

REPORT QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA (S.U.E)

INFORMAZIONI GENERALI

L'indagine è stata svolta dal 1 maggio al 31 agosto 2023 e ha riguardato lo Sportello Unico per l'Edilizia (S.U.E). L'obiettivo era quello di monitorare la qualità del funzionamento del servizio per individuare, se necessario, le azioni di miglioramento necessarie ad aumentarne la qualità.

Il questionario è stato somministrato sia online che cartaceo agli utenti del servizio. All'indagine hanno partecipato 70 persone delle quali 14 hanno risposto al questionario online e 56 a quello cartaceo. I questionari cartacei sono stati raccolti in una scatola. Il modulo prevedeva una serie di domande a risposta guidata e in alcune veniva lasciata all'intervistato la possibilità di poter lasciare commenti e suggerimenti.

ANALISI DELLE RISPOSTE

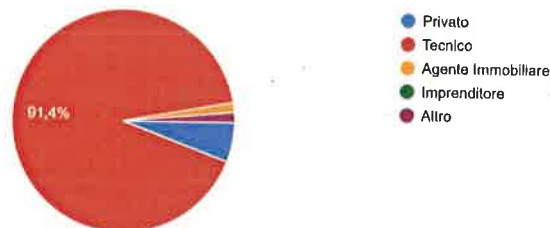
Domande sull'Utenza

La prima parte del questionario individua il target di utenza con domande specifiche su professione, periodicità, modalità di contatto con il servizio e la motivazione.

La domanda sull'attività lavorativa degli intervistati evidenzia che nessun imprenditore accede in prima persona allo sportello e, infatti, la maggioranza sono tecnici (91,4%) a cui seguono i privati (5,7%), gli agenti immobiliari (1,4%) e altre categorie (1,4%).

A quale di queste categorie appartiene ?

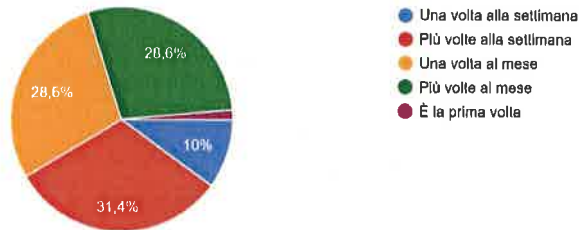
70 risposte



La maggioranza degli intervistati si rapporta allo sportello settimanalmente 41,4%, il 28,6% una volta al mese e più volte al mese e solo l'1,4% ha dichiarato di aver avuto rapporti per la prima volta con l'ufficio.

Quante volte le è capitato di rivolgersi al Servizio Edilizia in questo ultimo anno (personalmente o tramite il portale www.istanze.spezianet.it)?

70 risposte

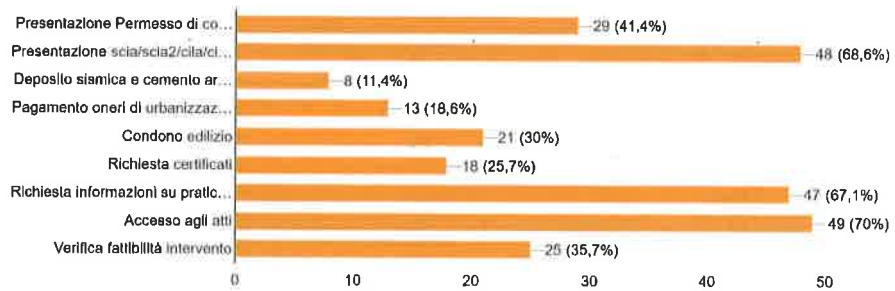


La maggioranza degli intervistati (70%) ha dichiarato di essersi rapportata con il servizio per l'accesso agli atti in quanto alla fattispecie appartengono tutte le pratiche del servizio Edilizia e per la "presentazione di scia/scia2/cila/cilas/art.22 l.r.16-2008/art.48 l.r.16-2008/scia" (68,6%) ovvero sulle modalità di compilazione delle pratiche inerenti gli interventi edilizi nei diversi ambiti del settore (Puc, permessi di costruzione, ecc.), la "richiesta informazioni su pratiche edilizie" (67,1%).

Sono sotto al 50% la "presentazione Permesso di costruire" (41,4%), la "verifica fattibilità intervento" (35,7%), il "condono edilizio" (30%), la "richiesta certificati" (25,7%), il "pagamento oneri di urbanizzazione" (18,6%) e, infine, il "deposito sismica e cemento armato" (11,4%).

Per quale motivo si è rivolto/a al Servizio Edilizia (personalmente o tramite il portale www.istanze.spezianet.it) (è possibile risposta multipla)?

70 risposte



Domande sul Procedimento e utilizzo del Portale IOL

A ogni intervistato è stato chiesto di indicare un giudizio sui tempi con cui vengono conclusi i procedimenti e sul modo in cui è stato coinvolto nel procedimento con cinque parametri: insufficiente, sufficiente, buono, distinto, ottimo.

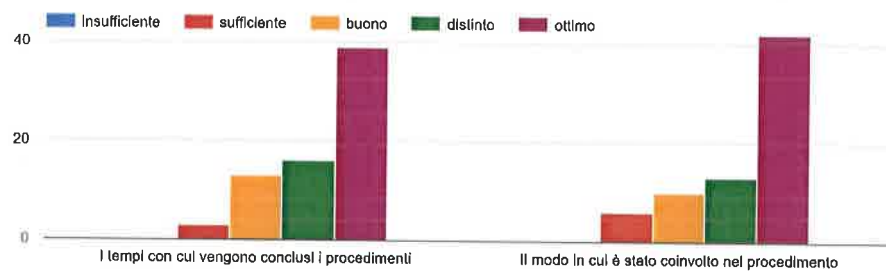
Si segnala comunque che i parametri individuati sono spostati su valori positivi (4) rispetto a quelli negativi. Questa impostazione potrebbe aver portato a risultati leggermente migliorativi rispetto ad una impostazione dei livelli di gradimento più equilibrata.

Sulla tempistica gli utenti sono risultati molto soddisfatti in quanto la maggioranza ha risposto ottimo (55,7%) e non è stata data nessuna insufficienza. I giudizi sono stati: 22,8% distinto, 18,5% buono e solo il 3% ha ritenuto sufficiente il dato richiesto.

Lo stesso gradimento, privo di giudizi negativi, riguarda anche le modalità di coinvolgimento nel procedimento in quanto il 60% ha scelto la valutazione più alta (ottimo), il 18% il distinto, il 14% il buono e il 6% il sufficiente.

L'ottimo risultato si può vedere nei grafici sotto riportati:

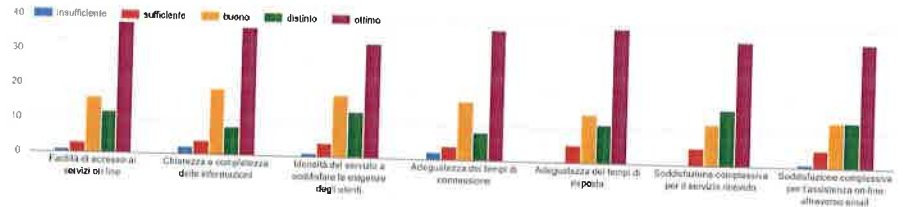
Qual è il suo grado di soddisfazione circa:



Sono state poste domande in riferimento al portale "Istanze on line" per capire il grado di soddisfazione dell'utenza che hanno confermato il dato positivo sulle tempistiche e sul servizio. I punteggi sono riportati nella tabella seguente con le relative percentuali:

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Distinto	Ottimo
Facilità di accesso ai servizi on line	1,4%	4,3%	22,8%	17,2%	54,3%
Chiarezza e completezza delle informazioni	2,8%	5,7%	27,2%	11,5%	52,8%
Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti	1,5%	6,2%	25,9%	18,6%	47,8%
Adeguatezza dei tempi di connessione	2,8%	5,9%	24,6%	11,9%	54,8%
Adeguatezza dei tempi di risposta	0	7,8%	20,5%	15,9%	55,8%
Soddisfazione complessiva per il servizio ricevuto	0	7,8%	17,4%	22,9%	51,9%
Soddisfazione complessiva per l'assistenza on-line attraverso email	1,4%	7,9%	18,9%	18,9%	52,9%

Con riferimento al portale "Istanze on line", qual è il suo grado di soddisfazione circa:

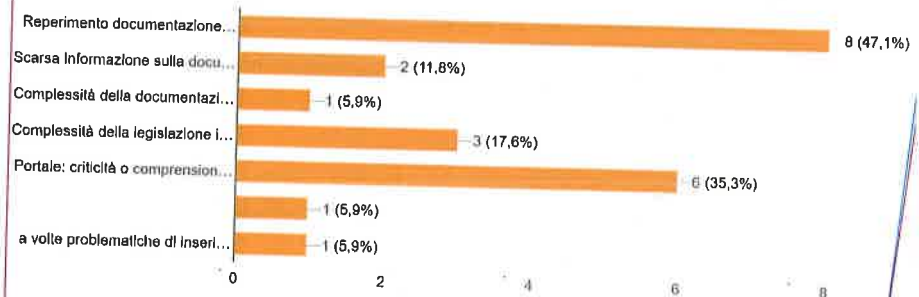


Alla domanda quali criticità siano state riscontrate nel procedimento e/o nell'inserimento della pratica nel portale www.istanze.spezianet.it gli utenti hanno risposto di aver riscontrato alcune difficoltà nel "reperimento documentazione presso archivio edilizio o altri uffici" (8 utenti) e in 6 casi hanno avuto "criticità o comprensione del procedimento di inserimento della documentazione necessaria".

Il grafico seguente mostra le risposte date sia in valori assoluti che percentuali.

Nel caso abbia rilevato criticità nel procedimento e/o nell'inserimento delle pratiche attraverso il portale www.istanze.spezianet.it, può indicare le eventuali cause?

17 risposte



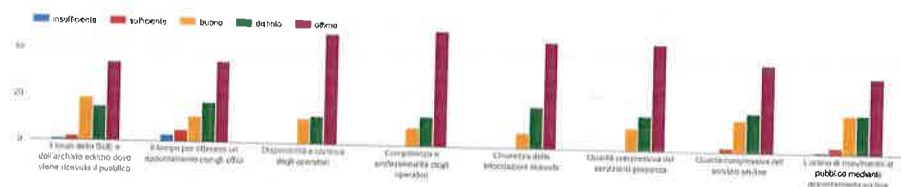
Alla voce "altre criticità" hanno risposto invece 11 utenti dei 70 intervistati. Si riporta qui di seguito un elenco sintetico delle opinioni:

- richiesta di una maggiore flessibilità per ben definire lo stato di legittimità della pratica in conformità alla normativa
- velocizzare la procedura dell'accesso agli atti in quanto lenta e a volte non si riesce al primo tentativo a reperire i dati
- alcuni bug che nascono nella generazione dei moduli finali
- scarsa scelta nelle casistiche di vincoli presenti nel programma
- richiesta che i dati anagrafici inseriti nella compilazione della pratica risultino sempre reperibili in qualsiasi futuro inserimento
- creazione di idonee finestre ove inserire "relazioni tecniche di precisazione" e maggiore chiarezza nella modalità di inserimento pratiche "concatenate"
- complessità del subentro come sostituto direttore dei lavori
- problemi nel portale per occupazione suolo d'urgenza in quanto il sistema da tempo non restituisce la ricevuta pdf della pratica

Domande sulla accessibilità al Servizio e Professionalità

Agli intervistati è stato chiesto di indicare un giudizio su alcuni aspetti del servizio e sul personale con cinque parametri: insufficiente, sufficiente, distinto, ottimo. Sulla struttura (locali, orari, tempi di attesa, servizio on-line) gli utenti sono risultati soddisfatti e sul personale molto soddisfatti. Unico giudizio con qualche valore più basso lo si registra per "tempo per ottenere un appuntamento". I risultati sono sintetizzati nella tabella sotto riportata:

Qual è il suo grado di soddisfazione circa



	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Distinto	Ottimo
I locali dello SUE e dell'archivio edilizio dove viene ricevuto il pubblico	1,4%	2,8%	25,7%	21,5%	48,6%
Il tempo per ottenere un appuntamento con gli uffici	4,2%	7,1%	14,4%	24,3%	50%
L'orario di ricevimento al pubblico mediante appuntamento on-line	0	0	14,4%	17,1%	68,5%
Disponibilità e cortesia degli operatori	0	0	11,5%	18,5%	70%
Competenza e professionalità degli operatori	0	0	10%	24,2%	65,8%
Chiarezza delle informazioni ricevute	0	0	14,4%	20%	65,6%
Qualità complessiva del servizio in presenza	0	2,8%	20%	22,9%	54,3%
Qualità complessiva del servizio on-line	1,4%	4,2%	22,9%	24,2%	47,3%

Alla domanda se l'utente avesse critiche da presentare al servizio hanno dato un loro parere solo 9 dei 70 intervistati di cui il 55,5% ha detto di non avere nessuna critica. Riportiamo di seguito un elenco sintetico delle opinioni:

- *mediamente sopra la media degli altri comuni operatori e tecnici disponibili e preparati. Unica critica le tempistiche e le modalità di accesso agli atti, per quanto siano disponibili e preparati gli operatori emerge la mancanza di personale*
- *la cartografia on-line funziona malissimo*
- *puntualità nella ricezione degli utenti*
- *necessità di far prenotare 2 appuntamenti se la pratica è prolissa; grosse difficoltà nel reperire i riferimenti per l'accesso agli atti, che unite all'obbligo di indicare un titolo precedente bloccano l'attività edilizia*
- *riscontro talvolta, difformità di giudizio/valutazione, sulle pratiche edilizie cosa che mi porta a chiamare più tecnici al fine di ottenere una soluzione definitiva. Nel complesso il servizio è ottimo di gran lunga superiore a quello offerto dai comuni limitrofi*

Alla domanda se l'utente avesse suggerimenti migliorativi da proporre per l'attività del servizio hanno dato un loro parere 12 dei 70 intervistati di cui il 41,6% ha detto di non avere nessun consiglio da dare.

Riportiamo di seguito un elenco sintetico delle opinioni:

- aumentare l'organico
- cercare di ridurre i tempi di attesa per quanto riguarda l'archivio edilizio
- sarebbe di notevole importanza fare ricerche urbanistiche on-line senza dover accedere all'archivio edilizio anche se è capibile la difficoltà
- avere una banca dati completa delle pratiche agli atti per ridurre in modo significativo i tempi di evasione e ricerca della pratica
- migliorare le risposte via mail
- cambiare/integrare il sistema dell'archiviazione delle pratiche (in particolare per le concessioni del centro urbano implementare i dati utili per le ricerche come dati catastali, via, civico, ecc)
- dare maggiore spazio ai quesiti on-line con risposta via mail per agevolare l'attività del servizio con l'utenza

CONSIDERAZIONI FINALI

I RISULTATI DELL'INDAGINE SI CONSIDERANO SODDISFACIENTI:

Si rileva che la qualità in generale del servizio dello Sportello Unico per l'edilizia è stata ritenuta molto buona dall'utenza sia riguardo al personale preposto all'ufficio sia per la qualità generale del servizio anche se è risultata evidente una criticità sul servizio on-line.

Criticità rilevate	
Si sono riscontrate minime criticità sul reperimento della documentazione di archivio e nei tempi di attesa (per appuntamenti, mail di risposta, ecc.) dovute probabilmente al poco personale dedicato come evidenziato dalle richieste dell'utenza, e sulla facilità dell'accesso al portale on-line al quale viene richiesto una migliore usabilità (procedimenti web, ricerche, banca dati, ecc.) e per il quale viene riscontrata una carenza di informazioni che, allo stato attuale vengono compensate dagli operatori.	
Proposte di miglioramento	
Si suggerisce una migliore organizzazione nella gestione degli appuntamenti in presenza e una maggiore chiarezza e implementazione del portale per favorire e accrescere la fruibilità del servizio on-line da parte dell'utenza.	
Osservazioni del Dirigente	In merito alla criticità dell'archivio edilizio, prima di tutto, è da sottolineare che gli utenti tecnici esterni al momento dell'accesso agli atti non forniscono elementi validi per la ricerca, allungando i tempi di attesa, creando difficoltà al personale e di conseguenza all'esito della ricerca. Inoltre in questi ultimi anni è aumentata la richiesta di accesso all'archivio edilizio a seguito della verifica dello "stato legittimo" di un immobile, richiesto dalle normative statali. Si precisa che i documenti sono per la maggior parte

	<p>cartacei, solo dal 2019 è diventato obbligatorio presentare tutte le pratiche tramite il portale "Istanze online". Il S.U.E. per agevolare le ricerche si è attivato da circa tre anni a far scansionare le pratiche cartacee. In merito alle criticità sulla piattaforma online (IOL) il personale tecnico dello S.U.E. le ha sempre segnalate, in maniera solerte, all'assistenza qisweb.</p>
<p>Proposte di miglioramento del Dirigente concordate</p>	<p>E' necessario incrementare l'archivio edilizio e lo S.U.E. con personale sia tecnico che amministrativo quando sarà possibile, mediante nuove assunzioni. Si chiederà ulteriormente agli utenti/tecnici esterni di fornire maggiori elementi di ricerca.</p>

Il Dirigente



Documento firmato da:
GIANLUCA RINALDI
28.10.2023 08:59:03 UTC

Il Responsabile
Ufficio controllo di gestione
(Maria Elena Casentini)

Redattore del report
(Francesca Mariani)