



CAMERA DI COMMERCIO  
MAREMMA E TIRRENO



# Indagine di *customer satisfaction* sui servizi e le attività della Camera di commercio

*ANNO 2022*

*La Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno ha condotto anche per il 2022 l'indagine sul gradimento dei servizi resi al pubblico, utilizzando un questionario somministrato agli intervistati con due modalità alternative, ovvero sia direttamente allo sportello (nel caso del servizio di Sportello Polifunzionale) oppure raggiungibile sul portale istituzionale cliccando sul link in prima pagina (nel caso degli altri servizi).*

*Il periodo di svolgimento dell'indagine era dal 2 novembre fino al 15 dicembre.*

# Contenuto dei questionari

All'intervistato è stato chiesto di individuare il servizio usufruito nell'elenco dei servizi forniti, con la possibilità di scegliere un solo servizio, potendo, però, compilare più questionari per valutare servizi diversi.

La valutazione è avvenuta esprimendo un punteggio su una scala lineare di valori ove 1=valore minimo 4=valore massimo).

Il questionario conteneva n.9 domande, di cui le prime tre vertevano su aspetti di carattere organizzativo generale, mentre le altre sei insistevano particolarmente sul livello di accoglienza e di preparazione del personale addetto al servizio.

## **1) VALUTAZIONI DI CARATTERE GENERALE**

- a) La chiarezza della segnaletica interna (per i servizi usufruiti presso la sede)
- b) L'accessibilità del servizio in termini di adeguatezza orario di ricevimento/orario di apertura dell'ufficio
- c) Il tempo di attesa allo sportello / il rispetto dell'orario dell'appuntamento

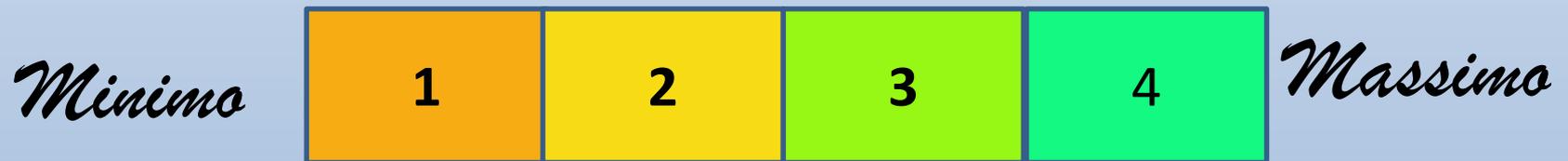
## **2) VALUTAZIONI SUL SERVIZIO OFFERTO**

- a) Cortesia e disponibilità del personale addetto al servizio
- b) Professionalità e competenza del personale addetto al servizio
- c) Chiarezza delle informazioni ricevute
- d) Completezza delle informazioni ricevute
- e) Il rispetto dei tempi di erogazione previsti per il servizio
- f) Rispondenza complessiva del servizio rispetto alle aspettative

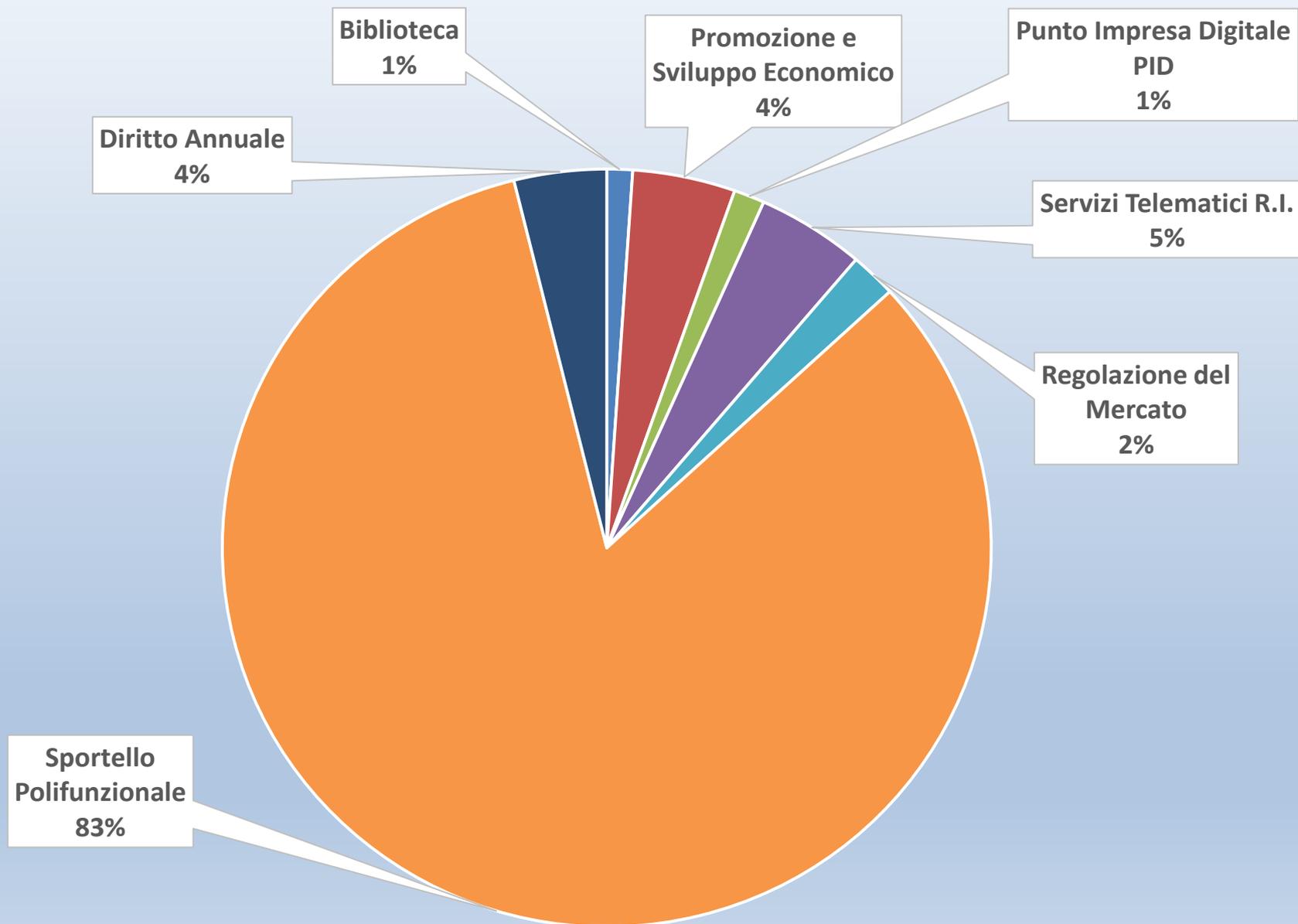
# Elenco dei servizi oggetto dell'indagine

- Biblioteca
- Servizi di Promozione e Sviluppo Economico (supporto e assistenza all'internazionalizzazione, sviluppo e qualificazione aziendale dei prodotti, turismo e cultura, orientamento alle professioni, Attività certificative: certificazione commercio estero, certificati di origine della merce, visti esportazione, Carnet ATA, numero meccanografico, visto poteri di firma, visto per deposito)
- Servizi Punto Impresa Digitale PID (servizi di assistenza ed orientamento sul digitale; iniziative di sostegno agli investimenti tecnologici delle imprese ed allo sviluppo delle competenze tecnologiche e digitali; orientamento e accompagnamento delle micro, piccole e medie imprese ai servizi del Network Nazionale I4.0 (DIH, Competence Center) e delle strutture di ricerca e trasferimento tecnologico)
- Servizi telematici per l'accettazione delle domande/denunce al Registro Imprese, Repertorio Economico Amministrativo; Gestione Imprese Artigiane; Registri ad efficacia abilitante (SCIA); accertamento e contestazione violazione amministrative (Registro Imprese, REA, Leggi speciali)
- Servizio di Regolazione del Mercato: Metrico-Ispettivo, Sanzioni Amministrative, Organismo di Composizione Crisi da Sovraindebitamento, Codice di Comportamento Imprese e Marchio di garanzia, Vigilanza su agenti immobiliari, Sportello etichettatura e sicurezza prodotti, Pratiche e tenuta registri servizi ambientali, Concorsi a Premio
- Sportello Polifunzionale (rilascio certificati, visure, copie atti ed elenchi; bollatura e vidimazione libri contabili e societari, rilascio e promozione dello SPID, rilascio CNS, PEC, carte tachigrafiche, deposito di domande di brevetto per invenzione industriale e per marchio d'impresa, registro informatico dei protesti, vidimazione libri contabili e societari; registro carico e scarico dei rifiuti e sottoprodotti, servizi informativi sul diritto annuale)
- Ufficio Diritto Annuale (gestione del diritto annuale: informazione, riscossione, accertamento e sanzioni, ruoli e contenzioso tributario)

# Presentazione dei risultati

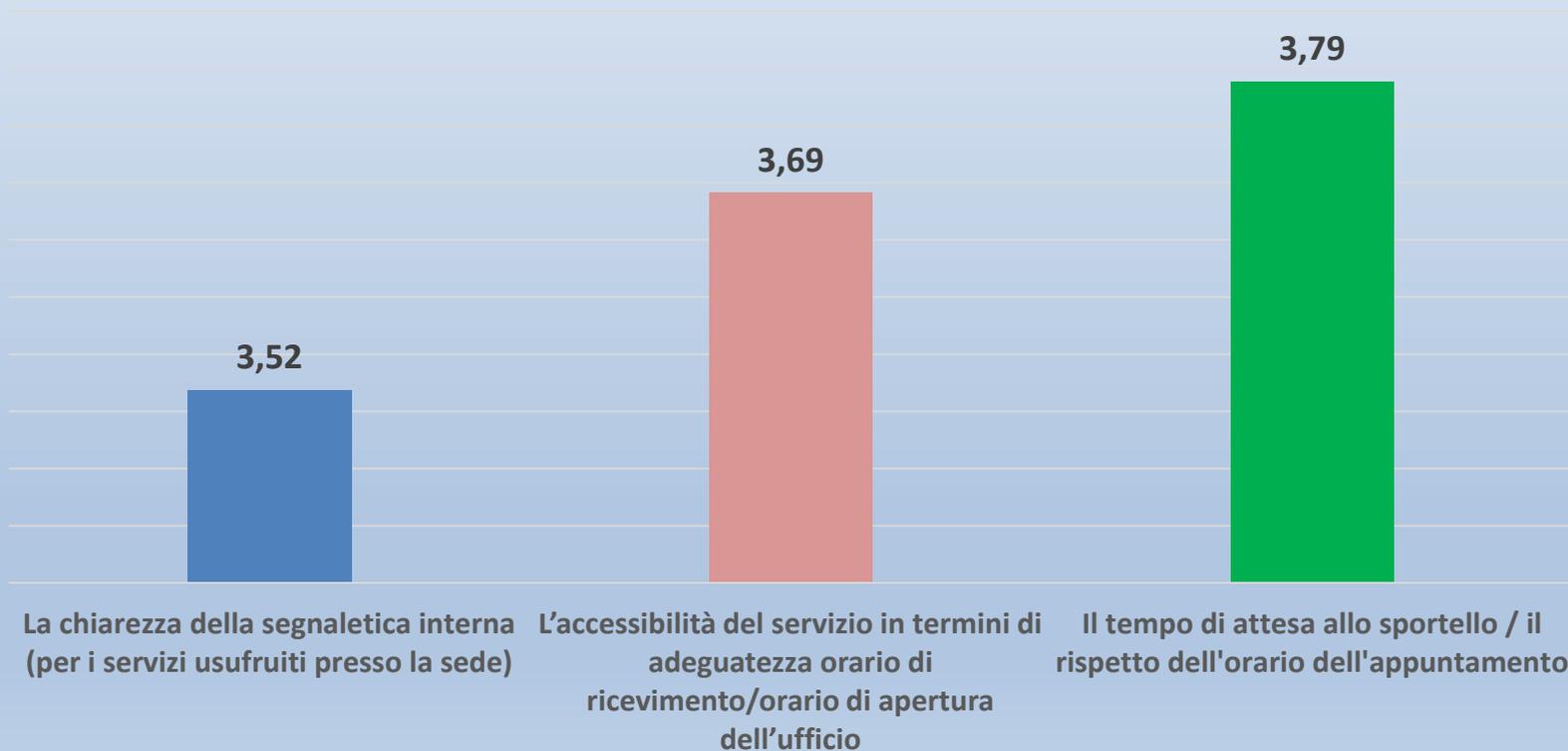


# Numero risposte: 463



# Valutazioni di carattere generale

Valori Medi



# Media generale delle valutazioni

