

# Questionario Suap

Gentile Signora/e,

Al fin di verificare il grado di soddisfazione dei servizi offerti alla cittadinanza per migliorarli, fornire risposte sempre più efficienti e tempestive e di agevolare il rapporto tra cittadino e uffici le chiediamo di rispondere alle domande contenute in questo questionario. La Sua opinione è per noi preziosa.

Per rispondere è sufficiente tracciare una croce nelle caselle.

La informiamo che la compilazione del questionario potrà avvenire in forma anonima.

Grazie per la Sua collaborazione.

**1. Per quale motivo prevalente si è rivolto all'ufficio SUAP oggi?** (*barrare una sola casella*)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> dichiarazione inizio/fine attività              | <input type="checkbox"/> comunicazione variazione settore merceologico                    |
| <input type="checkbox"/> comunicazione di trasferimento                  | <input type="checkbox"/> pratiche per licenza   |
| <input type="checkbox"/> comunicazione giorno di riposo/orari ecc..      | <input type="checkbox"/> altre pratiche   |
| <input type="checkbox"/> comunicazione voltura/variazione                | <input type="checkbox"/> richiesta di informazioni sull'avanzamento della propria pratica |
| <input type="checkbox"/> comunicazione variazione superficie             |   |
| <input type="checkbox"/> richiesta di informazioni di carattere generale |   |
| <input type="checkbox"/> ritiro di modulistica                           |   |
| <input type="checkbox"/> altro (.....)                                   |   |

**2. Con quale frequenza si è rivolto all'ufficio SUAP nell'arco dell'anno?** (*barrare una sola casella*)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> è la prima volta                     | <input type="checkbox"/> fra le 3 e le 10 volte l'anno |
| <input type="checkbox"/> meno di 3 volte nell'arco di un anno | <input type="checkbox"/> oltre le 10 volte in un anno  |

**3. Oltre allo sportello quali altri canali ha utilizzato per mettersi in contatto con l'ufficio SUAP?**

- |                                   |                                     |                                  |
|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> telefono | <input type="checkbox"/> via e-mail | <input type="checkbox"/> nessuno |
|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|

**4. Valutazione del servizio.** Di seguito sono riportati alcuni aspetti del servizio, per ciascuno di essi dovrebbe esprimere il proprio grado di soddisfazione.

	<i>Per niente</i> 1	<i>Poco</i> 2	<i>Abbastanza</i> 3	<i>Molto</i> 4
Orari di apertura al pubblico				
Chiarezza della segnaletica interna per raggiungere l'ufficio				
Locali spaziosi e gradevoli				
	<i>Per niente</i> 1	<i>Poco</i> 2	<i>Abbastanza</i> 3	<i>Molto</i> 4
Adeguatezza degli spazi per garantire la riservatezza nell'espletamento delle pratiche				
Competenza e preparazione del personale				

Cortesia e disponibilità del personale				
Informazioni date in modo completo e dettagliato				
Capacità di fornire risposte chiare ed esaurienti				
Disponibilità a fornire informazioni telefoniche, via fax, via e-mail ....				
Tempo di attesa prima di accedere all'ufficio				
Tempo impiegato per l'espletamento della pratica				
Modulistica chiara e di facile compilazione				
Completezza ed efficacia delle pagine dedicate al servizio sul sito on line del Comune				

**Assegni un voto al servizio nel suo complesso apponendo una croce sulla scala da 1 a 6**

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

*da un minimo di 1 (fortemente negativo) a un massimo di 6 (fortemente positivo)*

**Eventuali suggerimenti e proposte per migliorare la qualità del servizio:**

.....

.....

.....

**DATI DEL RISPONDENTE**

Tipologia di utente: <sub>1</sub> privato  
<sub>2</sub> professionista

Sesso: <sub>1</sub> M <sub>2</sub> F

Età: \_\_\_\_\_

Comune di residenza: \_\_\_\_\_