



**CONTROLLO DI QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI DALLO
SPORTELLLO EDILIZIA DEL COMUNE DI NOVI LIGURE
RILEVAZIONE STATISTICA PERIODO 1 – 30 Novembre 2017**

TOTALE UTENTI STIMATI: 120

TOTALE QUESTIONARI COMPILATI: 33 (27,50%)

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

<input type="checkbox"/> nessuna attesa	17	93,94%
<input type="checkbox"/> meno di 15 minuti	14	
<input type="checkbox"/> meno di trenta minuti	2	6,06%
<input type="checkbox"/> più di trenta minuti		

2. Come giudica gli orari di apertura al pubblico? (per n. 1 questionario quesito non compilato)

<input type="checkbox"/> non soddisfacenti		21,88%
<input type="checkbox"/> poco soddisfacenti	7	
<input type="checkbox"/> soddisfacenti	20	78,12%
<input type="checkbox"/> molto soddisfacenti	5	

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	1	6,06%
<input type="checkbox"/> poco soddisfacente	1	
<input type="checkbox"/> soddisfacente	15	93,94%
<input type="checkbox"/> molto soddisfacente	16	

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

<input type="checkbox"/> non soddisfacente		100%
<input type="checkbox"/> poco soddisfacente		
<input type="checkbox"/> soddisfacente	16	
<input type="checkbox"/> molto soddisfacente	17	

ADEGUATEZZA DELLA MODULISTICA (circa i modelli proposti e le linee guida di riferimento) (per n. 1 questionario quesito non compilato)

<input type="checkbox"/> non soddisfacente	1	15,63%
<input type="checkbox"/> poco soddisfacente	4	
<input type="checkbox"/> soddisfacente	17	84,37%
<input type="checkbox"/> molto soddisfacente	10	

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		
<input type="checkbox"/> abbastanza importante	15	100%
<input type="checkbox"/> molto importante	18	

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

<input type="checkbox"/> poco importante		
<input type="checkbox"/> abbastanza importante	2	100%
<input type="checkbox"/> molto importante	31	

ADEGUATEZZA DELLA MODULISTICA (circa i modelli proposti e le linee guida di riferimento) *(per n. 1 questionario quesito non compilato)*

<input type="checkbox"/> poco importante	4	12,50%
<input type="checkbox"/> abbastanza importante	11	87,50%
<input type="checkbox"/> molto importante	17	

5. Si è recato allo Sportello in qualità di:

<input type="checkbox"/> utente privato	6	18,18%
<input type="checkbox"/> professionista incaricato	27	81,82%

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

1) Riuscire a dare risposte più immediate	6,06%
2) rinunciare al MUDE	