

GRIGLIA DI AUTOVALUTAZIONE DELLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION REALIZZATE DALLO SUAP DEL COMUNE D E L L A S P E Z I A

	Punteggio espresso in centesimi	Autovalutazione	Media al 10/1003	Scostamento
Valutazione complessiva della gestione del processo decisionale	100,0	75,4	24,6	
Valutazione complessiva del gruppo di lavoro	66,7	74,1	-7,4	
Valutazione complessiva della scelta delle categorie di soggetti	91,7	68,5	23,1	
Valutazione complessiva della scelta delle categorie di soggetti	91,7	68,5	23,1	
Valutazione complessiva della scelta degli aspetti da analizzare	100,0	71,8	28,2	
Valutazione complessiva della scelta dei criteri di qualità	92,6	66,5	26,1	
Valutazione complessiva del processo di rilevazione dei dati	100,0	79,2	20,8	
Valutazione complessiva del processo d'imputazione dei dati	75,0	74,6	0,4	
Valutazione complessiva del processo d'analisi dei dati	80,0	62,4	17,6	
Valutazione complessiva del processo di comunicazione dei risultati	83,3	29,6	53,7	
Valutazione complessiva della scelta dei destinatari del processo di miglioramento dei risultati	95,8	75,7	20,2	
Valutazione complessiva del processo di utilizzazione dei risultati per iniziative di miglioramento del servizio	95,6	83,4	12,1	
Valutazione complessiva del processo di revisione/miglioramento delle fasi di svolgimento dell'indagine	100,0	79,4	20,6	