

Customer satisfaction

Sondaggio per valutare la soddisfazione dell'utenza relativamente al servizio di rilascio pareri ed autorizzazioni ai sensi della lr 11/98 artt. 34, 35, 36, 37 e 41, del R.D. 3267/1923 e del R.D. 523/1904.

*Campo obbligatorio

Customer satisfaction

1. DOMANDE PRESENTATE DAL
PROFESSIONISTA NEL PRIMO SEMESTRE 2017
(INDICARE IL NUMERO COMPLESSIVO DI
DOMANDE PRESENTATE CONTO TERZI) *

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 a 6

2. 1 Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

3. 2 L'orario di apertura degli uffici è adeguato *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

4. 3 La sede dell'ente è facilmente raggiungibile *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

5. 4 La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

6. 5 Riesco a individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

7. 6 I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

8. 7 Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

9. 8 Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

10. 9 Le informazioni che mi vengono fornite sono complete *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

11. 10 La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il parere/autorizzazione è chiara *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

12. 11 La segnaletica per individuare gli uffici è chiara *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

13. 12 Gli ambienti sono puliti *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

14. 13 Gli ambienti sono confortevoli **Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

15. 14 I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti **Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

16. 15 Gli ambienti sono funzionali **Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

17. 16 Gli operatori degli uffici sono cortesi e disponibili **Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

18. 17 Gli operatori degli uffici sono competenti e professionali **Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

19. 18 Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente **Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

20. 19 Il servizio mi stato erogato senza inconvenienti **Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

21. 20 La modulistica è di facile comprensione (da compilarsi per ottenere alcune tipologie di autorizzazioni, pareri,) **Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

22. 21 La compilazione della modulistica è rapida (da compilarsi per ottenere alcune tipologie di autorizzazioni, pareri,.....) **Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

23. 22 Le autorizzazioni/pareri sono rilasciati in tempi brevi **Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

24. 23 Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente **Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

25. 24 Conseguentemente all'unificazione intervenuta del procedimento di rilascio dei pareri/autorizzazioni, il livello della mia soddisfazione è aumentato **Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	
per niente d'accordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	completamente d'accordo

Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 a 6**26. 25 Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere al servizio ****Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	
per niente importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto importante

27. 26 Chiarezza e completezza delle informazioni **Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	
per niente importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto importante

28. 27 Aspetto e accoglienza degli ambienti *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	
per niente importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto importante

29. 28 Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	
per niente importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto importante

30. 29 Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	
per niente importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto importante

31. 30 È stato facile effettuare reclami / proporre suggerimenti *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	
per niente importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto importante

32. 31 L'ente ha affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	
per niente importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto importante

33. 32 Efficacia ed efficienza dell'unificazione dei pareri/autorizzazioni *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	
per niente importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto importante

Miglioramento dei servizi**34. Suggerimenti per il miglioramento dei servizi (contributo libero)**

Profilo professionista**35. Sesso ***

Contrassegna solo un ovale.

- Maschio
 Femmina

36. Qualifica *

Contrassegna solo un ovale.

- Ingegnere
 Architetto
 Geologo
 Geometra
 Perito
 Forestale
 Altro: _____