

In modo da consentire il confronto con i risultati di indagini svolte in periodi successivi	Sistematicamente
Evidenza:	
L'analisi dei dati rilevati avviene:	
Usando strumenti informatici per la classificazione dei dati e per il calcolo dei risultati	Sistematicamente
Coinvolgendo i rappresentanti degli operatori, degli utenti e dei portatori d'interesse (personale, consulenti, imprese, ecc.)	Sistematicamente
Confrontando i risultati con quelli di rilevazioni relativi ad altri periodi	Sistematicamente
Effettuando benchmarking interno (analisi comparativa fra i risultati di diverse unità organizzative, uffici, ecc.)	Mai
Effettuando benchmarking esterno (analisi comparativa fra i risultati di SUAP di altri comuni)	Sistematicamente
Evidenza:	
I risultati dell'indagine sono comunicati attraverso:	
Affissione all'albo, opuscoli, documenti di sintesi e pubblicazioni a diffusione interna	Sistematicamente
Siti internet	Sistematicamente
Stampa locale	Sistematicamente
Emittenti radiofoniche locali	Mai
Emittenti televisive locali	Sistematicamente
Televideo ed altri mezzi di comunicazione locale	Sistematicamente
Evidenza:	
I risultati dell'indagine sono comunicati alle seguenti categorie di soggetti:	
Commercialisti e consulenti d'azienda	Sistematicamente
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:	
I risultati della customer satisfaction sono utilizzati per:	
Fornire criteri di riferimento per la pianificazione dell'offerta di servizi	Sistematicamente
Coinvolgere attivamente il personale nelle iniziative di miglioramento	Sistematicamente
Intraprendere iniziative di miglioramento dell'accesso ai servizi	Sistematicamente
Intraprendere iniziative di miglioramento della comunicazione con le diverse categorie d'utenti e di portatori d'interesse	Sistematicamente
Realizzare programmi formativi e di sviluppo professionale delle risorse umane	Occasionalmente
Avviare iniziative finalizzate ad aumentare la percezione di credibilità e di affidabilità dello SUAP	Sistematicamente
Aumentare la capacità di fornire servizi in tempi rapidi e con procedure nelle	Sistematicamente
Intraprendere iniziative per aumentare la sicurezza ed il confort degli ambienti	Sistematicamente
Intraprendere iniziative per aggiornare la dotazione tecnologica	Occasionalmente
Intraprendere iniziative per migliorare l'interazione fra il personale di tutti i livelli e gli utenti	Sistematicamente
Aumentare il ricorso alle ricerche sull'utenza e sui suoi bisogni per la definizione dell'offerta dei servizi dello SUAP	Sistematicamente
Fornire criteri di riferimento per la definizione degli obiettivi di qualità del servizio erogato	Sistematicamente
Intraprendere iniziative per migliorare la collaborazione ed il lavoro di gruppo	Sistematicamente
Intraprendere iniziative per migliorare la comunicazione con gli utenti	Sistematicamente
Intraprendere iniziative per migliorare la comunicazione interna	Sistematicamente
Evidenza:	
Le fasi di svolgimento dell'indagine della customer satisfaction sono sottoposte a revisioni critiche finalizzate a:	
Migliorare il coinvolgimento della dirigenza nel processo	Sistematicamente
Migliorare il processo di raccolta dei dati	Sistematicamente
Migliorare il processo di elaborazione dei dati	Sistematicamente
Migliorare il processo di analisi dei risultati	Sistematicamente
Migliorare il processo di comunicazione dei risultati	Sistematicamente
Migliorare il processo di utilizzo dei risultati per iniziative di miglioramento della qualità del servizio offerto	Sistematicamente
Evidenza:	