

GRIGLIA DI AUTOVALUTAZIONE DELLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION REALIZZATE DALLO SUAP DEL COMUNE DI LAVINIA	
processo decisionale relativo alla realizzazione delle indagini di customer satisfaction coinvolge attivamente:	
dirigente dello Sportello Unico	Sistematicamente ▼
dirigenti degli altri uffici interni al Comune coinvolti nei principali endoprocedimenti	Sistematicamente ▼
dirigenti degli uffici degli altri enti coinvolti nei principali endoprocedimenti	Sistematicamente ▼
rappresentanti degli ordini professionali	Sistematicamente ▼
rappresentanti delle associazioni di categoria	Sistematicamente ▼
Evidenza:	
gruppo di lavoro responsabile delle rilevazioni di customer satisfaction:	
ha ampia autonomia operativa	Sì ▼
è caratterizzato da persone con competenze specifiche in tema di customer satisfaction	In parte ▼
ha possibilità di aggiornare sistematicamente le proprie competenze in tema di customer satisfaction	In parte ▼
Evidenza:	
Le indagini sono finalizzate all'analisi della customer satisfaction delle seguenti categorie di soggetti:	
Commercialisti e consulenti d'azienda	Occasionalmente ▼
Operatori aziendali (imprenditori, dirigenti, quadri, impiegati, ecc., che s'interfacciano con lo Sportello unico)	Sistematicamente ▼
Operatori delle associazioni di categoria (dirigenti, quadri, impiegati, ecc., che s'interfacciano con lo Sportello unico)	Sistematicamente ▼
Giovani in cerca di occupazione e potenziali imprenditori	Occasionalmente ▼
Personale di back office dello Sportello Unico	Sistematicamente ▼
Personale di front office dello Sportello Unico	Sistematicamente ▼
Personale degli uffici degli altri enti coinvolti nei principali endoprocedimenti	Sistematicamente ▼
Rappresentanti di altri soggetti portatori d'interessi (altre PPAA, banche, ecc.)	Sistematicamente ▼
Evidenza:	
Le indagini sono finalizzate all'analisi dei seguenti aspetti:	
Percezioni delle diverse categorie di utenti in merito ai servizi erogati dallo SUAP	Sistematicamente ▼
Attese delle diverse categorie di utenti in merito ai servizi dello SUAP prima della fruizione	Sistematicamente ▼
Desideri delle diverse categorie di utenti in merito ai servizi dello SUAP ideale	Sistematicamente ▼
Suggerimenti e reclami proposti dalle diverse categorie di utenti e portatori d'interesse in merito ai servizi erogati	Sistematicamente ▼
Differenze tra i punti di vista di dirigenti, operatori ed utenti in merito ai servizi erogati dallo SUAP	Sistematicamente ▼
Evidenza:	
Ai fini della rilevazione della customer satisfaction, i fattori di qualità del servizio sono definiti :	
Dalla normativa vigente	Sistematicamente ▼
Dalla carta dei servizi	Sistematicamente ▼
Da indagini preliminari finalizzate a rilevare il punto di vista di commercialisti e consulenti d'azienda	Occasionalmente ▼
Da indagini preliminari finalizzate a rilevare il punto di vista di operatori aziendali (imprenditori, dirigenti, quadri, ecc.)	Sistematicamente ▼
Da indagini preliminari finalizzate a rilevare il punto di vista degli operatori delle associazioni di categoria	Sistematicamente ▼
Da indagini preliminari finalizzate a rilevare il punto di vista di giovani in cerca di occupazione e potenziali imprenditori	Occasionalmente ▼
Da indagini preliminari finalizzate a rilevare il punto di vista del personale dello Sportello Unico	Sistematicamente ▼
Da indagini preliminari finalizzate a rilevare il punto di vista del personale degli altri enti coinvolti negli endoprocedimenti	Sistematicamente ▼
Da indagini preliminari finalizzate a rilevare il punto di vista dei Rappresentanti di altri soggetti portatori d'interessi	Sistematicamente ▼
In modo da consentire il confronto con i risultati di indagini svolte in periodi successivi	Sistematicamente ▼
Evidenza:	
La rilevazione dei dati è effettuata:	
Usando strumenti di raccolta dei dati (questionari, interviste, ecc.) basati su un linguaggio semplice e comprensibile	Sistematicamente ▼
Testando questionari, griglie d'intervista, ecc. su piccoli gruppi, prima della somministrazione su larga scala	Sistematicamente ▼
Attraverso la somministrazione all'intero universo o ad un campione statisticamente rilevante	Sistematicamente ▼
Evidenza:	
L'elaborazione dei dati è effettuata:	
Garantendo la tracciabilità della fonte del dato (ad esempio contrassegnando con un codice i questionari)	Mai ▼
Usando strumenti informatici per l'imputazione, l'archiviazione dei dati	Sistematicamente ▼
Eseguendo controlli accurati dell'esattezza dei dati imputati e correggendo eventuali errori d'imputazione	Sistematicamente ▼