professionali e con le Categorie economiche per affrontare i problemi di interpretazione delle normative di settore	
E Promuovere da parte del Comune e degli ordini professionali incontri periodici di aggiornamento per il mondo professionale	

DATI

NOME E COGNOME dell'imprenditore o professionista intervistato: _____

IMPRESA: _____ **Città** _____
Tel _____

LIVELLO DI ISTRUZIONE

- UNIVERSITÀ
- MEDIA SUPERIORE
- MEDIA INFERIORE

PROFESSIONISTA

- INGEGNERE
- ARCHITETTO
- GEOMETRA
- PERITO
- GEOLOGO
- COMMERCIALISTA
- Altro _____

IMPRESA

- _____

Data: _____