







Monitoraggio della qualità dei servizi e sulle innovazioni telematiche  
nell'Amministrazione percepite dai cittadini

| Dia il suo parere sui nostri servizi. Metta una x nella colonna che corrisponde al suo giudizio per ognuna delle voci elencate qui sotto  | 1<br>Scarso<br> | 2<br>Mediocre<br> | 3<br>Buono<br> | 4<br>Ottimo<br> |
|---|--|---|---|--|
| <b>Comportamento degli operatori:</b>   |  |   |   |  |
| Cortesìa e disponibilit  degli operatori  |  |   |   |  |
| Competenza e professionalit  degli operatori  |  |   |   |  |
| Chiarezza e completezza delle informazioni fornite allo sportello   |  |   |   |  |
| Chiarezza e completezza delle informazioni fornite a mezzo telefono   |  |   |   |  |
| <b>Tempi e Qualit  dell'azione amministrativa:</b>  |  |   |   |  |
| Come valuta complessivamente il livello dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione (PA)   |  |   |   |  |
| Come valuta i tempi di risposta della PA alle sue istanze?  |  |   |   |  |
| Come valuta il livello delle innovazioni introdotte nella PA negli ultimi anni ( <i>firma elettronica, raccomandata elettronica, servizi on-line, modulistica</i> )   |  |   |   |  |
| <b>Domande con risposte SI-NO</b>   |  |   |   |  |
| Ritiene utile una estensione degli orari di apertura al pubblico degli uffici per l'intera giornata dal luned  al venerd ?  | <b>SI</b>  |   | <b>NO</b>   |  |
| Ritiene che possa essere utile estendere il servizio di "risposta diretta a mezzo e-mail", da parte degli operatori degli uffici e servizi dell'Amministrazione, ai quesiti e alle richieste di informazioni? | <b>SI</b>  |   | <b>NO</b>   |  |
| Ritiene che l'assunzione dei dipendenti nella PA attraverso procedure concorsuali e di selezione, garantisca maggiori professionalit ?  | <b>SI</b>  |   | <b>NO</b>   |  |
| Concorda sul rendere nella PA le procedure <u>esclusivamente</u> telematiche senza potere presentare le domande presso gli uffici?  | <b>SI</b>  |   | <b>NO</b>   |  |
| Ha mai presentato una Segnalazione Certificata di Inizio Attivit  (SCIA)?<br><i>(quesito riservato ai Professionisti)</i>   | <b>SI</b>  |   | <b>NO</b>   |  |
| Ha gi  utilizzato il nuovo sito web www.gov.sm?<br>→ Se s , lo trova di facile navigazione?   | <b>SI</b>  |   | <b>NO</b>   |  |
|   | <b>SI</b>  |   | <b>NO</b>   |  |
| Ha utilizzato il servizio di prenotazione appuntamenti BookPA?<br>→ Se s , ritiene che questa innovazione debba essere mantenuta a prescindere dall'emergenza sanitaria?                                      | <b>SI</b>  |   | <b>NO</b>   |  |
|   | <b>SI</b>  |   | <b>NO</b>   |  |
| I servizi on-line accessibili tramite il Portale dell'Amministrazione, sono facilmente consultabili e fruibili?   | <b>SI</b>  |   | <b>NO</b>   |  |



Monitoraggio della qualità dei servizi e sulle innovazioni telematiche  
nell'Amministrazione percepite dai cittadini

|  |           |           |
|--|-----------|-----------|
| Ha mai inviato ad un soggetto privato ( <i>persona fisica o titolare di COE</i> ) una "Raccomandata Elettronica" quale alternativa alla "Raccomandata Cartacea"? | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
| Ha mai presentato un'istanza on-line tramite Raccomandata Elettronica (RE)?<br>→ Se sì, ritiene la procedura di facile utilizzo?                                 | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
| E' a conoscenza che la RSM ha introdotto la Firma Elettronica da remoto rilasciabile da PosteSM - SpA?<br>→ Se sì, l'ha mai utilizzata?                          | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
| La PA ha organizzato il corso di ALFABETIZZAZIONE INFORMATICA: ritiene che l'iniziativa sia utile?<br>→ Se sì, parteciperebbe?                                   | <b>SI</b> | <b>NO</b> |

| <b>Valuti l'ordine di importanza dei seguenti aspetti</b>   | <b>Poco importante</b><br> | <b>Importante</b><br> | <b>Fondamentale</b><br> |
|---|----------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Incrementare la possibilità di disporre di modulistica da scaricare tramite internet senza recarsi presso gli uffici  |                            |                       |                         |
| L'invio di <u>news-letter on-line</u> , con la descrizione delle innovazioni telematiche, delle semplificazioni e dei termini procedurali nella PA, al proprio domicilio digitale |                            |                       |                         |
| Inserire <u>totem informativo</u> all'ingresso del Centro Uffici e dell'ex Ufficio Tecnico in via Piana   |                            |                       |                         |
| <u>Mantenere</u> lo strumento dei concorsi e delle selezioni per l'assunzione di operatori/professionisti qualificati nell'Amministrazione?                                       |                            |                       |                         |
| Come valuta l'esistenza di un <u>servizio di ascolto</u> nella PA per inviare suggerimenti e segnalazioni (PA Aperta)   |                            |                       |                         |
| <u>Incrementare</u> la presenza della PA sui social con notizie specifiche  |                            |                       |                         |
| <u>Diminuire</u> il numero di pratiche da svolgere presso gli uffici prediligendo le procedure on-line  |                            |                       |                         |

**Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio?**

---

---

---

---

**Profilo intervistato:**

- Età:** 18-30  31-60  più di 60
- Istruzione:** Media  Superiore  Università
- Sei qui come** privato cittadino  per conto di una impresa  professionista