



**PROVINCIA DI CATANIA
SETTORE URBANISTICA – SETTORE CONDONO EDILIZIO**

PROT.N. 339 / U.T.

DEL 13 marzo 2019

SCHEDA RIEPILOGATIVA – CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2018

Oggi addì 11 del mese di marzo dell'anno 2019, si è proceduto ad aprire il plico contenente le schede del questionario della Customer Satisfaction, dei Settori Urbanistica e Condono Edilizio, gestiti dall'Ufficio Amministrativo, cogestito dai funzionari incaricati di funzioni dirigenziali dott. M. Maccarrone ed ing. M. Santonocito, alla presenza dei colleghi Sig.ra A. Sciacca e Geom. S. Sciuto .

Nel periodo di riferimento considerato, su un campione di circa 2.000 utenti che hanno usufruito dei servizi resi dai Settori Urbanistica e Condono Edilizio, per tutte le attività tecnico ed amministrative, soltanto 62 utenti hanno compilato la relativa scheda .

Dall'analisi delle schede compilate dagli utenti, relativamente alle sotto indicate domande riportate nel questionario contenuto nella scheda, è emerso quanto di seguito :

- | | | | |
|----|--|----------------|-------------------------|
| 1) | In questo ufficio l'orario di ricevimento al pubblico è rispettato | | |
| | SI n. 38 | NO n.00 | Abbastanza n. 24 |
| 2) | Le informazioni sugli adempimenti necessari per ottenere il servizio sono fornite con chiarezza e cortesia | | |
| | SI n. 36 | NO n.00 | Abbastanza n. 26 |
| 3) | La modulistica a disposizione è di semplice compilazione | | |
| | SI n. 32 | NO n.00 | Abbastanza n. 30 |
| 4) | Il servizio viene erogato con tempestività | | |
| | SI n. 34 | NO n.00 | Abbastanza n. 28 |
| 5) | E' soddisfatto nel complesso del servizio erogato | | |
| | SI n. 34 | NO n.00 | Abbastanza n. 28 |

**Esecutore Amministrativo
(Sig.ra A. Sciacca)**

**Istruttore Tecnico
(Geom. S. Sciuto)**

**IL FUNZIONARIO DIRIGENTE
(dott. Marcello Maccarrone)**

**IL FUNZIONARIO DIRIGENTE
(ing. Mario Santonocito)**

