



**CONTROLLO DI QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI DALL'UFFICIO
GESTIONE TERRITORIO DEL COMUNE DI NOVI LIGURE
RILEVAZIONE STATISTICA PERIODO 1 – 30 Novembre 2017**

TOTALE UTENTI STIMATI: 35

TOTALE QUESTIONARI COMPILATI: 12 (34,26%)

1. Quanto tempo ha atteso prima di essere ricevuto dall'impiegato?

<input type="checkbox"/> nessuna attesa	6	91,67%
<input type="checkbox"/> meno di 15 minuti	5	
<input type="checkbox"/> meno di trenta minuti	1	8,33%
<input type="checkbox"/> più di trenta minuti		

2. Come giudica gli orari di apertura al pubblico?

<input type="checkbox"/> non soddisfacenti		8,33%
<input type="checkbox"/> poco soddisfacenti	1	
<input type="checkbox"/> soddisfacenti	8	91,67%
<input type="checkbox"/> molto soddisfacenti	3	

3. Come giudica il servizio ricevuto, relativamente alle caratteristiche di seguito indicate?

TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la consulenza e l'orientamento)

<input type="checkbox"/> non soddisfacente		0%
<input type="checkbox"/> poco soddisfacente		
<input type="checkbox"/> soddisfacente	9	100%
<input type="checkbox"/> molto soddisfacente	3	

CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (nella comunicazione da parte del personale)

<input type="checkbox"/> non soddisfacente		0%
<input type="checkbox"/> poco soddisfacente		
<input type="checkbox"/> soddisfacente	6	100%
<input type="checkbox"/> molto soddisfacente	6	

ADEGUATEZZA DELLA MODULISTICA (circa i modelli proposti e le linee guida di riferimento)

<input type="checkbox"/> non soddisfacente	1	8,33%
<input type="checkbox"/> poco soddisfacente		
<input type="checkbox"/> soddisfacente	9	91,67%
<input type="checkbox"/> molto soddisfacente	2	

4. Che importanza attribuisce a ciascuna delle caratteristiche di seguito indicate?

TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la consulenza e l'orientamento)

<input type="checkbox"/> poco importante		0%
<input type="checkbox"/> abbastanza importante	4	100%
<input type="checkbox"/> molto importante	8	

CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (nella comunicazione da parte del personale)

<input type="checkbox"/> poco importante		0%
<input type="checkbox"/> abbastanza importante	1	100%
<input type="checkbox"/> molto importante	11	

ADEGUATEZZA DELLA MODULISTICA (circa i modelli proposti e le linee guida di riferimento)

<input type="checkbox"/> poco importante		0%
<input type="checkbox"/> abbastanza importante	8	100%
<input type="checkbox"/> molto importante	4	

5. Si è recato allo Sportello in qualità di:

<input type="checkbox"/> utente privato	4	33,33%
<input type="checkbox"/> professionista incaricato	8	66,67%

6. Se ritiene di poter formulare delle proposte per migliorare il Servizio, può elencarle di seguito:

MIGLIORARE IL SITO PRG	8,33%
-------------------------------	--------------