



*Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo
Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio
per il Comune di Napoli
Piazza del Plebiscito 1 – 80132 Napoli*

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Gentile Utente,

per conoscere il livello di soddisfazione dei servizi forniti dalla Soprintendenza Le chiediamo di esprimere un giudizio sulle prestazioni ricevute compilando il presente questionario in forma anonima. Una volta compilato, il questionario potrà essere consegnato presso la Segreteria del Soprintendente e deposto in un'urna specifica.

Le siamo sin d'ora grati per la Sua cortese collaborazione assicurandoLe che le Sue osservazioni saranno tenute in seria considerazione. Dai risultati dei questionari l'Ufficio intende ricavare spunti e indicazioni per migliorare i servizi offerti.

Una volta compilato il questionario può dunque essere inserito nella apposita cassetta, posta nella segreteria del Soprintendente.

1. IN QUALE VESTE SI RIVOLGE ALLA SOPRINTENDENZA?

- Privato cittadino
- Ente pubblico
- Libero professionista
- Studioso
- Impresa
- Altro _____

2. PROFESSIONE

- Architetto
- Ingegnere
- Avvocato
- Notaio
- Commercialista
- Geometra
- Imprenditore
- Dipendente P.A.
- Lavoratore autonomo
- Agenzia di servizi
- Altro _____

3. PER QUALE RAGIONE SI RIVOLGE ALLA SOPRINTENDENZA?

- Richiesta autorizzazione lavori immobili vincolati e non
- Richiesta N.O. concessione in sanatoria L 47/85 ed altre _____
- Verifica esistenza vincolo architettonico e richiesta di rilascio della relativa certificazione
- Pratiche tutela paesaggistica
- Pratiche accertamento compatibilità paesaggistica
- Richiesta autorizzazione pubblicità su ponteggi
- Richiesta autorizzazione insegne
- Richiesta benefici fiscali
- Richiesta contributi
- Richieste sponsorizzazioni beni culturali
- Denuncia di locazione in immobile vincolato
- Trasferimento di proprietà di immobile vincolato
- Richiesta autorizzazione ad alienazione e/o permuta di immobile vincolato
- Richiesta occupazione di suolo pubblico
- Consultazione archivio fotografico e richiesta duplicati
- Richiesta autorizzazione a riprese fotografiche, cinematografiche e documentaristiche
- Richiesta concessione in uso degli spazi
- Ricerche d'archivio
- Richiesta di informazioni
- Altro _____

4. QUANTO TEMPO HA ASPETTATO PRIMA DI ESSERE RICEVUTO?

- Nessuna attesa
- Fino a 30 minuti
- Oltre 30 minuti

5. QUAL È IL SUO GIUDIZIO IN MERITO A:

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	
a	Accessibilità (barriere architettoniche, segnaletica interna, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	Facilità nell'entrare in contatto con il servizio di competenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c	Indicazioni ricevute dal servizio di accoglienza (portineria)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d	Tempi di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e	Chiarezza nelle spiegazioni relativamente alla documentazione da produrre e all'istruttoria della pratica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f	Chiarezza delle comunicazioni in caso di pratiche sospese o non autorizzate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g	Tempi di conclusione dell'istruttoria della pratica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h	Cortesia, disponibilità e competenza del personale a fornire spiegazioni, utilizzo di un linguaggio comprensibile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Motivi di soddisfazione:

6. COME PREFERIREBBE RICEVERE INFORMAZIONI?

- Dal funzionario competente
- Dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
 - telefonicamente
 - per posta elettronica
 - attraverso il sito web (attualmente in fase di definitivo avvio)

7. QUALE ASPETTO DEL SERVIZIO CONSIDERA POSITIVAMENTE?

8. HA DEI SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO?

SOPRINTENDENZA ARCHEOLOGIA BELLE ARTI E PAESAGGIO
 PER IL COMUNE DI NAPOLI
 Tel. 081 / 5808111 Fax 081 / 403561

Grazie per la collaborazione