



Città di Nichelino

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE SERVIZIO RESO DAL SERVIZIO SUAP/COMMERCIO

Aiutaci a migliorare il servizio SUAP/Commercio! Compila il questionario e condividi la tua esperienza con noi. Grazie!

***indica una domanda obbligatoria**

1. DATI GENERALI

1.1 Richiedente*

- Ditta/Impresa/Associazione
- Persona fisica

1.2 Istanza presentata da*

- Libero professionista
- Ditta/Impresa/Associazione
- Associazione di categoria
- Altro (specificare)

1.3 Quante volte ti sei rivolto all'Ufficio Suap/Commercio nell'ultimo anno (da gennaio 2025 ad oggi)?*

- Più volte a settimana
- Una volta a settimana
- 2-3 volte al mese
- Una volta al mese
- Alcune volte all'anno
- Preferisco non rispondere

1.4 Come hai utilizzato il servizio?* (anche più opzioni)

- In presenza
- Online
- Telefonicamente

1.5 Per quale dei seguenti motivi hai contattato il SUAP?* (anche più opzioni)

- Richiesta di informazioni sul tipo di pratica da presentare
- Informazioni sulle modalità di invio di una pratica
- Chiarimenti sulle pratiche inviate (tempi di risposta, ecc...)
- Altro (specificare)

2. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO (sia in presenza che online, da gennaio 2025 ad oggi). Per ciascun aspetto indica il tuo livello di soddisfazione (1= per nulla soddisfatto, 5= molto soddisfatto)

2.1 Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute*

- 1 (per nulla soddisfatto)
- 2 (poco soddisfatto)
- 3 (nè insoddisfatto nè soddisfatto - neutro)
- 4 (soddisfatto)
- 5 (molto soddisfatto)

2.2 Competenza del personale addetto*

- 1 (per nulla soddisfatto)
- 2 (poco soddisfatto)
- 3 (nè insoddisfatto nè soddisfatto - neutro)
- 4 (soddisfatto)
- 5 (molto soddisfatto)

2.3 Cortesia e disponibilità del personale addetto*

- 1 (per nulla soddisfatto)
- 2 (poco soddisfatto)
- 3 (nè insoddisfatto nè soddisfatto - neutro)
- 4 (soddisfatto)
- 5 (molto soddisfatto)

2.4 Tempo per ottenere la risposta*

- 1 (per nulla soddisfatto)
- 2 (poco soddisfatto)
- 3 (nè insoddisfatto nè soddisfatto - neutro)
- 4 (soddisfatto)
- 5 (molto soddisfatto)

2.5 Valutazione complessiva del servizio*

- 1 (per nulla soddisfatto)
- 2 (poco soddisfatto)
- 3 (nè insoddisfatto nè soddisfatto - neutro)
- 4 (soddisfatto)
- 5 (molto soddisfatto)

3. ASPETTI ORGANIZZATIVI

Indica il tuo grado di soddisfazione (1= per nulla soddisfatto, 5= molto soddisfatto)

3.1 Facilità di accesso e accoglienza della sala di aspetto (se utilizzata)*

- 1 (per nulla soddisfatto)
- 2 (poco soddisfatto)
- 3 (nè insoddisfatto nè soddisfatto - neutro)
- 4 (soddisfatto)
- 5 (molto soddisfatto)

3.2 Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico*

- 1 (per nulla soddisfatto)
- 2 (poco soddisfatto)
- 3 (nè insoddisfatto nè soddisfatto - neutro)
- 4 (soddisfatto)
- 5 (molto soddisfatto)

3.3 Come valuta i servizi online (se utilizzati)?*

- 1 (per nulla soddisfatto)
- 2 (poco soddisfatto)
- 3 (nè insoddisfatto nè soddisfatto - neutro)
- 4 (soddisfatto)
- 5 (molto soddisfatto)

4. PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Ora ti proponiamo alcuni possibili interventi per migliorare il servizio offerto dal SUAP: su quali ci si dovrebbe prioritariamente concentrare? (da 1 a 5)

- 4.1 Modificare gli orari di ricezione del pubblico allo sportello
- 4.2 Ampliare gli orari di ricezione delle telefonate aperte all'utenza
- 4.3 Definire un sistema di prenotazione di appuntamento telefonico
- 4.4 Migliorare la parte informativa del portale (sito) informativo del SUAP
- 4.5 Attivare un servizio di chatbot in modo da velocizzare la risposta alle domande più frequenti senza dover attendere operatore o altri tempi d'attesa
- 4.6 Nessuna delle precedenti
- 4.7 Altro (specificare)

Grazie per la collaborazione!