

Tecnici

Si riassume di seguito una sintesi delle valutazioni espresse dai tecnici (professionisti e consulenti) che risultano essere i diretti fruitori dei servizi di Sportello Unico in quanto tramite delle Imprese.

Grado di soddisfazione sui tempi del procedimento

Ottimo 59%
Buono 39%

Grado di soddisfazione sulla conduzione del procedimento

Ottimo 53%
Buono 48%

Grado di soddisfazione sul coinvolgimento nel procedimento

Ottimo 52%
Buono 36%

Professionalità e competenza

Ottima 52%
Buona 42%

Capacità di risposta a domande atipiche

Ottima 49%
Buona 48%

Corrispondenza dell'orario alle necessità dell'utenza

Ottima 26%
Buona 71%

Qualità Sito Internet prima

Ottima 61%
Buona 29%

.....e dopo il restyling

Migliorata per 67%

Valutazione della comunicazione

Ottimo 60%
Buono 40%

La cortesia del personale

Ottima 74%
Buona 26%

Correttezza e completezza delle informazioni

Ottima 64%
Buona 36%

Semplicità e immediatezza della comunicazione

Ottima 57%
Buona 43%

Disponibilità ai rapporti di collaborazione

Ottima 63%
Buona 37%

Volontà di soluzione ai problemi del cliente

Ottima 68%
Buona 29%

Attenzione preliminare alla presentazione dell'istanza

Ottima 63%
Buona 37%

Comunicazioni relative alle integrazioni e all'andamento dell'istanza

Ottima 63%
Buona 37%

Informazioni su atti e procedimenti del Comune

Ottima 48%
Buona 40%

... e di altri Enti

Ottima 59%
Buona 29%

Approccio alla soluzione dei problemi incontrati nel procedimento

Ottima 63%
Buona 29%

Capacità di soluzione ai problemi incontrati nel corso del procedimento

Ottima 61%
Buona 26%

Le *performance* dello Sportello spezzino sono state giudicate in grandissima parte di soddisfazione per i clienti/utenti, ciò è motivo di gratificazione per gli operatori e per L'Amministrazione Comunale , oltre a costituire incentivo per il miglioramento continuo del servizio.

Tuttavia questo esito non condurrà il Comune della Spezia a sviluppare esclusivamente attività di mantenimento ma si ritiene necessario sviluppare azioni importanti per il miglioramento del grado di soddisfazione complessivo e dei requisiti specifici.

Ciò avverrà sempre con la collaborazione dei clienti/utenti, tecnici progettisti, imprenditori e loro Associazioni nell'ottica di collaborazione e condivisione che da sempre contraddistingue la nostra attività.

