



COMUNE DI BORGO VENETO

PROVINCIA DI PADOVA

SETTORE URBANISTICA



SONDAGGIO SULLE IDEE SVILUPPO SOSTENIBILE

Gentile Signora, egregio Signore

L'Ufficio Urbanistica del Comune di Borgo Veneto sta conducendo una indagine per capire quali idee (nuove o vecchie) possano essere utili per aumentare la qualità ed il livello del servizio offerto dal Servizio Urbanistico – edilizio e SUAP.

L'ufficio Tecnico si impegna a raccogliere l'opinione dei cittadini al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti, in linea con i requisiti previsti dalla recente riforma della Pubblica Amministrazione previsti dal D.Lgs 150/2009.

Vorremmo pertanto chiederLe di rispondere alle domande nel seguente questionario, in quanto la Sua opinione è per noi molto preziosa per migliorarci ed offrire servizi in linea con le Sue aspettative.

La informiamo che il questionario è anonimo, perciò non deve essere firmato: le risposte da Lei fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici.

La preghiamo di compilare il questionario al termine della Sua visita presso i nostri Uffici e di depositarlo nell'apposita cassetta.

Cordialmente,

Il Servizio Urbanistica (AREA 5^)

1) Per quale ragione si è rivolto al Servizio SUAP - Urbanistica ? (sono possibili più risposte)




- Ottenere informazioni di tipo tecnico
- Verifica posizione edilizia
- Consegne dichiarazioni ed istanze (anche per via telematica)
- Reclami e segnalazioni
- Richieste per manutenzioni del territorio
- Altro motivo




2) Ha mai utilizzato il sito internet del Comune per informazioni e/o Chiarimenti?

Se **SI** per quale motivi (sono possibili più risposte)

- Informazioni
- Visione regolamenti comunali
- Acquisizione documenti/modulistica
- Sportello Unico per l'Edilizia informatizzato (non SUAP)
- Altri motivi

3) Quando si è recato presso l'ufficio Urbanistica, qual è stato il grado di soddisfazione del trattamento ricevuto?




| CAPACITA' DI RISPOSTA |  giudizio negativo | |  giudizio neutro | |  giudizio positivo | |
|---|---|------------------|---|-------------|---|------------------------|
| | Insoddisfatto | Poco soddisfatto | Sufficientemente Soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | Pienamente soddisfatto |
| Competenza e preparazione del personale | | | | | | |
| Chiarezza delle informazioni ricevute | | | | | | |
| Tempestività delle risposte | | | | | | |
| Facilità di lettura dei modelli e degli stampati. | | | | | | |
| Soddisfazione per la soluzione del problema posto | | | | | | |

| CAPACITA' RELAZIONALI/DISPONIBILITA' |  giudizio negativo | |  giudizio neutro | |  giudizio positivo | |
|--|--|------------------|--|-------------|--|------------------------|
| | Insoddisfatto | Poco soddisfatto | Sufficientemente Soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | Pienamente soddisfatto |
| Ascolto e comprensione da parte del personale | | | | | | |
| Cortesia e disponibilità del personale | | | | | | |
| Disponibilità di ricevimento utenza al di fuori dell'orario di apertura al pubblico. | | | | | | |

4) Quanto è soddisfatto degli ambienti in cui viene accolto?

| CAPACITA' DI RISPOSTA |  giudizio negativo | |  giudizio neutro | |  giudizio positivo | |
|---|--|------------------|--|-------------|--|------------------------|
| | Insoddisfatto | Poco soddisfatto | Sufficientemente Soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | Pienamente soddisfatto |
| Comodità sala d'attesa | | | | | | |
| Tempo trascorso in sala d'attesa | | | | | | |
| Tutela della riservatezza e della privacy | | | | | | |
| Facilità di accesso all'ufficio Tecnico. | | | | | | |
| Adeguatezza orari di apertura al pubblico | | | | | | |

5) Giudizio complessivo

| |  giudizio negativo | |  giudizio neutro | |  giudizio positivo | |
|-------------------------|--|------------------|--|-------------|--|------------------------|
| | Insoddisfatto | Poco soddisfatto | Sufficientemente Soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | Pienamente soddisfatto |
| Valutazione complessiva | | | | | | |

Eventuali osservazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio:

- aumento livello informatizzazione
- riduzione tempi di attesa
- maggiore riservatezza
- maggiore chiarezza della modulistica informativa.
- altro (specificare)

Dati Dell'intestatario

Sesso Femmina Maschio

Età

- Fino a 24 anni
- Da 25 a 34 anni
- Da 35 a 44 anni
- Da 45 a 54 anni
- Da 55 a 64 anni
- Da 65 anni e più

Titolo di studio posseduto

- Elementare
- Media Inferiore
- Media Superiore
- Titolo Universitario