

## 26 QUESTIONARI COMPILATI

### DOMANDA N 1

21 POSITIVI  
4 MEDI  
0 NEGATIVI  
1 ASTENUTO

### DOMANDA N 2

23 POSITIVI  
2 MEDI  
0 NEGATIVO  
1 ASTENUTO

### DOMANDA N. 3

13 POSITIVI  
10MEDI  
2 NEGATIVI  
1 ASTENUTO

### DOMANDA N. 4

17 POSITIVI  
8 MEDI  
0 NEGATIVI  
1 ASTENUTO

### DOMANDA N. 5

22 POSITIVI  
1 MEDI  
2 NEGATIVI  
1 ASTENUTO

### DOMANDA N. 6

11 POSITIVI  
12 MEDI  
2 NEGATIVI  
1 ASTENUTO

### DOMANDA N. 7

20 POSITIVI  
5 MEDI  
0 NEGATIVI  
1 ASTENUTO

DOMANDA N. 8

21 POSITIVI  
4 MEDI  
0 NEGATIVI  
1 ASTENUTO

DOMANDA N. 9

21 POSITIVI  
3 MEDI  
1 NEGATIVI  
1 ASTENUTO

DOMANDA N. 10

24 POSITIVI  
1 MEDI  
0 NEGATIVI  
1 ASTENUTO

DOMANDA N. 11

18 POSITIVI  
5 MEDI  
1 NEGATIVI  
2 ASTENUTO

**SUGGERIMENTI**

- 1) Aumentare orario di apertura al pubblico
- 2) Ampliare gli spazi e servizi di accoglienza
- 3) Dividere ricevimento tecnici e ricevimento semplici cittadini
- 4) Migliorare sito internet

**PROFESSIONI**

40 tecnici  
12 altre professioni  
2 astenuti

# NUMERO QUESTIONARI COMPILATI 26

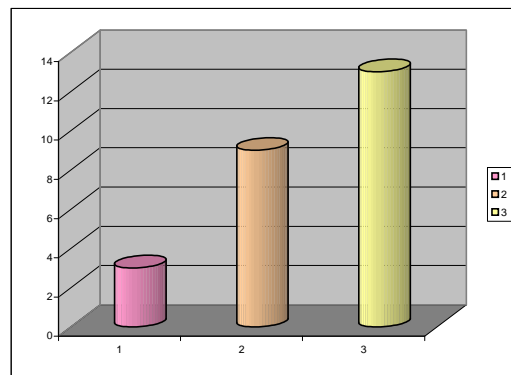
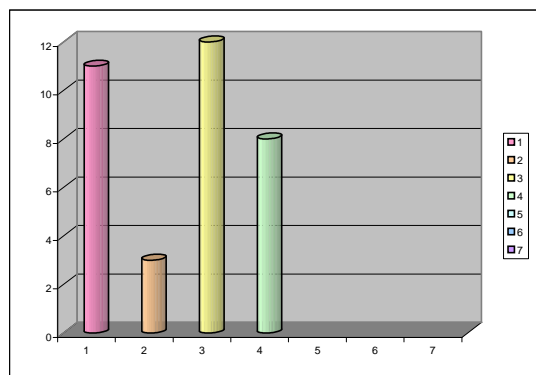
## MOTIVO RICHIESTA SERVIZIO

1) richiesta informazione	11
2) richiesta modulistica	3
3) presentazione pratica	12
4) ritiro pratica	8

## 11) FREQUENZA UTILIZZO SERVIZIO

1) prima volta	3
2) qualche volta	9
spesso	13

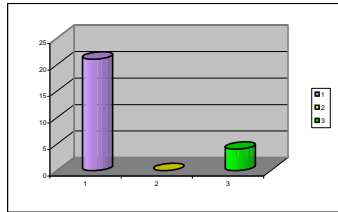
N.P. 1



**INDIVIDUAZIONE UFFICIO**

positivo  
negativo  
suff.

21  
0  
4

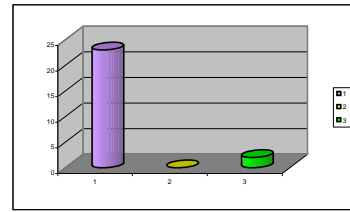


**RISPETTO ORARIO**

positivo  
negativo  
suff.

23  
0  
2

N.P. 1

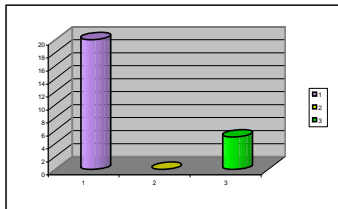


**CHIAREZZA INFORMAZIONI**

positivo  
negativo  
suff.

20  
0  
5

N.P. 1

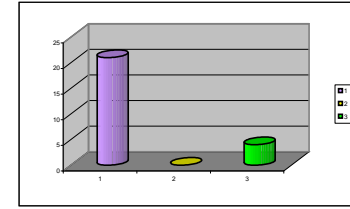


**SEMPLICITA' MODULISTICA**

positivo  
negativo  
suff.

21  
0  
4

N.P. 1

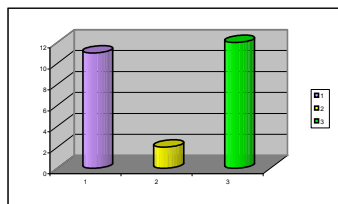


**VELOCITA' SERVIZIO EROGATO**

N.P. 1

positivo  
negativo  
suff.

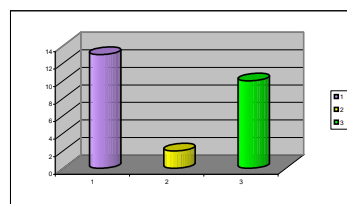
11  
2  
12



**ADEGUATEZZA SPAZI**

positivo  
negativo  
suff.

13  
2  
10

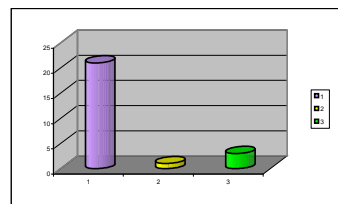


**COMPETENZA PERSONALE**

N.P. 1

positivo  
negativo  
suff.

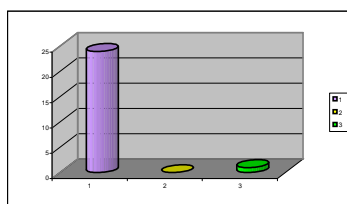
21  
1  
3



**CORTESIA PERSONALE**

positivo  
negativo  
suff.

24  
0  
1

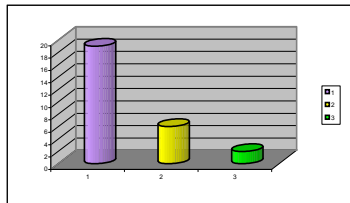


**INFORMAZIONI SITO INTERNET**

N.P. 1

si
no
insuff.

19  
6  
2

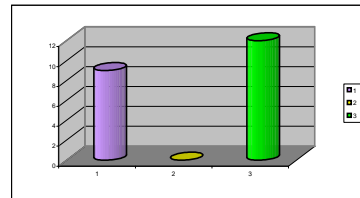


**SERVIZIO**

N.P. 5

a) migliorato
b) peggiorato
c) invariato

9  
0  
12





## COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA

Provincia di Ancona

=====

3° SETTORE: Gestione, Governo, Valorizzazione del Territorio e delle  
Infrastrutture  
Sportello Unico Edilizia – Controllo del territorio

Dicembre 2016

### Obiettivo 2016

Indagine di *Customer Satisfacion* degli utenti esterni degli uffici comunali di *front office*

L'utenza, informata e invitata alla compilazione del questionario per la **seconda tornata** ha restituito n. 26 questionari i cui dati ribadiscono quanto già emerso con dalla prima rilevazione.

L'utenza, composta prevalentemente da tecnici, continua a valutare il servizio positivamente, soprattutto dal punto di vista delle relazioni e comunicazioni, sottolineando comunque l'inadeguatezza degli spazi sia per il ricevimento che per l'attesa dell'utenza.

Rimane l'esigenza di un più ampio orario di apertura al pubblico con file dedicate al ricevimento dei semplici cittadini e ricevimento tecnici.