



# 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:

| <b>Quanto è soddisfatto in relazione ai seguenti aspetti:</b> | <b>per niente</b> | <b>poco</b> | <b>abbastanza</b> | <b>molto</b> |
|---------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|-------------------|--------------|
| 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                                                                  |  |  |  |  |
| <b>IN PARTICOLARE PER I SERVIZI EDILIZIA PRIVATA E AMBIENTE</b><br>(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.