



Città di Cuneo

Servizio Attività Produttive

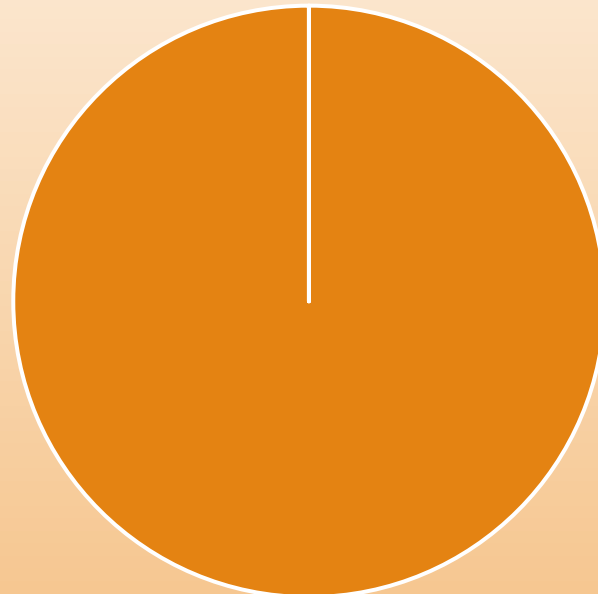
**Rilevazione del grado di
soddisfazione degli utenti**

**Indagine di CUSTOMER SATISFACTION
Anno 2024**

Risultato dell'indagine

Periodo di rilevazione 17 giugno - 01 Dicembre 2024

Totale questionari online compilati: 172



■ Questionari compilati

Risultato dell'indagine

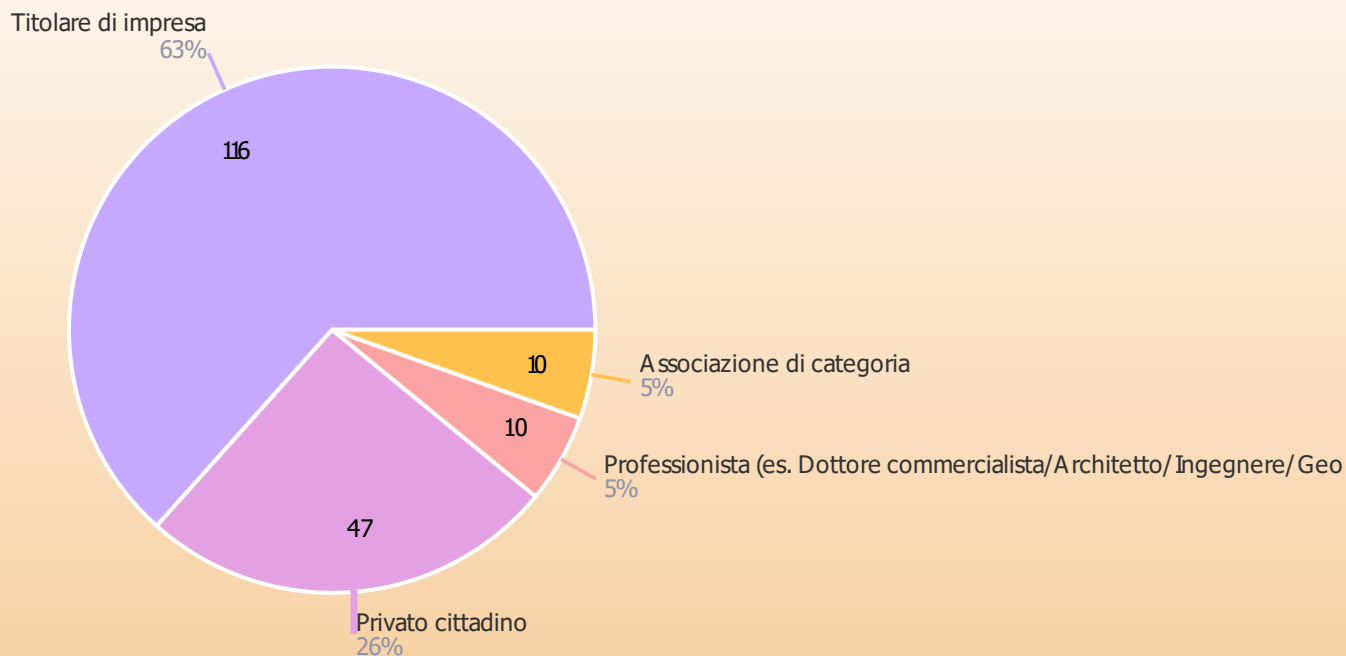
Analisi del campione

1.Qualifica:

183 Responses

ANALISI

Come si evince dal grafico, emerge che la maggioranza degli utenti compilatori è titolare di impresa. In percentuale, segue la categoria del privato cittadino. Si attesta a parità la categoria del professionista e dell'associazione di categoria



● Titolare di impresa ● Privato cittadino ● Professionista (es. Dottore commercialista/Architetto/Ingegnere/Geometra/etc.) ● Associazione di categoria

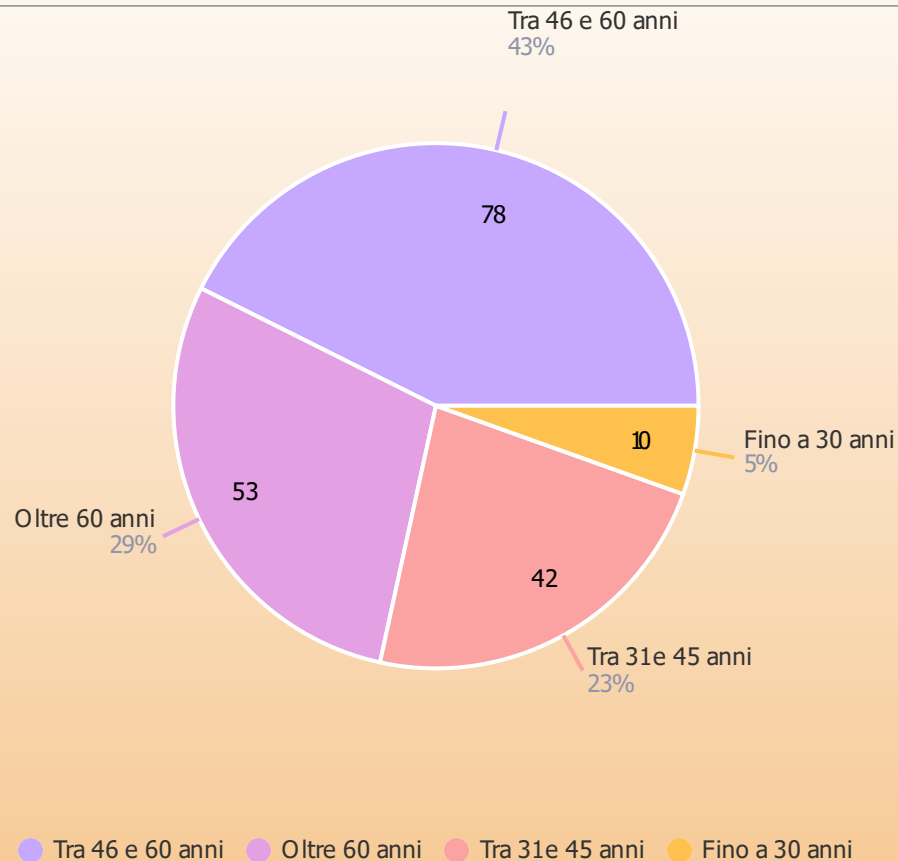
Risultato dell'indagine

Analisi del campione

2. Età:

183 Responses

ANALISI
Come si evince dal grafico, risulta evidente che la maggioranza degli utenti compilatori rientra nell'età lavorativa (43% + 23% + 5%)



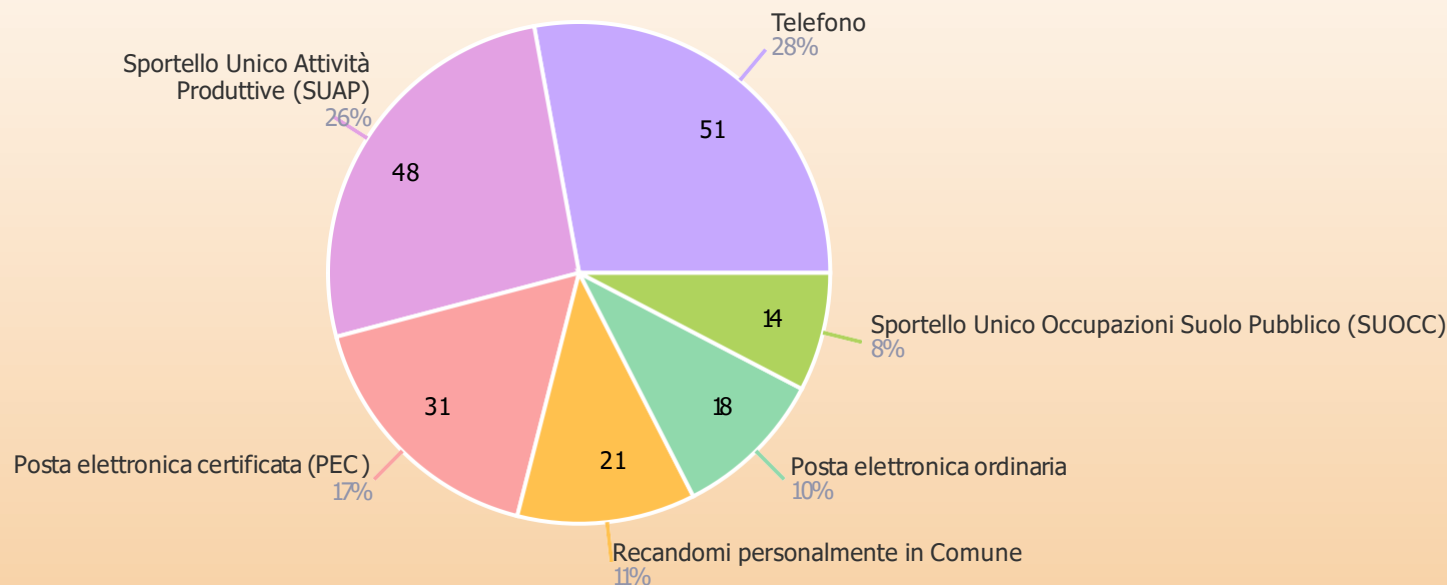
Risultato dell'indagine

Analisi del campione

3. Attraverso quale canale ha contattato gli uffici?

183 Responses

ANALISI
Come si evince dal grafico, emerge che lo strumento di contatto più utilizzato risulta essere quello telefonico (28%); segue il SUAP (26%), la PEC (17%) e la presenza fisica presso gli uffici (11%). Infine, il 10% degli utenti compilatori utilizza la posta elettronica ordinaria e l'8% il SUOCC.



● Telefono ● Sportello Unico Attività Produttive (SUAP) ● Posta elettronica certificata (PEC) ● Recandomi personalmente in Comune ● Posta elettronica ordinaria ● Sportello Unico Occupazioni Suolo Pubblico (SUOCC)

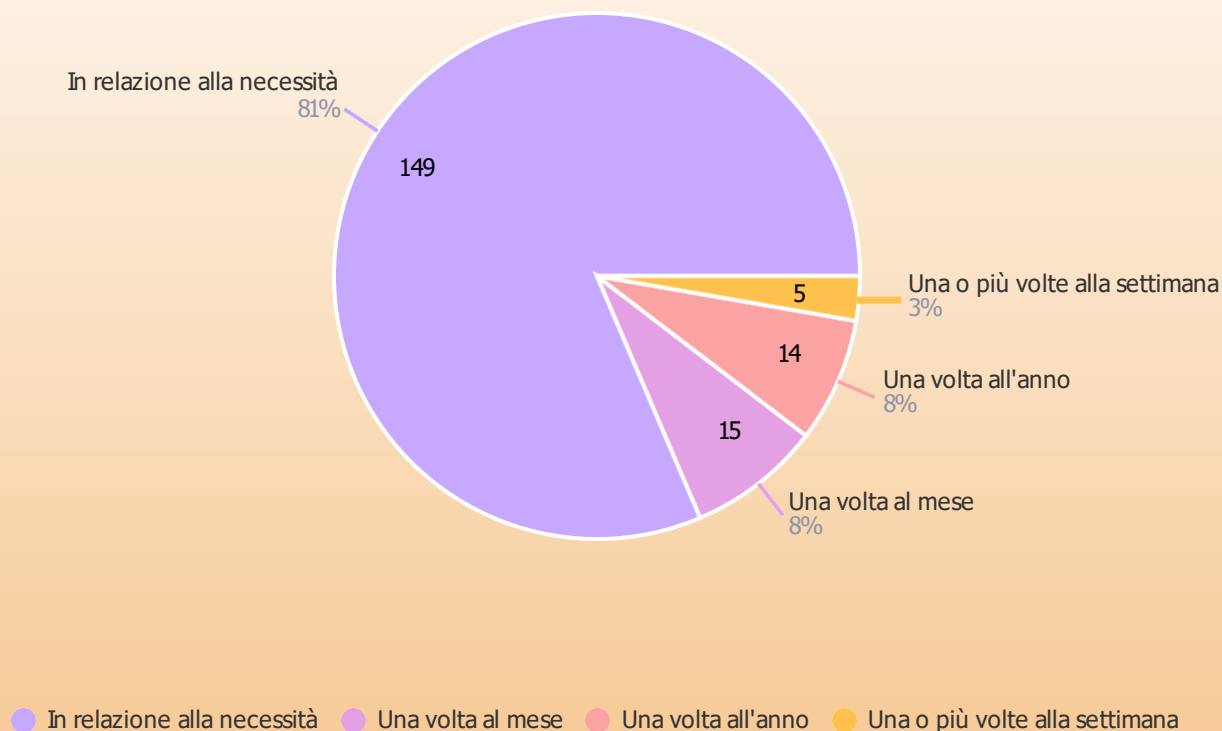
Risultato dell'indagine

Analisi del campione

4. Con quale frequenza si rivolge agli uffici del Settore Attività Produttive e utilizza lo sportello digitale SUAP e/o SUOCC?

189 Responses

ANALISI
L'81% degli utenti compilatori precisa che si è interfacciato con gli uffici qualora necessario.



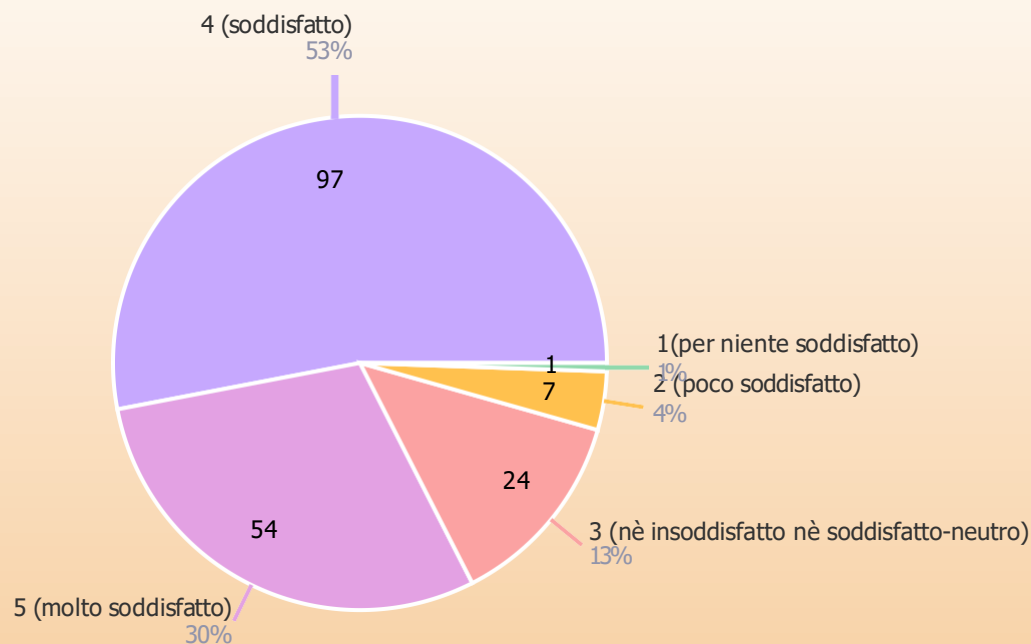
Risultato dell'indagine

Analisi del campione

5. Quando si è interfacciato con gli uffici, esprima un giudizio sul seguente aspetto: Cortesia, competenza/preparazione, disponibilità del personale e capacità di far sentire a proprio agio l'interlocutore

183 Responses

ANALISI
Risulta molto ampia la soddisfazione circa le «soft skills» del personale del Servizio. Residua una porzione dell'utenza intervistata che si ritiene insoddisfatta.



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

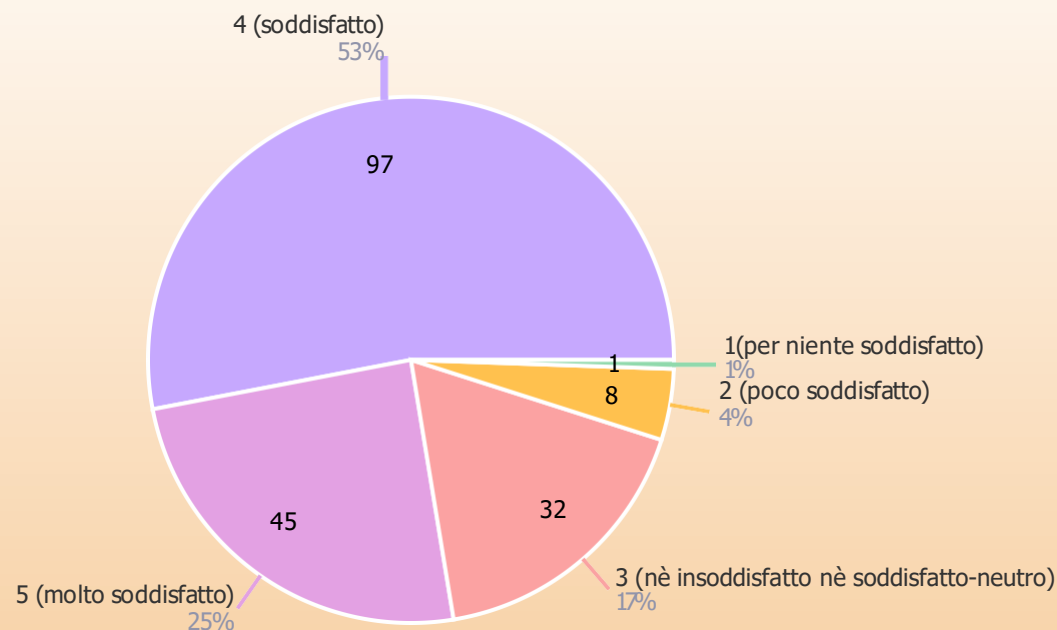
Risultato dell'indagine

Analisi del campione

6. Come valuta l'attività degli uffici in relazione alle tempistiche di completamento delle pratiche/istanze?

183 Responses

ANALISI
Appare altresì ampia la soddisfazione degli utenti compilatori circa le tempistiche di completamento delle pratiche/istanze.



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

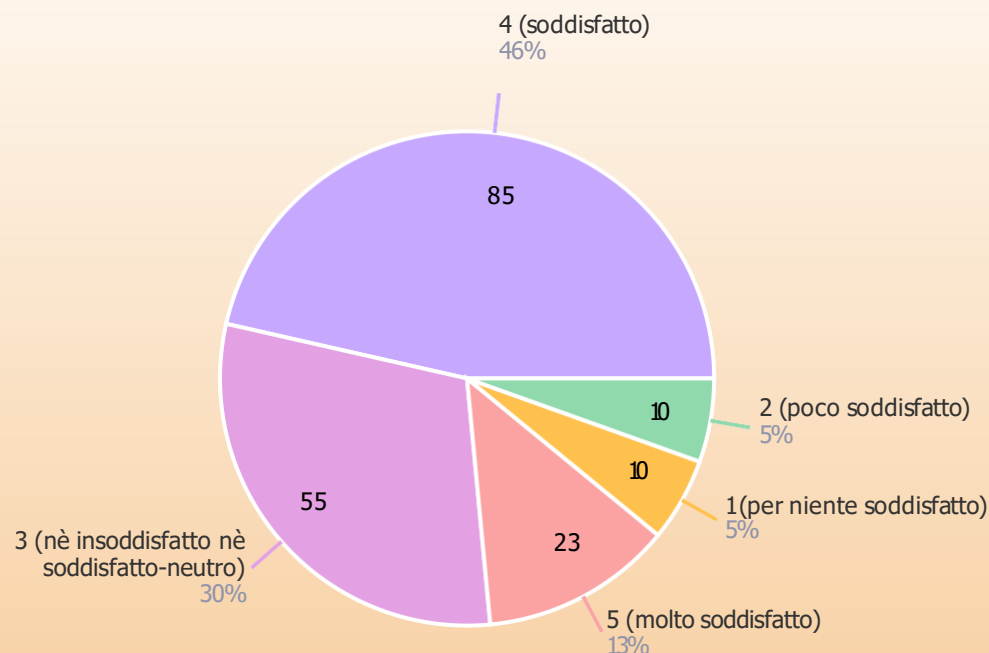
Risultato dell'indagine

Analisi del campione

7. Con riferimento allo Sportello Unico Digitale delle Attività Produttive e/o allo Sportello SUOCC esprima un giudizio in merito ai seguenti aspetti: facilità di individuazione del sito e di accesso alla modulistica

183 Responses

ANALISI
Risulta positiva la soddisfazione degli utenti compilatori per quanto concerne la facilità di individuazione del sito e di accesso alla modulistica. Residua, in ogni caso, un 10 % di insoddisfazione



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

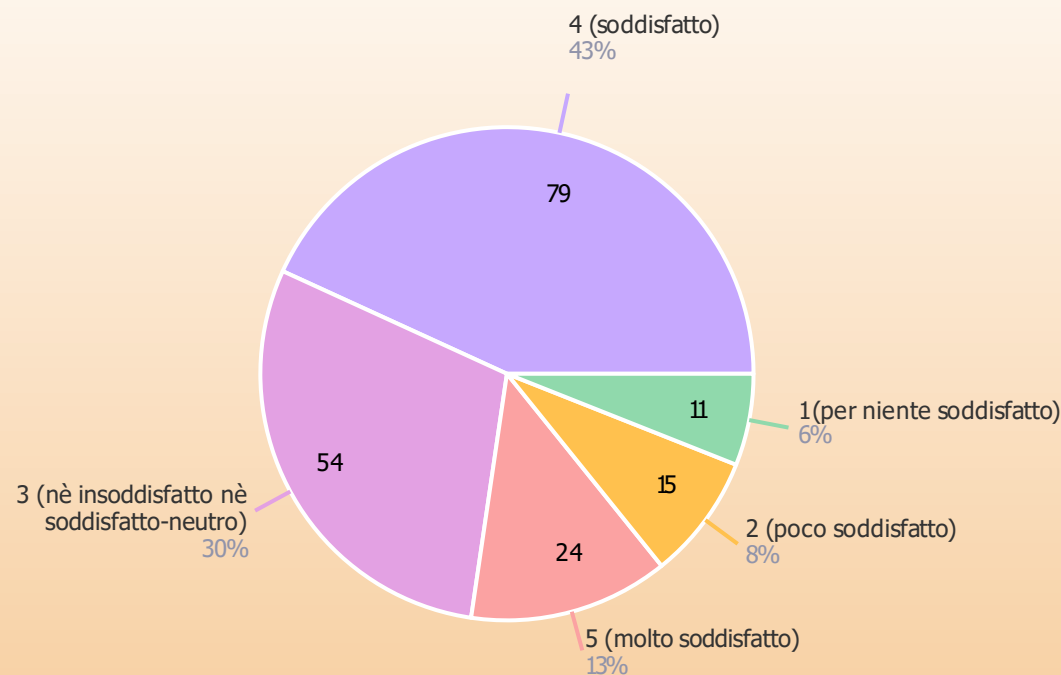
Risultato dell'indagine

Analisi del campione

8. Con riferimento allo Sportello Unico Digitale delle Attività Produttive e/o allo Sportello SUOCC esprima un giudizio in merito ai seguenti aspetti: facilità di compilazione e trasmissione delle istanze/comunicazioni

183 Responses

ANALISI
Come si evince dal grafico, emerge che la maggioranza degli utenti compilatori è soddisfatta. Permane una percentuale significativa di utenti insoddisfatti.



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

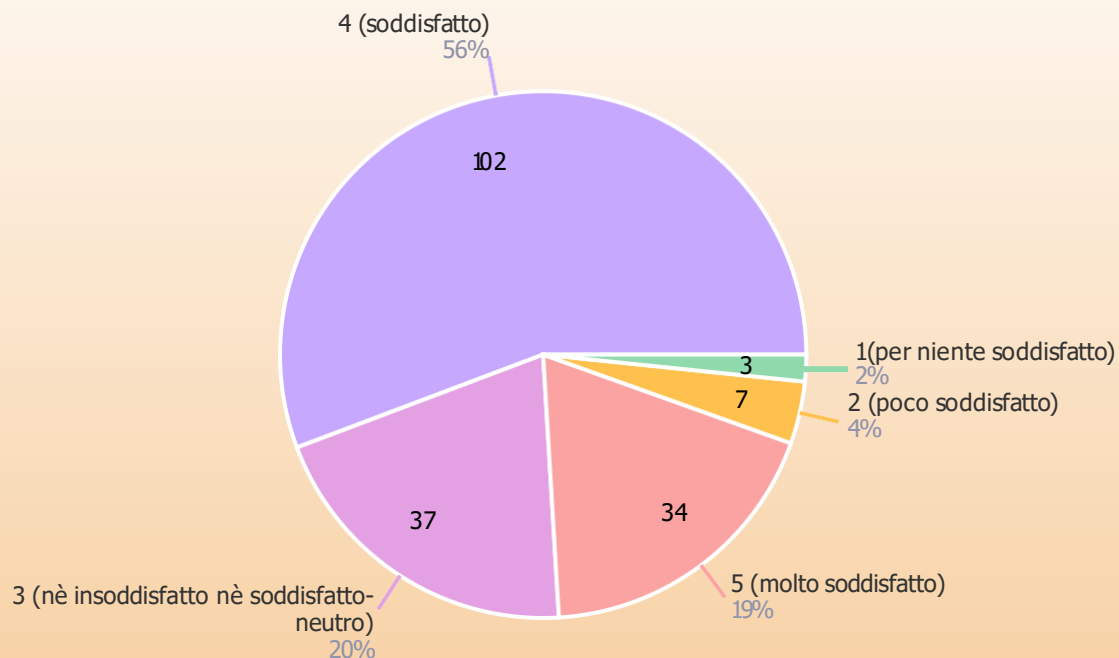
Risultato dell'indagine

Analisi del campione

9. Complessivamente è soddisfatto dei servizi offerti dagli uffici oggetto della presente indagine?

183 Responses

ANALISI
Complessivamente emerge una ampia soddisfazione degli utenti circa i servizi offerti e oggetto di indagine.



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

Risultato dell'indagine

Analisi del campione 1/3

17.Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti per migliorare i servizi oggetto di indagine:

29 Responses- 1754 Empty

	Responses
La burocrazia è veramente tanta, la compilazione è complessa per non parlare del tempo che ho perso!	1
Stiamo parlando di un mercatino delle pulci , non all'iscrizione all'albo degli imprenditori !!!! Tutta questa burocrazia telematica , c'è chi non è capace come me e deve spendere ulteriori soldi x farlo fare !!! Fosse almeno una sola volta poi sei schedato e basta ma tutte le volte che vuoi parteciparenon si può !!!	1
Nella sezione per la richiesta del tesserino le indicazioni sui documenti da allegare sono poco chiare , soprattutto per le marche da bollo.	1
Grazie alla gentilissima sig. Anna Maria Conte che non solo mi ha aiutato a compilare il modulo, mi ha anche messo x iscritto tutti i passaggi. Ancora la tecnologia non mi è familiare, quindi ancora grazie . Saluti Maria	1
Ci sono problemi nella ricezione delle pratiche perché arrivano sempre incomplete ,quindi c'è un errore molto grave se arriva solo una parte dell'incartamento	1
Grazie alla competenza e aiuto telematico dei sig Burdisso,che ho trovato in ufficio e stato semplice	1
Facilitare l' invio di documentazione perché è necessario avere un computer e una stampante e non tutti ne sono in possesso	1
Qualche difficoltà nella compilazione della domanda. Evidenzia errore e non si capisce "cosa vuole"	1

Risultato dell'indagine

Analisi del campione 2/3

17.Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti per migliorare i servizi oggetto di indagine:

	Responses
Poca facilità nel compilare le pratiche suap on line.	1
Non abbiamo riscontrato particolari problematiche, tutto si è svolto abbastanza semplicemente.	1
Snellire pratiche con unica domanda da trasmettere ai diversi uffici competenti (ASL, SUAP, Uffici tecnici)	1
a volte un po' di umanità risolverebbe molti più problemi	1
Nessuna, tutto perfetto. Funzionari cordiali e preparati	1
Nessun problema. Appuntamento in orario e impiegato allo sportello gentilissimo.	1
Molto spesso il programma di compilazione del modulo creava dei problemi d'inserimento dati in alcune pagine come es. Elenco dei beni posti in vendita ed altre, anche se non strettamente necessarie al fine del completamento della pratica.	1
Nessuna problematica riscontrata, gli addetti sono super disponibili, cordiali.	1
riscontro la possibilità di snellire la seconda parte della documentazione richiesta ,nell'indicare gli articoli q.tà e prezzo, riportandola alla edizioni precedenti.	1

Risultato dell'indagine

Analisi del campione 3/3

17.Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti per migliorare i servizi oggetto di indagine:

	Responses
La compilazione dell'istanza è lunga e complessa , tortuosa . Era meglio la versione precedente. Nota È superfluo per non dire inutile indicare il numero e il nome e il costo degli oggetti che si espongono .	1
La domanda da compilare è complessa e il programma per niente semplice. Il personale al telefono non sempre è gentile	1
Sarebbe cosa molto positiva ricevere sulla pec di chi ha inoltrato l'istanza, un riscontro di avvenuta corretta compilazione, in modo da essere certi e sicuri di aver effettuato l'inoltro in maniera positiva	1
Il sito della SUAP che è quello che mi è capitato di utilizzare potrebbe essere di più chiaro utilizzo nel compilare i documenti	1
La compilazione delle istanze è in alcuni aspetti complicata: evidenzia errori o mancanze o altro e non si capisce bene cosa "vuole" che si corregga, si aggiunga o si tolga. Ti costringe a più prove per capire cosa "vuole". Anche la trasmissione dell' istanza mi pare complessa.	1
Il numero e lettere delle autorizzazioni al Commercio su Aree Pubbliche di Cuneo - modalità uniche in Piemonte - non vanno bene per alcuni motivi. 1° - Il dato è più lungo di quello ammesso per le comunicazioni alla Camera di Commercio obbligatorie all'apertura di nuove ditte (max: 10 lettere e/o numeri); 2° - Contiene segni non ammessi nei nomi dei file e lettere (ad es. segni matematici come il - o il /); 3° - In molte comunicazioni SUAP non sono ammessi lettere ma solo numeri (Ad esempio Carta di Esercizio e/o alcune domande SUAP per Fiere e mercatini) Si richiederebbe quindi una numerazione normale fatta di soli numeri e senza l'anno di riferimento, che oltretutto è ripetitivo rispetto alla data di rilascio (o mettere una numerazione normale (nel campo previsto) - seguita con campo a parte degli altri dati da voi ritenuti importanti.	1

ANALISI: dalla compilazione del questionario, emergono alcuni spunti interessanti da sviluppare nel prossimo futuro.

Contatti

L'indagine è stata curata dal Servizio Attività Produttive del Comune di Cuneo.

Per informazioni e chiarimenti pregasi di contattare attivitaproductive@comune.cuneo.it