



**Servizio Impresa -
Sportello unico per le attività produttive**

**QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION DEI SERVIZI OFFERTI DALLO
SPORTELLLO UNICO PER LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE**

Numero complessivo di domande: 13

1. E' la prima volta che utilizza questo servizio?

- ☐ Sì
- ☐ No

2. Come ne è venuto a conoscenza?

- ☐ Manifesti/volantini
- ☐ Uffici comunali
- ☐ Consulente
- ☐ Passaparola
- ☐ Altro (specificare) _____

3. Per quale motivo è venuto presso questo ufficio?

- ☐ Presentazione di una istanza relativa ad una attività d'impresa
- ☐ Ritiro di una autorizzazione unica/presa d'atto
- ☐ Richiesta informazioni
- ☐ Altro (specificare) _____

4. Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?

Solo per chi è già venuto precedentemente

- ☐ Una o più volte alla settimana
- ☐ 2 - 3 volte al mese
- ☐ 1 volta al mese
- ☐ 1 volta ogni 2-3 mesi
- ☐ 2 -3 volte l'anno
- ☐ 1 volta all'anno
- ☐ Altro (specificare) _____

5. Che tipologia di istanza presenta principalmente presso questo ufficio?

Solo per chi è già venuto precedentemente

- ☐ Urbanistica
- ☐ Commercio

- ☐ Artigianato
- ☐ Somministrazione
- ☐ Polizia Amministrativa
- ☐ Igiene e Sanità
- ☐ Altro (specificare) _____

7. Utilizza il nostro sito internet?

- ☐ Sì, ogni giorno
- ☐ Sì, più volte nel corso della settimana
- ☐ Sì, più volte al mese
- ☐ Sì, 1 volta ogni 2-3 mesi
- ☐ Sì, raramente
- ☐ Sì, una sola volta
- ☐ Mai utilizzato

8. Quanto è soddisfatto del servizio offerto?

(Per ciascuna voce barrare la casella corrispondente al livello di soddisfazione)

	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
- Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Professionalità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Riservatezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Chiarezza della modulistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Tempi di attesa al front office	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Localizzazione dell'ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Accesso e accoglienza dei locali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Orari di apertura d'ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Sito internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Contatti telefonici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Quanto è soddisfatto del procedimento unico con riferimento ai punti seguenti?

Solo per chi ha già presentato istanze presso il SUAP

	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
- Ubicazione degli uffici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Rapporti con un unico ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Risparmio di tempo per l'avvio della istanza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Semplificazione delle procedure burocratiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Tempi per la conclusione del procedimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Assistenza durante il procedimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Risoluzione dei problemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
10. In generale, quanto è soddisfatto dei servizi dello Sportello Unico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<i>Molto peggiorato</i>	<i>Alquanto peggiorato</i>	<i>Alquanto migliorato</i>	<i>Molto migliorato</i>
11. Come valuta il servizio rispetto al passato – in assenza del procedimento unico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Quali altri servizi dovrebbe fornire lo Sportello Unico del Comune di Napoli?

13. Cosa suggerisce per migliorare il nostro servizio?

INFORMAZIONI GENERALI

Sesso

- ☐ Uomo
- ☐ Donna

Età

- ☐ Meno di 30
- ☐ 31 - 40
- ☐ 41 - 50
- ☐ 51 - 60
- ☐ Oltre 60

Titolo di studio

- ☐ Licenza elementare
- ☐ Licenza media inferiore
- ☐ Diploma
- ☐ Laurea
- ☐ Altro (specificare) _____

Ruolo ricoperto rispetto all'istanza

- ☐ Titolare/legale rappresentante dell'impresa
- ☐ Dipendente/preposto dell'impresa
- ☐ Consulente
- ☐ Altro (specificare) _____

Ditta o consulente _____

Indirizzo _____

Firma ¹ _____

¹ N.B. Le notizie riferite alla ditta o al consulente sono facoltative. È possibile pertanto compilare il questionario anche in forma anonima.