



Città di Recanati

AREA TECNICA

Programmazione e Gestione del Territorio

Questionario *Customer Satisfaction*

Gentile Utente,

La preghiamo di dedicare qualche minuto alla compilazione del presente questionario che sottoponiamo alla Sua attenzione con lo scopo di migliorare la Qualità dei Servizi offerti dall'Area Tecnica del Comune di Recanati.

Le assicuriamo che porremo la massima attenzione alle segnalazioni, ai suggerimenti e agli spunti di miglioramento emersi da questa indagine. I dati rilevati saranno trattati in forma anonima.

Tipologia di Utente:

- Azienda
 Tecnico professionista
 Cittadino

Che frequenza di contatto ha con l'ufficio tecnico del Comune di Recanati?

- Spesso
 Raramente
 Mai o quasi mai

Indichi il Servizio dell'Area Tecnica utilizzato:

- SERVIZIO LAVORI PUBBLICI
 SERVIZIO URBANISTICA
 SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA (SUE)
 SERVIZIO AMBIENTE
 SERVIZIO PATRIMONIO

QUESTIONARIO:

Quanto è soddisfatto in relazione ai seguenti aspetti:	per niente	poco	abbastanza	molto
Orari di apertura al pubblico				
Cortesìa e disponibilità del personale				
Competenza e professionalità del personale				
Capacità di accogliere e gestire i reclami				
Puntualità e rispetto dei tempi nella gestione delle pratiche				

Disponibilità alla comprensione ed alla ricerca di una soluzione ai problemi				
Completezza delle informazioni sul sito internet del Comune				
Semplicità di consultazione del sito internet del Comune				
Sistemi di comunicazione per dialogare con questo ufficio				
Generale soddisfazione rispetto ai servizi erogati da questo ufficio				
IN PARTICOLARE PER I SERVIZI EDILIZIA PRIVATA E AMBIENTE (non compilare se si sta facendo riferimento ad un altro Servizio)				
Servizio "pre-istruttoria pratiche edilizie" su appuntamento (confronto diretto tecnico - istruttore) tramite prenotazione on-line				
Servizio di "Front Office" per la verifica completezza formale delle pratiche prima della protocollazione				

Quali dei seguenti sistemi preferirebbe utilizzare per comunicare con questo ufficio? (massimo 2 preferenze):

- E-mail
- Contatto diretto personale-utente
- telefono
- Sito internet

Ha qualche consiglio o indicazione per aiutarci a migliorare il servizio offerto?

.....

La ringraziamo per la disponibilità.