



Comune Monte Argentario

Report Customer Satisfaction 2014

S.U.A.P. – Sportello Unico Attività produttive

Il questionario è stato spedito il 23 settembre 2014 per posta prioritaria a n. 60 utenti che hanno presentato pratiche al Suap (elenco fornito dallo Sportello Unico). Contestualmente sono state inviate 60 buste preaffrancate per il reinoltro dei questionari a carico dell'Amministrazione Comunale.

Il numero complessivo dei questionari ricevuti è stato 13. Visto l'esiguo numero in data 23 ottobre è stata inviata un'email a tutti i 60 utenti per ricordare loro di reinoltrore i questionari, ma i risultati non sono stati esaustivi.

L'analisi dei risultati ha preso in esame i dati, sia sotto forma di relazione sia sotto forma di grafici.

L'analisi ha messo in rilievo che:

i contatti avvengono solo tramite rappresentanti o altre persone incaricate, mai dalla persona direttamente interessata;

principalmente sono utenti di sesso maschile e l'età è ripartita equamente tra tutte le fasce, tranne quella sotto i 30 anni;

il mezzo più usato per contattare l'ufficio è stato lo sportello, mentre la posta elettronica è il mezzo meno usato;

le motivazioni per cui gli utenti si rivolgono al Suap sono principalmente per depositare istanze e documenti integrativi, come motivo secondario c'è la richiesta di informazioni ed il ritiro degli atti;

l'attesa allo sportello si attesta al di sotto dei 5 minuti, mentre in parti uguali l'attesa non c'è stata o ha superato i 5 minuti;

poche le risposte sul tempo di risposta alle email, spalmate su tutti i periodi di riferimento che vanno dalla risposta entro il giorno stesso alla risposta oltre i 2 giorni;

l'orario migliore per l'apertura al pubblico è tra la fascia oraria che va dalle 9 alle 11, mentre è meno richiesto l'orario pomeridiano.

Per quanto riguarda il giudizio sul servizio ricevuto:

la tempestività intesa come tempo impiegato nel concludere la pratica, l'accessibilità intesa come orario di apertura al pubblico rispetto alle esigenze e la chiarezza riferita alla comunicazione da parte del personale sono risultate in percentuale maggiore tra il soddisfacente e l'abbastanza soddisfacente, la cortesia del personale e la professionalità riferita alla competenza sulla materia dimostrata dal personale sono risultate soddisfacenti nella percentuale maggiore;

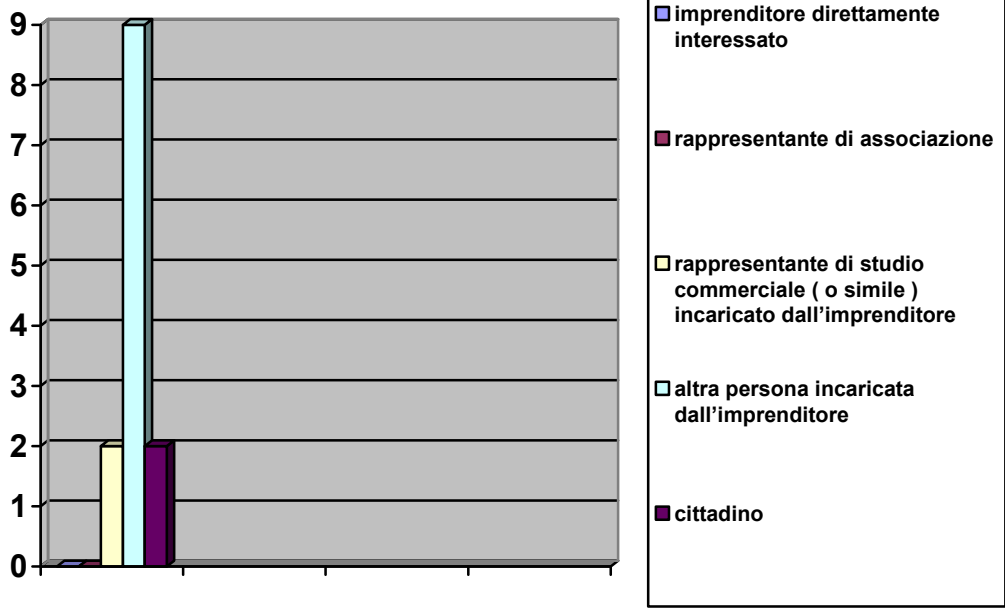
per quanto riguarda invece la fruibilità dell'ufficio (funzionalità e confortevolezza dei locali, rispetto della privacy..) le opinioni si dividono nettamente tra la soddisfazione piena e la non soddisfazione.

Nella sezione dei suggerimenti, quattro sui cinque utenti che l'hanno compilata richiedono che lo Sportello Unico venga soppresso in quanto rallenta l'iter delle pratiche e quindi il loro veloce rilascio.

DATI DEL COMPILATORE

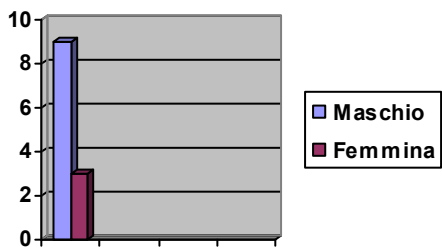
1. Ha contattato l'ufficio SUAP in qualità di:

- imprenditore direttamente interessato 0
- rappresentante di associazione 0
- rappresentante di studio commerciale (o simile) incaricato dall'imprenditore 3
- altra persona incaricata dall'imprenditore 9
- cittadino 2



2. Sesso

- Maschio 10
- Femmina 3



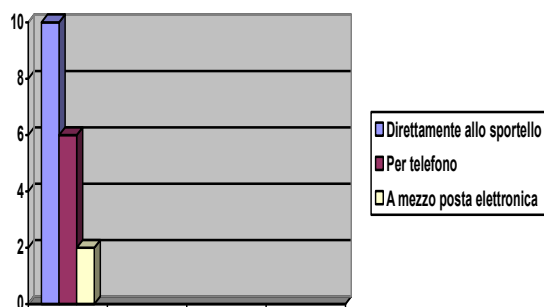
3. Età

- Meno di 30 anni 1
- Da 31 a 40 anni 4
- Da 41 a 60 anni 4
- Più di 60 anni 4



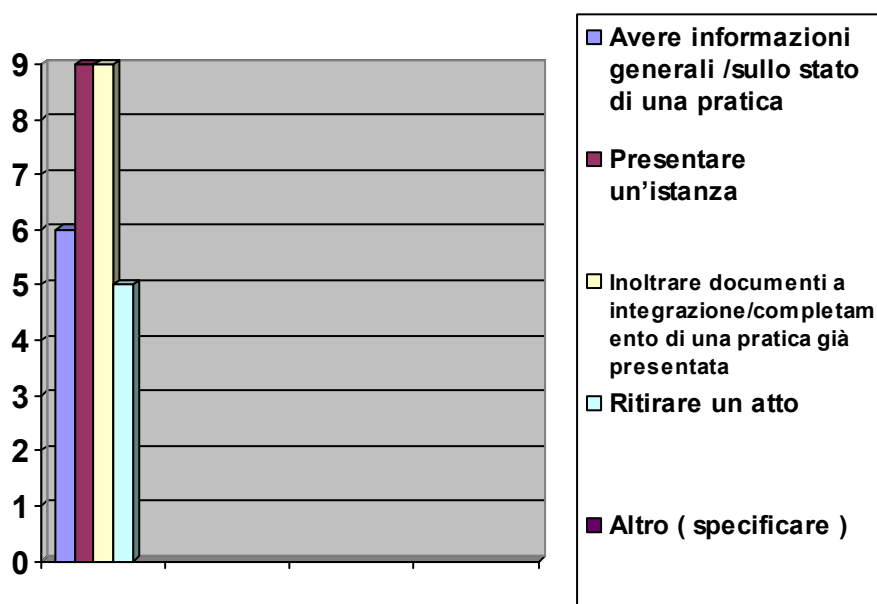
1. Ha contattato l'ufficio SUAP :

- Direttamente allo sportello 11
- Per telefono 7
- A mezzo posta elettronica 2



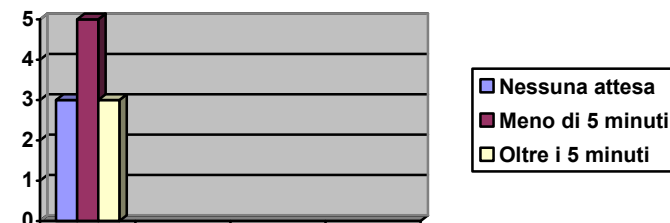
2. Per quale motivo ha contattato questo ufficio?

- Avere informazioni generali /sullo stato di una pratica 7
- Presentare un'istanza 9
- Inoltrare documenti a integrazione/completamento di una pratica già presentata 10
- Ritirare un atto 5
- Altro (specificare) 0



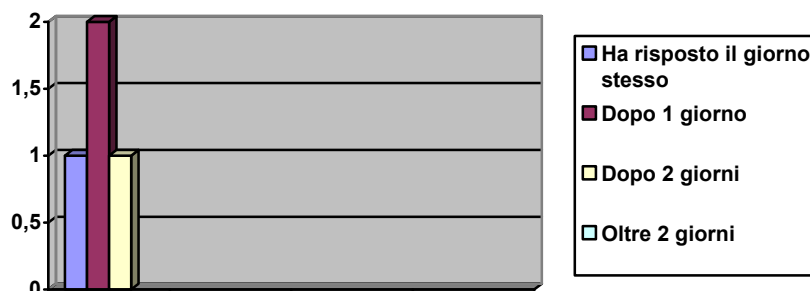
3. Quanto tempo (in minuti) ha aspettato prima di essere ricevuto dall'impiegato presso lo sportello comunale ?

- Nessuna attesa 3
- Meno di 5 minuti 6
- Oltre i 5 minuti (indicare quanto) 3



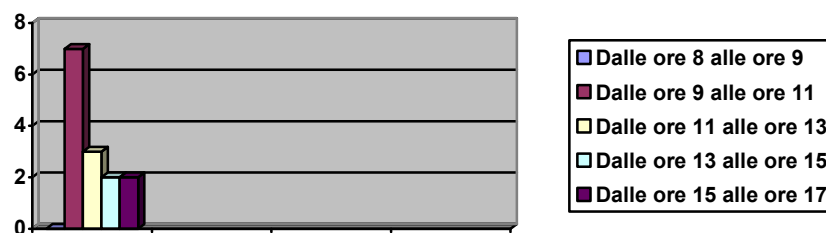
4. Dopo quanto tempo l'impiegato ha risposto alla Sua e-mail ?

- Ha risposto il giorno stesso 1
- Dopo 1 giorno 2
- Dopo 2 giorni 1
- Oltre 2 giorni (indicare quanto) 1



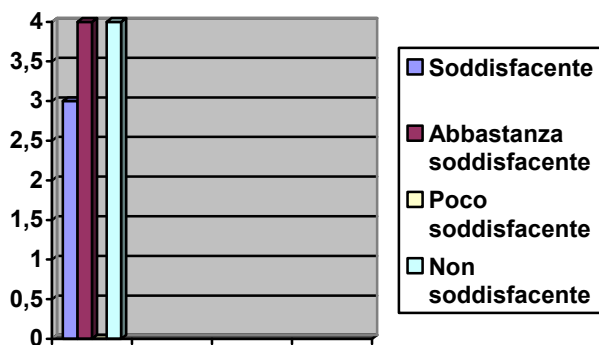
5. Qual è l'orario migliore, per le sue esigenze, di accesso all'ufficio?

- Dalle ore 8.00 alle ore 9.00 0
- Dalle ore 9.00 alle ore 11.00 7
- Dalle ore 11.00 alle ore 13.00 4
- Dalle ore 13.00 alle ore 15.00 2
- Dalle ore 15.00 alle ore 17.00 2



6. Come giudica il servizio ricevuto, relativamente alle caratteristiche sotto indicate?

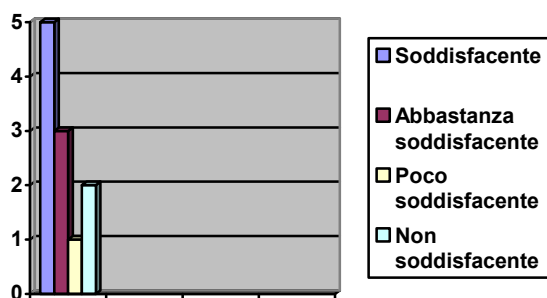
	Soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Non soddisfacente
TEMPESTIVITA' (tempo impiegato nel concludere la pratica)	3	4	0	5

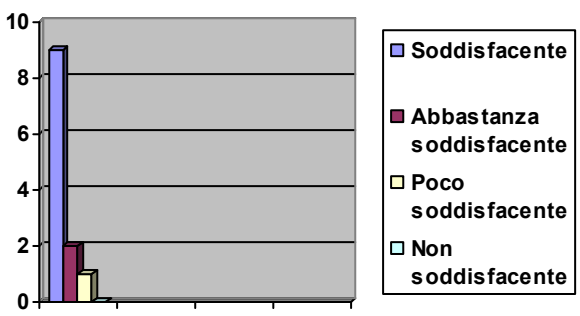
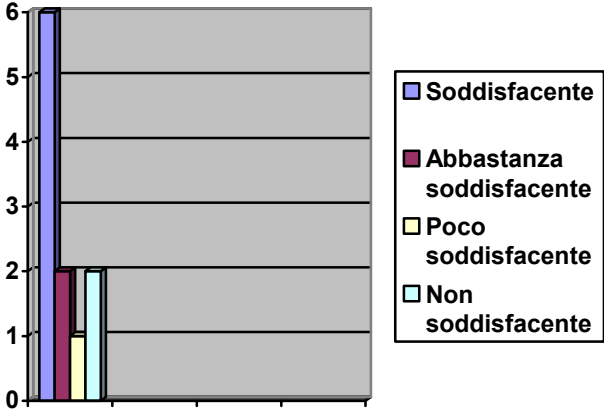



ACCESSIBILITA' (orario di apertura al pubblico rispetto alle esigenze)	4	4	3	1
---	---	---	---	---



CHIAREZZA (nella comunicazione da parte del personale)	5	3	2	2
--	---	---	---	---



CORTESIA (del personale)	10	2	1	0
 <p>A bar chart showing the distribution of responses for 'CORTESIA'. The y-axis ranges from 0 to 10. The x-axis represents four satisfaction levels. The bars are: Soddisfacente (blue, height 9), Abbastanza soddisfacente (maroon, height 2), Poco soddisfacente (yellow, height 1), and Non soddisfacente (cyan, height 0).</p>				
PROFESSIONALITA' (competenza sulla materia dimostrata dal personale)	7	2	1	3
 <p>A bar chart showing the distribution of responses for 'PROFESSIONALITA''. The y-axis ranges from 0 to 6. The x-axis represents four satisfaction levels. The bars are: Soddisfacente (blue, height 6), Abbastanza soddisfacente (maroon, height 2), Poco soddisfacente (yellow, height 1), and Non soddisfacente (cyan, height 2).</p>				
FRUIBILITA' DELL'UFFICIO (funzionalità e confortevolezza dei locali, rispetto privacy....)	7	4	1	5
 <p>A bar chart showing the distribution of responses for 'FRUIBILITA' DELL'UFFICIO'. The y-axis ranges from 0 to 5. The x-axis represents four satisfaction levels. The bars are: Soddisfacente (blue, height 2), Abbastanza soddisfacente (maroon, height 4), Poco soddisfacente (yellow, height 1), and Non soddisfacente (cyan, height 5).</p>				

Grazie per la collaborazione