



# Città di GIULIANOVA

Provincia di TERAMO

## AREA II - SERVIZI TECNICI

### INDAGINE 2025 CUSTOMER SATISFACTION SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA

#### 1. Sesso

- maschio
- femmina

#### 2. Età

- tra 18 e 30 anni
- tra 31 e 45 anni
- tra 46 e 55 anni
- più di 55 anni

#### 3. Titolo di studio

- scuola elementare
- licenza scuole medie
- diploma scuola superiore
- laurea

#### 4. Tipologia di utente

- cittadino utente
- professionista incaricato
- consulente (di parte o incaricato dal Tribunale o altri organi)
- delegato dall'utente

#### 5. Professione

- operaio, bracciante, coltivatore diretto
- impiegato, insegnante
- professionista (ing., arch., geom., perito, ecc.)
- imprenditore

#### 6. Conosce i servizi offerti dallo Sportello Unico per l'Edilizia?

- per niente
- poco
- abbastanza
- bene
- molto

#### 7. Quante volte ha utilizzato i servizi offerti dallo Sportello Unico per l'Edilizia nell'ultimo anno?

- prima volta
- raramente
- da 5 a 10 volte
- da 10 a 20 volte
- più di 20

#### 8. Com'è venuto a conoscenza dei servizi offerti dallo Sportello Unico per l'Edilizia?

- da internet
- da conoscenti
- direttamente dal personale comunale o dello Sportello per l'Edilizia
- per conoscenza professionale
- dai giornali o da riviste specializzate

#### 9. Per quali motivi è venuto oggi in questo ufficio?

- per presentare un'istanza
- per ricevere un modello
- per ricevere informazioni o consulenza

- per chiarimenti o delucidazioni su una pratica
- per ritirare documenti, certificati, autorizzazioni o permessi

**10. Come giudica il servizio ricevuto, relativamente alle caratteristiche di seguito indicate?**

**10.1 Completezza delle informazioni ricevute**

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

**10.2 Adeguatezza dell'informativa ricevuta**

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

**10.3 Tempestività (tempo impiegato per la consulenza e l'orientamento)**

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

**10.4 Chiarezza del linguaggio e professionalità (nella comunicazione da parte del personale)**

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

**10.5 Capacità di risolvere il problema/farsene carico**

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

**10.6 Adeguatezza della modulistica (circa i modelli proposti e le linee guida di riferimento)**

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

**10.7 Con che livello di cortesia ritiene di essere stato trattato dal personale?**

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

**10.8 Ritiene di essersi sentito a proprio agio durante l'erogazione del servizio?**

- per niente
- poco
- sufficientemente
- abbastanza
- molto

**10.9 Con che livello ritiene sia stata rispettata la propria privacy (riservatezza) dal personale?**

- non soddisfacente
- poco soddisfacente

- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

**10.10 Quanto tempo ha atteso prima di essere ricevuto dall'impiegato?**

- nessuna attesa
- meno di 15 minuti
- meno di trenta minuti
- più di trenta minuti

**10.11 Come trova il comfort dell'ambiente dove è stato ricevuto?**

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

**10.12 Come ritiene sia il livello di accessibilità, anche a persone diversamente abili, dell'ambiente ove ha ricevuto il servizio?**

- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

**10.13 Come ritiene sia il livello della segnaletica esterna dell'ambiente ove ha ricevuto il servizio?**

- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

**10.14 Come ritiene il sistema di prenotazione online degli appuntamenti?**

- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

**11 Valutazione generale e complessiva del Servizio Sportello Unico per l'Edilizia**

**11.1 Quale è il suo giudizio complessivo sullo Sportello Unico per l'edilizia?**

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

**12 Se ritiene di poter formulare delle proposte per migliorare il Servizio, può elencarle di seguito: .....(contributo libero)**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....