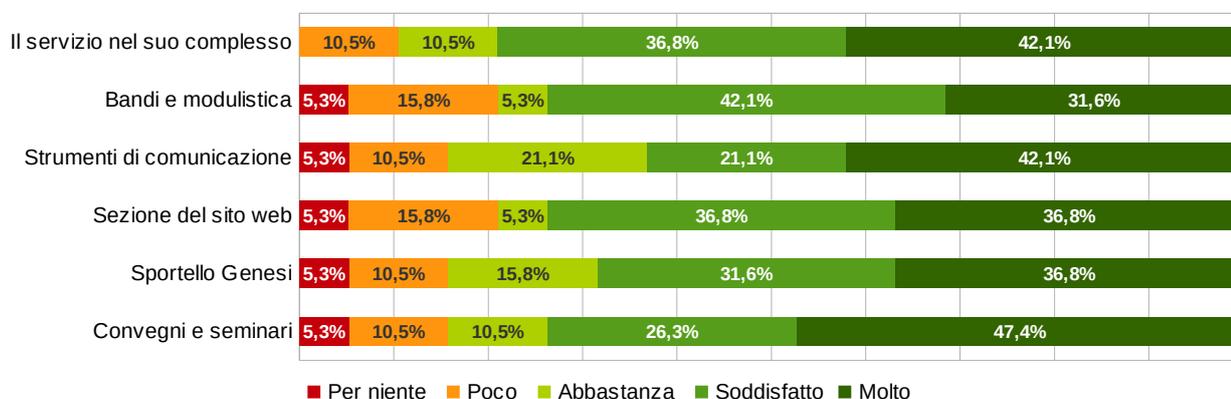


Servizio 01. Promozione e contributi alle imprese

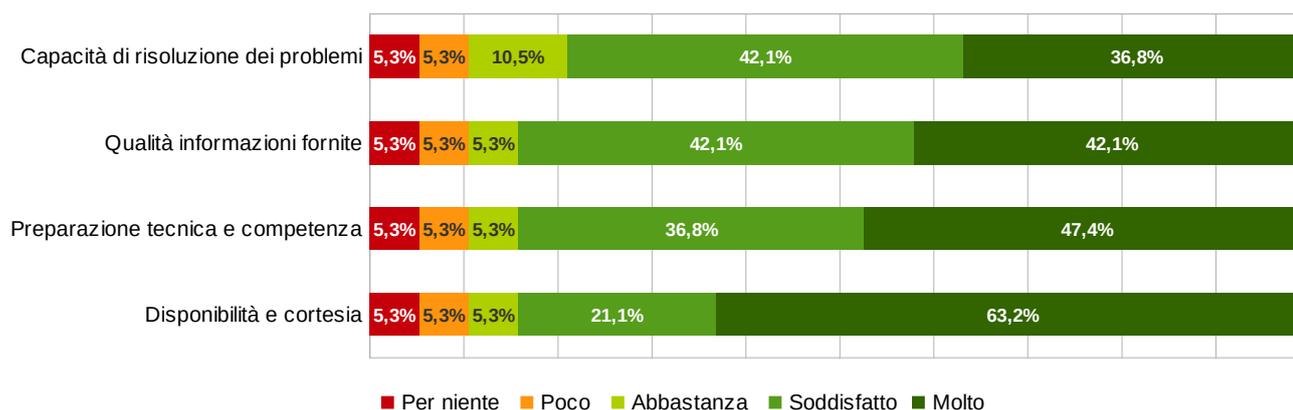
Come valuta il servizio?

	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Il servizio nel suo complesso			2	2	7	8	19	89,5%
2. Contenuti dei bandi e relativa modulistica in termini di semplicità e comprensibilità		1	3	1	8	6	19	78,9%
3. Modalità e strumenti di comunicazione di servizi, bandi e iniziative promozionali		1	2	4	4	8	19	84,2%
4. Chiarezza, aggiornamento e completezza sezione "Contributi e finanziamenti" del sito		1	3	1	7	7	19	78,9%
5. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite dallo Sportello Genesi		1	2	3	6	7	19	84,2%
6. Qualità delle iniziative convegnistiche e seminariali		1	2	2	5	9	19	84,2%



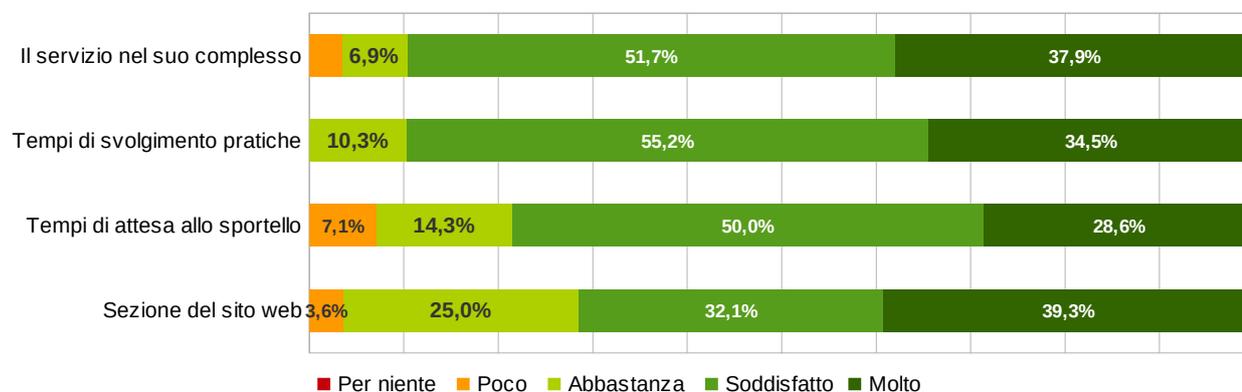
Come valuta il personale?

	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Capacità di risoluzione dei problemi		1	1	2	8	7	19	89,5%
2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite		1	1	1	8	8	19	89,5%
3. Preparazione tecnica e competenza		1	1	1	7	9	19	89,5%
4. Disponibilità e cortesia		1	1	1	4	12	19	89,5%



Servizio 02. Registro Imprese - Sportelli (visure, certificati, bollatura, copia atti, elenchi)**Come valuta il servizio?**

	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Il servizio nel suo complesso			1	2	15	11	29	96,6%
2. Tempi di svolgimento delle pratiche e/o per ottenere le informazioni richieste				3	16	10	29	100,0%
3. Tempi di attesa allo sportello	1		2	4	14	8	29	92,9%
4. La relativa sezione nel sito internet	1		1	7	9	11	29	96,4%

**Come valuta il personale?**

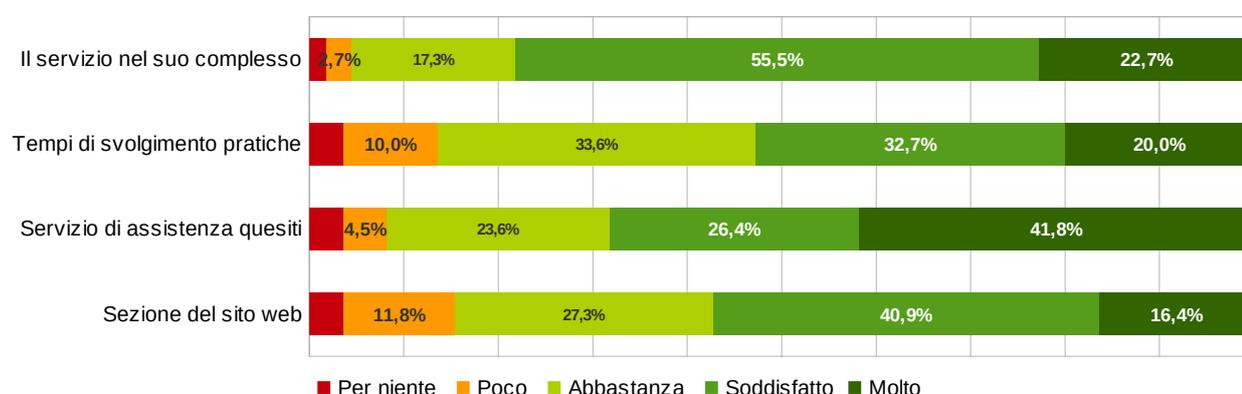
	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Capacità di risoluzione dei problemi				5	11	13	29	100,0%
2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite				3	13	13	29	100,0%
3. Preparazione tecnica e competenza				3	13	13	29	100,0%
4. Disponibilità e cortesia			1	2	11	15	29	96,6%



Servizio 03. Registro imprese - Servizio Telematico

Come valuta il servizio?

	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Il servizio nel suo complesso		2	3	19	61	25	110	95,5%
2. Tempi di svolgimento delle pratiche		4	11	37	36	22	110	86,4%
3. Il servizio di assistenza in ordine ai quesiti proposti		4	5	26	29	46	110	91,8%
4. La relativa sezione del sito internet		4	13	30	45	18	110	84,5%



Come valuta il personale?

	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Capacità di risoluzione dei problemi	2	2	5	13	41	47	110	93,5%
2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite	2	1	5	14	41	47	110	94,4%
3. Preparazione tecnica e competenza	3	2	3	14	43	45	110	95,3%
4. Disponibilità e cortesia	2	2	2	13	32	59	110	96,3%



Servizio 04. Registro imprese - Diritto annuale

Come valuta il servizio?

	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Il servizio nel suo complesso					3	7	10	100,0%
2. Tempi di attesa allo sportello					2	8	10	100,0%
3. Il servizio di assistenza in ordine ai quesiti proposti					2	8	10	100,0%
4. La relativa sezione del sito internet					3	7	10	100,0%



Come valuta il personale?

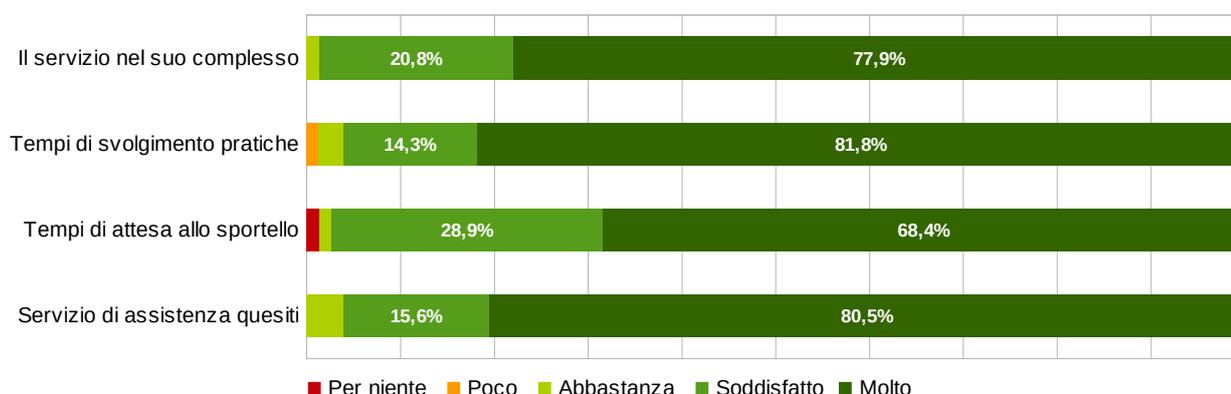
	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Capacità di risoluzione dei problemi					2	8	10	100,0%
2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite				2	1	7	10	100,0%
3. Preparazione tecnica e competenza					2	8	10	100,0%
4. Disponibilità e cortesia					4	6	10	100,0%



Servizio 05. Sede di Lugo

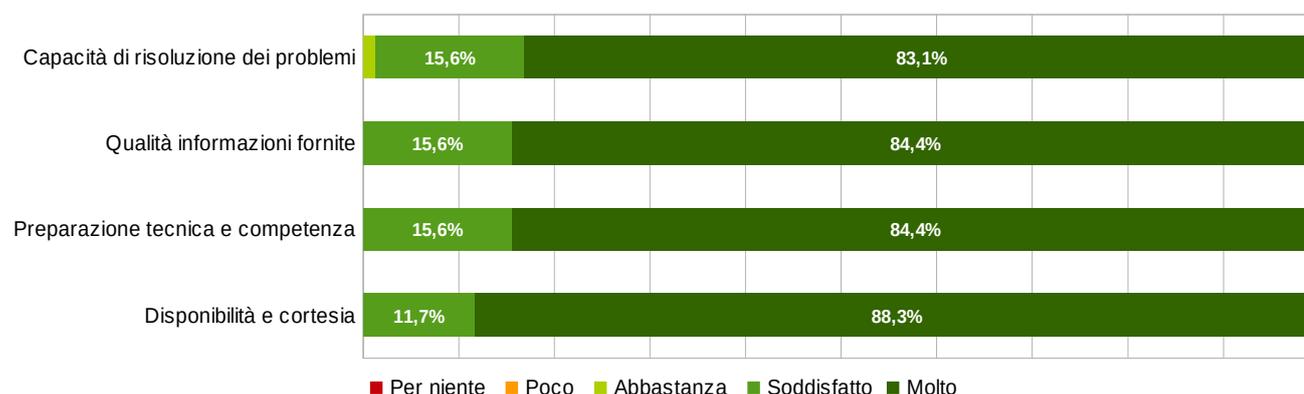
Come valuta il servizio?

	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Il servizio nel suo complesso				1	16	60	77	100,0%
2. Tempi di svolgimento delle pratiche			1	2	11	63	77	98,7%
3. Tempi di attesa allo sportello	1	1		1	22	52	77	98,7%
4. Il servizio di assistenza in ordine ai quesiti proposti				3	12	62	77	100,0%



Come valuta il personale?

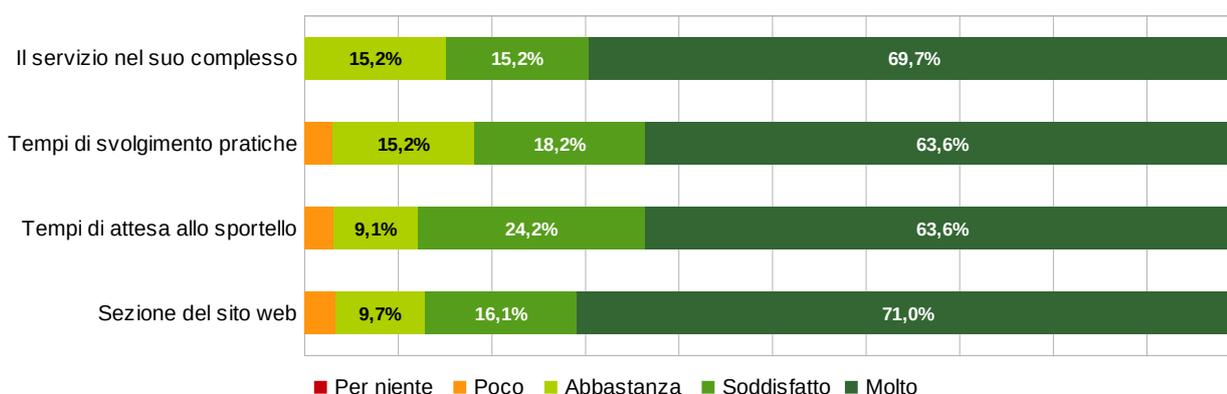
	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Capacità di risoluzione dei problemi				1	12	64	77	100,0%
2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite					12	65	77	100,0%
3. Preparazione tecnica e competenza					12	65	77	100,0%
4. Disponibilità e cortesia					9	68	77	100,0%



Servizio 06. Certificati per l'estero

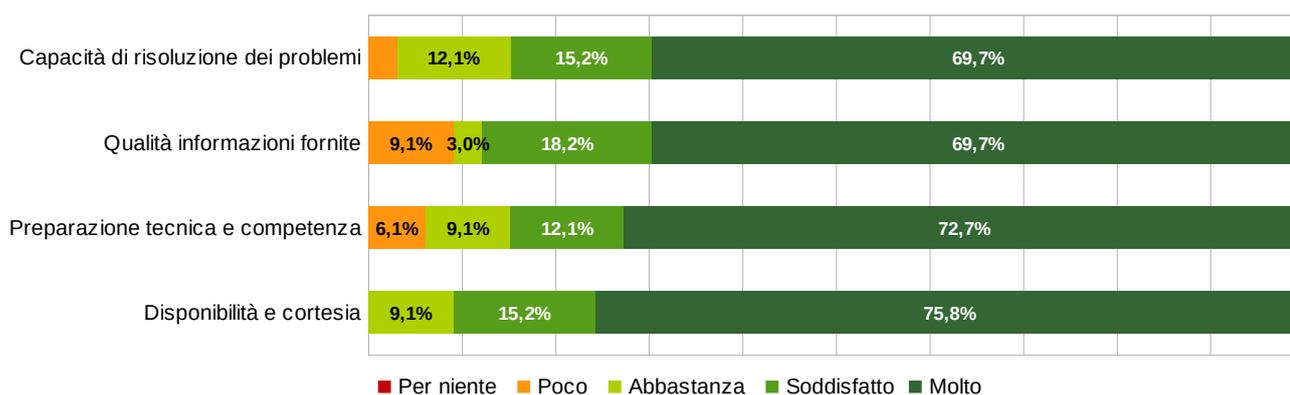
Come valuta il servizio?

	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Il servizio nel suo complesso				5	5	23	33	100,0%
2. Tempi di svolgimento delle pratiche			1	5	6	21	33	97,0%
3. Tempi di attesa allo sportello			1	3	8	21	33	97,0%
4. La relativa sezione nel sito internet	2		1	3	5	22	33	96,8%



Come valuta il personale?

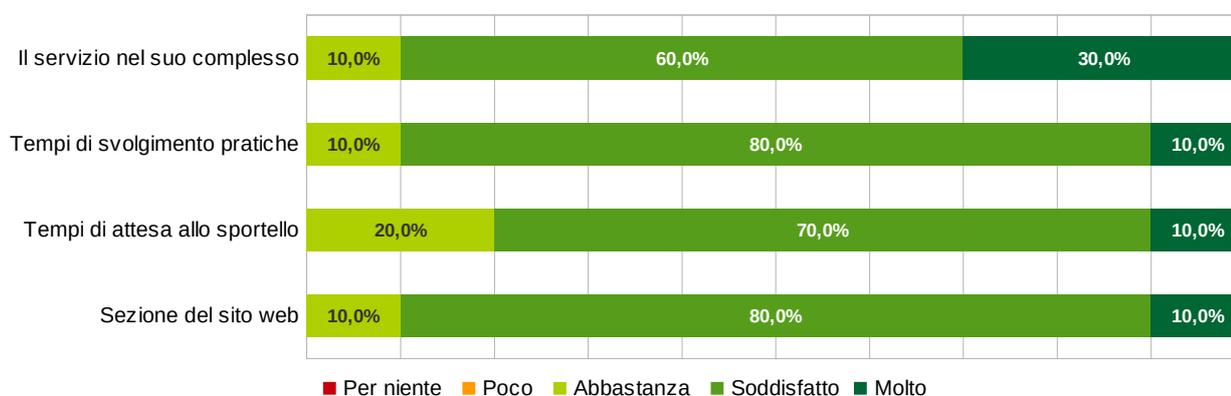
	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Capacità di risoluzione dei problemi			1	4	5	23	33	97,0%
2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite			3	1	6	23	33	90,9%
3. Preparazione tecnica e competenza			2	3	4	24	33	93,9%
4. Disponibilità e cortesia				3	5	25	33	100,0%



Servizio 07. Carte tachigrafiche, CNS e Firma digitale

Come valuta il servizio?

	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Il servizio nel suo complesso				1	6	3	10	100,0%
2. Tempi di svolgimento delle pratiche				1	8	1	10	100,0%
3. Tempi di attesa allo sportello				2	7	1	10	100,0%
4. La relativa sezione nel sito internet				1	8	1	10	100,0%



Come valuta il personale?

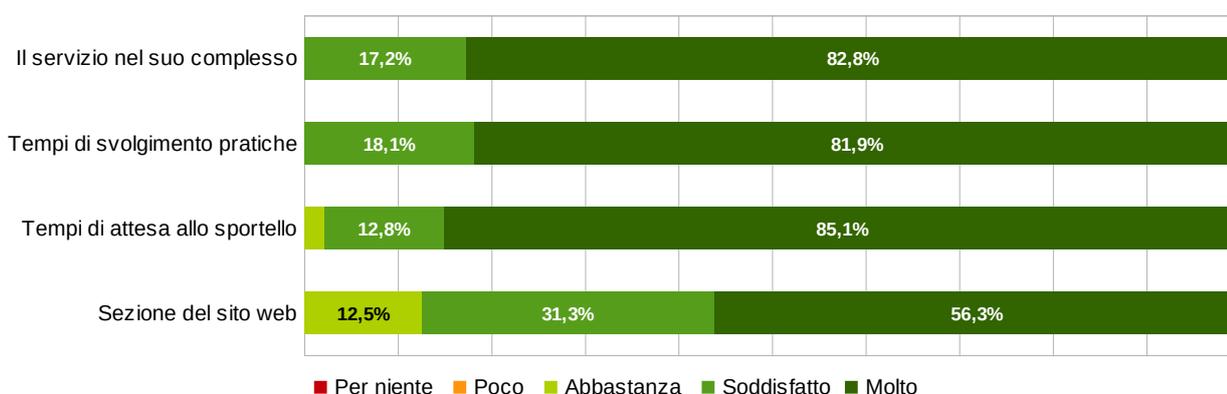
	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Capacità di risoluzione dei problemi				2	6	2	10	100,0%
2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite				2	5	3	10	100,0%
3. Preparazione tecnica e competenza				1	6	3	10	100,0%
4. Disponibilità e cortesia				1	5	4	10	100,0%



Servizio 08. Marchi e Brevetti

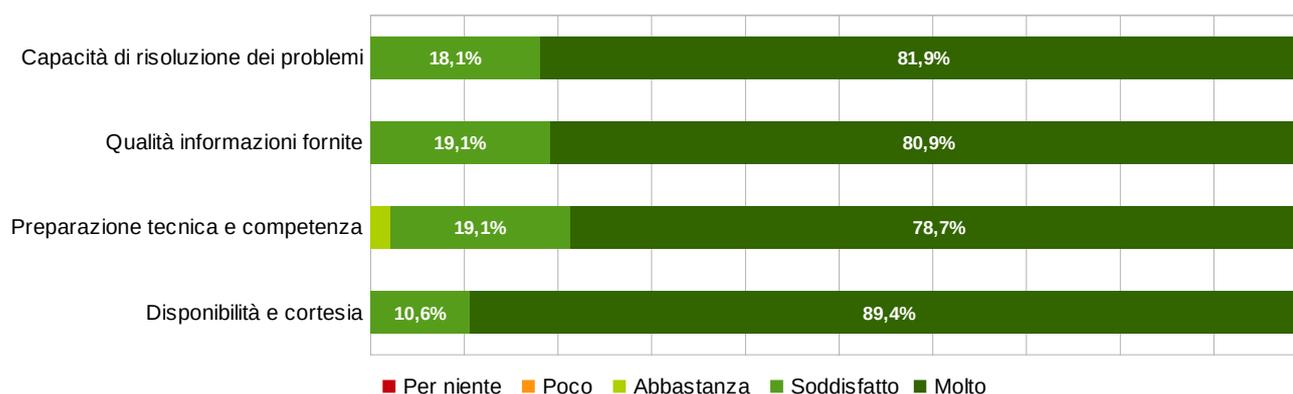
Come valuta il servizio?

	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Il servizio nel suo complesso	1				16	77	94	100,0%
2. Tempi di svolgimento delle pratiche e/o per ottenere le informazioni richieste					17	77	94	100,0%
3. Tempi di attesa allo sportello				2	12	80	94	100,0%
4. La relativa sezione nel sito internet	14			10	25	45	94	100,0%



Come valuta il personale?

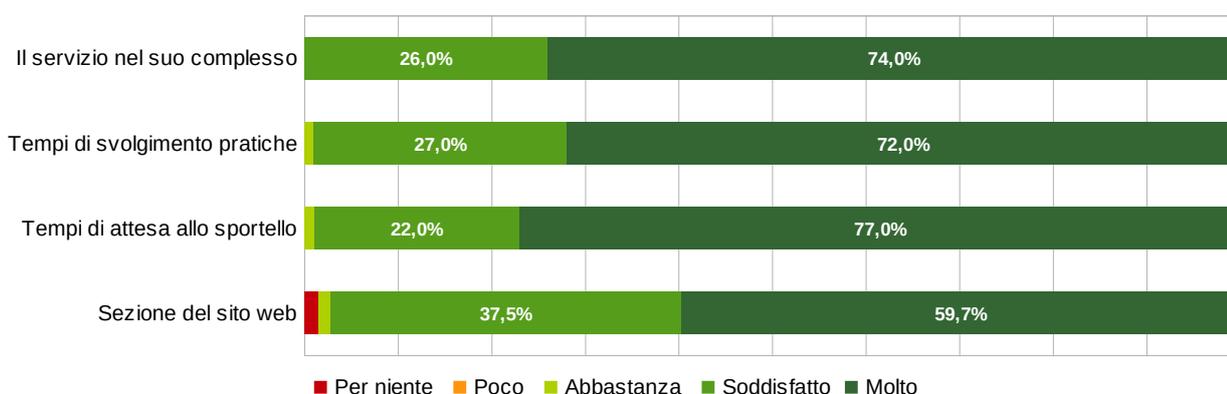
	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Capacità di risoluzione dei problemi					17	77	94	100,0%
2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite					18	76	94	100,0%
3. Preparazione tecnica e competenza				2	18	74	94	100,0%
4. Disponibilità e cortesia					10	84	94	100,0%



Servizio 09. Protesti

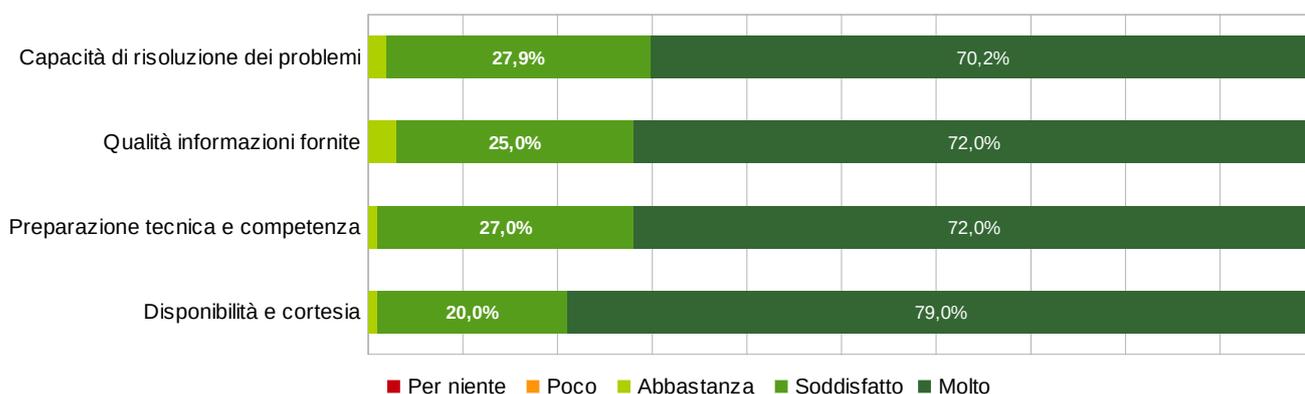
Come valuta il servizio?

	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Il servizio nel suo complesso					27	77	104	100,0%
2. Tempi di svolgimento delle pratiche e/o per ottenere le informazioni richieste	4			1	27	72	104	100,0%
3. Tempi di attesa allo sportello	4			1	22	77	104	100,0%
4. La relativa sezione nel sito internet	32	1		1	27	43	104	100,0%



Come valuta il personale?

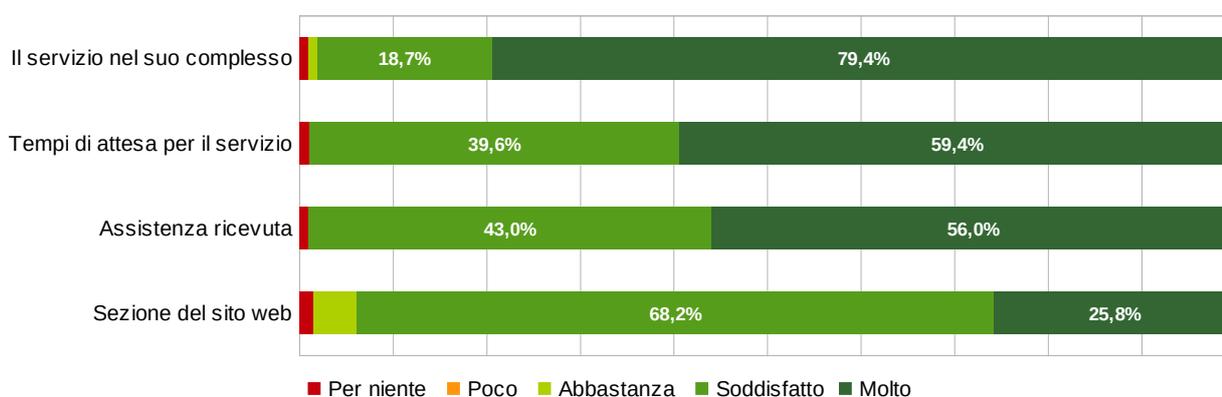
	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Capacità di risoluzione dei problemi				2	29	73	104	100,0%
2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite	4			3	25	72	104	100,0%
3. Preparazione tecnica e competenza	4			1	27	72	104	100,0%
4. Disponibilità e cortesia	4			1	20	79	104	100,0%



Servizio 10. Statistica, Prezzi e Studi economici

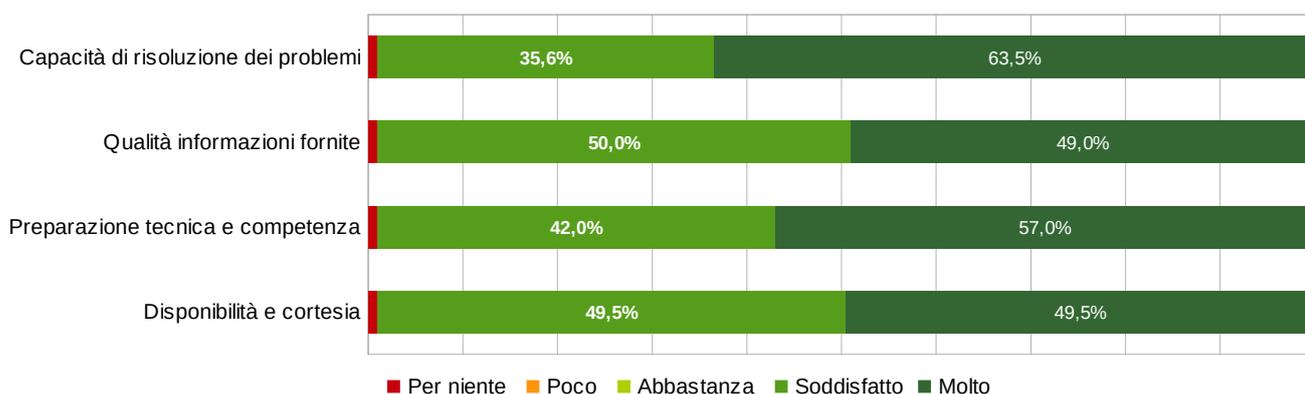
Come valuta il servizio?

	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Il servizio nel suo complesso		1		1	20	85	107	100,0%
2. I tempi di attesa per ottenere le informazioni richieste	6	1			40	60	107	100,0%
3. L'assistenza ricevuta	7	1			43	56	107	100,0%
4. La relativa sezione nel sito internet	41	1		3	45	17	107	100,0%



Come valuta il personale?

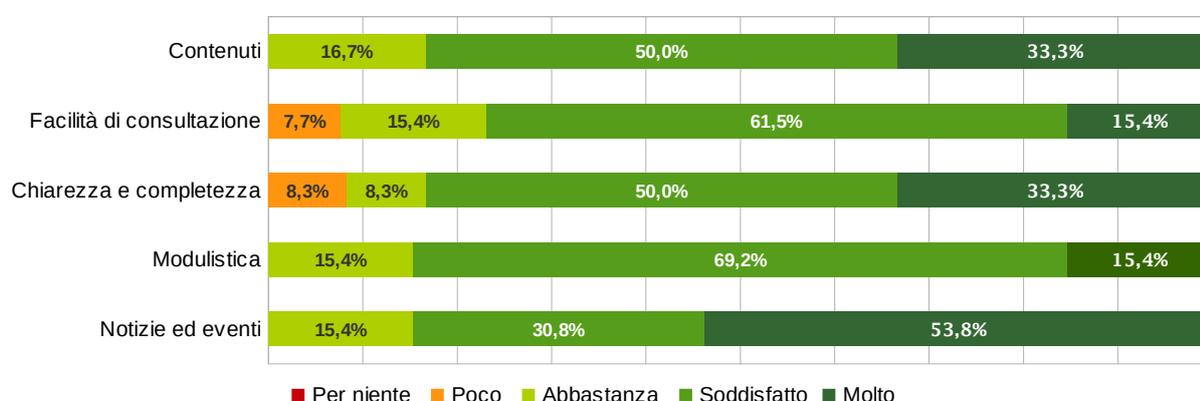
	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Capacità di risoluzione dei problemi	3	1			37	66	107	99,0%
2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite	7	1			50	49	107	99,0%
3. Preparazione tecnica e competenza	7	1			42	57	107	99,0%
4. Disponibilità e cortesia	6	1			50	50	107	99,0%



Servizio 12. Sito web camerale (www.ra.camcom.gov.it)

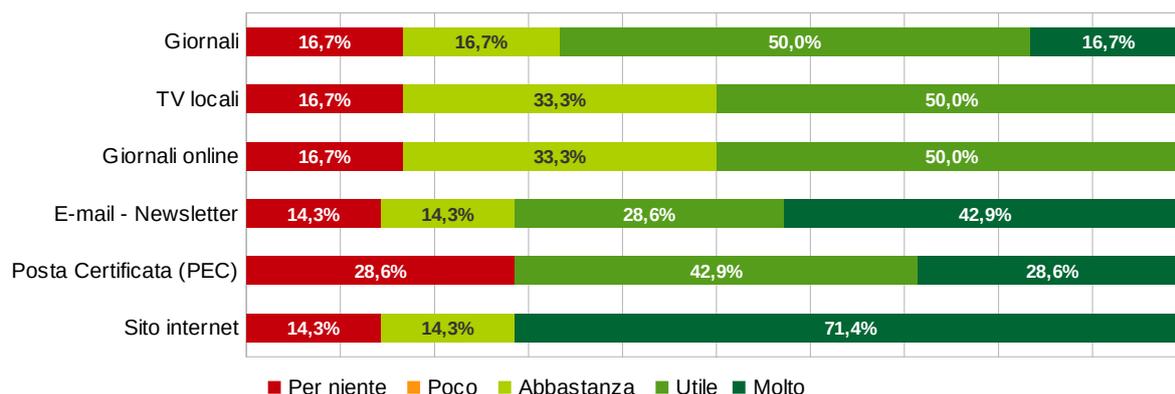
Come valuta il servizio?

	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Contenuti	1			2	6	4	13	100,0%
2. Facilità di consultazione			1	2	8	2	13	92,3%
3. Chiarezza, precisione e completezza delle informazioni	1		1	1	6	4	13	91,7%
4. Facilità di reperimento ed utilizzo della modulistica				2	9	2	13	100,0%
5. Qualità in termini di aggiornamento di notizie ed eventi				2	4	7	13	100,0%



Servizio 13. Altri canali di comunicazione della Camera di Commercio

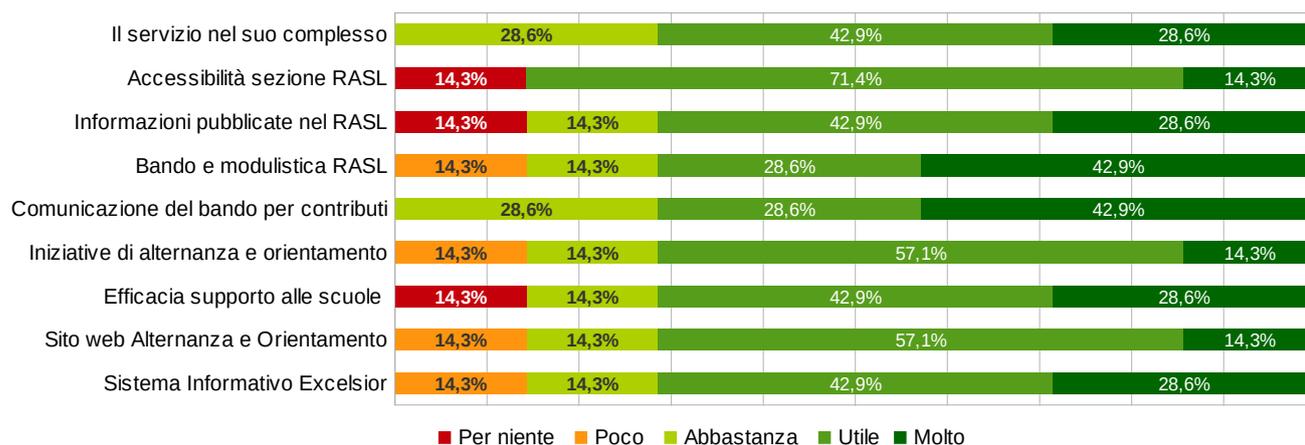
	Non risponde	Per niente utile	Poco utile	Abbastanza utile	Utile	Molto utile	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Giornali	1	1		1	3	1	7	83,3%
2. TV locali	1	1		2	3		7	83,3%
3. Giornali online	1	1		2	3		7	83,3%
4. E-mail - Newsletter		1		1	2	3	7	85,7%
5. Posta Certificata (PEC)		2			3	2	7	71,4%
6. Sito internet		1		1		5	7	85,7%



Servizio 14. Alternanza Scuola Lavoro - Orientamento

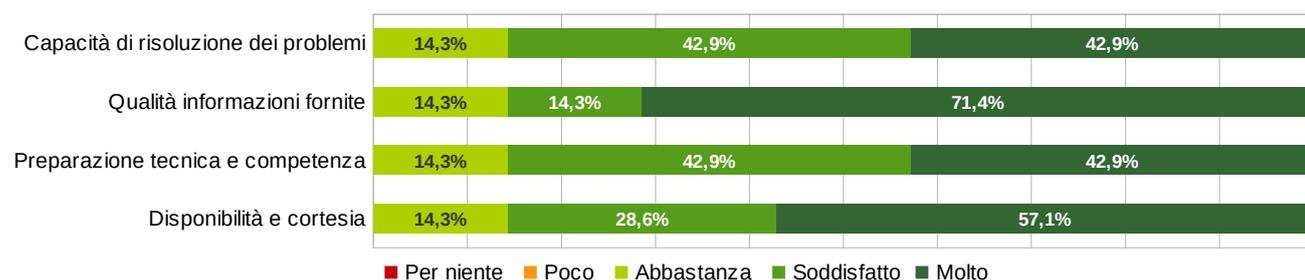
Come valuta il servizio?

	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Il servizio nel suo complesso				2	3	2	7	100,0%
2. Semplicità di iscrizione ed accessibilità nella consultazione del RASL		1			5	1	7	85,7%
3. Completezza delle informazioni pubblicate nel RASL		1		1	3	2	7	85,7%
4. Semplicità e comprensività del bando e della relativa modulistica			1	1	2	3	7	85,7%
5. Modalità e strumenti di comunicazione del bando per contributi ASL alle imprese				2	2	3	7	100,0%
6. Qualità iniziative seminariali e promozionali in tema di alternanza e orientamento			1	1	4	1	7	85,7%
7. Efficacia supporto alle scuole per i percorsi di alternanza e iscrizione del RASL		1		1	3	2	7	85,7%
8. Chiarezza e completezza della sezione del sito web Alternanza e Orientamento			1	1	4	1	7	85,7%
9. Qualità dei dati e delle informazioni del Sistema Informativo Excelsior			1	1	3	2	7	85,7%



Come valuta il personale?

	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale interviste	% Giudizi positivi
1. Capacità di risoluzione dei problemi				1	3	3	7	100,0%
2. Chiarezza delle informazioni fornite				1	1	5	7	100,0%
3. Preparazione tecnica e competenza				1	3	3	7	100,0%
4. Disponibilità e cortesia				1	2	4	7	100,0%



Suggerimenti

(Risposte libere da parte degli utenti)

1. Promozione e contributi alle imprese	Diminuirne la complessità e definire criteri di selezione dei progetti un pò più sostanziali
2. Registro imprese - Sportelli (URP, Visure, Certificati, Bollatura, Copia Atti, Elenchi)	<p>ORARI TELEFONICI PIU' DISPONIBILI</p> <p>meno burocrati e meno burocrazia dovete aiutare le imprese non aumentare i problemi</p> <p>Decentrare le sedi CCIAA spostandole in zone dove vi è maggiore facilità di posteggio. Con riferimento alla sede di Lugo (RA): La vidima dei formulari in modulo continuo per il trasporto rifiuti avviene con una "timbratrice" scomoda da utilizzare per le a</p>
3. Registro imprese - Servizio Telematico	<p>Il servizio è ottimo. Suggerisco tuttavia di rispettare i consulenti che utilizzando software di terzi produttori ed eventualmente fornire anche ad essi una consulenza sul come risolvere problemi software; più di un operatore mi ha detto, lei non deve usa</p> <p>ritengo che le operazioni sul sito possano essere rese più intuitive e supportate da una guida raggiungibile su ogni punto da compilare (come avviene ad esempio per molti software di dichiarativi fiscali)</p> <p>LE VISURE ORDINARIE E STORICHE RICHIESTE DA NOI UTENTI SUL SERVIZIO DI TELEMACO, NON RIPORTANO IN FONDO LA CIFRA DEI DIRITTI DI SEGRETERIA PAGATI, QUINDI NON SONO VISIBILI SULLA STAMPA, MA SOLO DAL PRELEVAMENTO SUL CONTO PREPAGATO DI TELEMACO</p> <p>Il servizio della CCIAA deve essere al servizio delle imprese. La camera deve inviare informative puntuali e pratiche sulle pratiche da svolgersi. Le varie camere di commercio hanno modalità di espletamento diverso per quanto riguarda i modi ed i tempi. L</p> <p>scusate non è per dire ma sarà pur meglio se voi e noi professionisti avessimo un canale anche via mail (solo nostro) che sia in grado di aiutarci nella preparazione delle pratiche senza rinviarci al manuale inutilmente che spesso è carente, in modo che c</p> <p>Maggiore completezza nel rispondere ai quesiti e non solo rimandando ad istruzioni datate.</p> <p>si chiudere le Camere di Commercio e risparmiare diversi soldi</p> <p>per la risposta precedente, si segnala l'irraggiungibilità del personale, quindi la poca soddisfazione è legata, al fatto che non si riesce più a comunicare con il personale, in modo particolare telefonicamente, fatto salvo via mail, con i tempi che ovvia</p> <p>Si dovrebbe migliorare ulteriormente Starweb con guide on line e con la possibilità di togliere o aggiungere dei moduli senza necessità di rifare una pratica da capo se si è commesso un errore di completezza nella fase di impostazione.</p> <p>Pubblicazione sul sito internet di brevi manuali contenenti le indicazioni per le pratiche di apertura e la gestione delle principali attività artigianali e commerciali.</p> <p>si dovrebbero unificare le piattaforme di accesso ai servizi per la comunicazione degli adempimenti per via telematica . Anche la procedura COMUNICA non consente l'utilizzo dello stesso software per cui di fatto non semplifica gli adempimenti .</p> <p>La procedura starwe é poco intuitiva e per le variazioni le istruzioni sono poco specifiche.</p> <p>vorrei solo fare un elogio al sig. Marco Maldini e alla signora Monica (non so purtroppo il cognome) in quanto sono stati eccellenti. difficile trovare persone così disponibili michela fornaldottore commercialista</p> <p>Sarebbe utile la possibilità di usufruire di assistenza telefonica</p> <p>Ampliare gli orari di apertura al pubblico (altre camere hanno aperture anche pomeridiane), o quantomeno quelli di risposta telefonica</p> <p>creazione di un numero di telefono diretto e riservato ai professionisti (commercialisti/avvocati/notai ecc) in modo da riuscire a comunicare velocemente e senza dover passare dal numero verde con la cciaa.</p> <p>Implementare il sito con più informazioni sulla compilazione delle pratiche da presentare</p> <p>LE VISURE ORDINARIE E STORICHE RICHIESTE DA NOI UTENTI SUL SERVIZIO DI TELEMACO, NON RIPORTANO IN FONDO LA CIFRA DEI DIRITTI DI SEGRETERIA PAGATI, QUINDI NON SONO VISIBILI SULLA STAMPA, MA SOLO DAL PRELEVAMENTO SUL CONTO PREPAGATO DI TELEMACO</p>
5. Sede di Lugo	<p>mantenere aperti gli uffici di lugo</p> <p>mantenere aperto il servizio a lugo</p> <p>mantenere l'ottimo servizio svolto nell'ufficio di lugo</p> <p>spostare la sede in un posto un po' più capiente</p> <p>riaprire a faenza</p> <p>mantenimento apertura</p> <p>serve un luogo con piu' privacy</p> <p>mantenere aperto l'ufficio di lugo</p> <p>spazi più ampi per garantire la privacy degli utenti</p> <p>ritengo questo servizio /ufficio molto utile per il territorio. persone competenti e disponibili. servizio assolutamente da mantenere</p>
6. Certificati per l'estero	meno burocrati e meno burocrazia
7. Carte tachigrafiche, CNS e Firma digitale	Come Associazione siamo abilitati al rilascio delle CNS ma siccome facciamo poche richieste non ci é consentito pagare con il telemaco pay...vorremmo invece poter accedere anche a questa possibilità senza dover pagare in contanti allo sportello in sede di

8. Marchi e Brevetti	OTTIMO E ABBONDANTE
	CONTINUE COSI' GRAZIE
	Tutto ok
	si potrebbe fornire compilazione schede anche per evitare viaggi e ritorni (in sede) ma è tutto ok
	migliorare la segnaletica interna
	migliorare la segnaletica interna/esterna
	MIGLIORARE LA SEGNALETICA INTERNA/ESTERNA
	Rendere più chiaro il servizio internet
9. Protesti	NESSUNA
	NESSUNA
	PER NOI FUNZIONA BENISSIMO
	migliorare la situazione locali; sedie per l'attesa al secondo piano
	MIGLIORARE I RAPPORTI TRA CLIENTI E OPERATORI
	MIGLIORARE LA SEGNALETICA INTERNA/ESTERNA
	MIGLIORARE LA SEGNALETICA INTERNA/ESTERNA
12. Sito web camerale (www.ra.camcom.gov.it)	Uso la Fatturazione Elettronica, il servizio funziona ma si potrebbe migliorare e mettere in primo piano, inoltre quando si cerca di usare la Funzione di CARICA FATTUTRA XTML non funziona Java.
13. Altri canali di comunicazione della Camera di Commercio	NON è POSSIBILE CHE CHIUDANO D'UFFICIO LE TELEFONATE AL NUMERO VERDE. SE VOGLIO RIMANERE IN ATTESA, PERCHÈ HO BISOGNO DOVREBBE ESSERE POSSIBILE.
	Whatsapp