

Settore Pianificazione Strategica e
Sviluppo Sistemi di Qualità

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

*SETTORE APPROVAZIONE PROGETTI E
CONTROLLO ATTIVITA' EDILIZIA
ex Edilizia Privata*

Periodo dal 22 giugno al 10 luglio 2009

Team di Progetto

Paola Acerbo - *Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità*

Marco Morelli - *Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità*

Antonella Codispoti - *Scienze Internazionali e Diplomatiche Univ. di Genova (tirocinante)*

Paola Daniela Conti - *Amministrazione, organizzazione e gestione delle risorse umane Univ. di Genova (tirocinante)*

Roberto Ottonello – *Scienze Politiche Univ. di Genova (tirocinante)*

Alberto Repetto – *Amministrazione, organizzazione e gestione delle risorse umane Univ. di Genova (tirocinante)*

Coordinamento:

Mariapia Verdonà - *Dirigente Responsabile del Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità*

Introduzione

La qualità dell'azione amministrativa, la stessa legittimazione delle pubbliche istituzioni, passano sempre più attraverso il raccordo tra gli esiti "dell'ascolto" dell'utenza con la progettazione e l'innovazione dei singoli macroprocessi e dei relativi servizi erogati.

Tutto ciò richiede il definitivo abbandono di radicate autoreferenzialità a favore di nuove analisi e strategie focalizzate sugli utenti, visti non solo come "azionisti" o "clienti" ma, innanzitutto, come individui appartenenti alle diverse e interagenti realtà del corpus sociale.

Da diversi anni ormai, anche nella Pubblica Amministrazione si è affermata la logica della qualità, della trasparenza e dell'efficienza dei servizi offerti. Ciò è dovuto non soltanto agli interventi legislativi, in ultimo la Legge n. 15 del 2008 e i relativi decreti attuativi, ma anche ad un cambio di mentalità che ha permesso di trasformare la cultura degli "adempimenti" in cultura del "risultato", cioè fornire servizi ai cittadini.

Parallelamente è aumentata da parte del cittadino, la consapevolezza dei suoi diritti nei confronti dell'amministrazione pubblica, e le sue aspettative nei confronti dei servizi erogati.

Questo cambiamento ha fatto sì che, da semplice utente, il cittadino diventasse "cliente", ovvero destinatario di quella stessa attenzione che gli attribuiscono le aziende private.

Le indagini di "customer satisfaction", rappresentano proprio lo strumento di ascolto attraverso il quale è possibile raccogliere informazioni sulle aspettative dei cittadini e sulla loro percezione rispetto alla qualità dei servizi di cui fruiscono.

Il Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità, in relazione all'importanza che il Comune di Genova ha dato al porre al centro delle strategie la "valutazione" delle proprie performance anche alla luce dei bisogni e delle aspettative dei loro naturali destinatari (i cittadini e le imprese), da alcuni anni realizza sistematicamente indagini di customer satisfaction per valutare la soddisfazione dei propri clienti/utenti.

L'indagine sul Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia – ex Edilizia Privata del Comune di Genova

Il Settore Pianificazione Strategica e Qualità su indicazioni della Direzione Generale ha pianificato per l'anno 2009 una serie di indagini sulla soddisfazione del cliente focalizzate su alcuni settori e tematiche ritenute particolarmente significative per l'Amministrazione, tra cui il Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia.

Tale indagine è stata svolta tra il 22 giugno ed il 10 luglio relativamente all'attività svolta dai seguenti uffici del settore:

- Ufficio consegna progetti
- Ufficio DIA
- Progetti edilizi
- Rilascio certificati agibilità
- Visure

Metodologia

La complessità e l'entità dell'indagine rapportate alle risorse disponibili e alle difficoltà organizzative ha portato ad adottare come strumento d'ascolto il questionario in autocompilazione tramite due diverse metodologie di somministrazione:

- Questionario cartaceo distribuito presso gli Uffici
- Questionario on-line
 - Questionari dedicati agli Ordini e Collegi Professionali
 - Questionario accessibile a tutti dal sito <http://qualita.comune.genova.it>, e attraverso il link inserito sulla home page del sito del Comune di Genova

Per quanto riguarda la "somministrazione" del questionario cartaceo è stato scelto che fossero gli stessi operatori di front-office a consegnare, successivamente all'erogazione del servizio, il questionario ai cittadini invitandoli a compilarlo e a imbucarlo in un'apposita urna di raccolta.

Durante le tre settimane di indagine, gli operatori sono stati supportati da quattro tirocinanti dell'Università di Genova che hanno presidiato, a rotazione, gli uffici provvedendo anche alla realizzazione di interviste dirette agli utenti o sollecitandoli alla compilazione con l'intento di incrementare la percentuale di restituzione dei questionari autocompilati.

Campione e universo di riferimento

L'identificazione e la stima numerica dell'universo di riferimento nel caso specifico risulta particolarmente complessa poiché l'utenza del settore è "mobile"

e "ricorrente" ossia lo stesso cliente (per lo più professionisti del settore) si rivolge a più uffici del servizio più volte nel corso dell'anno; ne consegue la difficoltà nel risalire al numero di utenti attraverso il conteggio delle pratiche presentate.

Il numero degli utenti che hanno fruito del servizio nelle tre settimane di indagine è stato stimato in maniera approssimativa sulla base dei questionari distribuiti, pari a circa 300.

L'individuazione dell'universo nel caso dell'utenza che ha risposto on line risulta molto complicata poiché mancano informazioni di dettaglio sulle tipologie di fruitori dei servizi che rientrano nella "popolazione web".

Per completezza di informazione, nella tabella che segue sono riportate, per tipologia, le pratiche relative all'anno 2008

Tabella dati relativi al 2008

cartografico	4021
visura progetti	2543
progetti presentati	7170
pratiche di agibilità	259

Nell'ipotesi in cui la scelta del campione d'indagine sia casuale (probabilistico), conoscendo l'universo e fissati il livello di confidenza e l'errore ritenuti accettabili, attraverso le formule statistiche è possibile calcolare la numerosità del campione, il numero cioè di cittadini/utenti che devono rispondere al questionario.

Qualora si scegliessero un livello di confidenza del 95%, un intervallo di confidenza del 5% e come universo gli utenti che hanno fruito del servizio nelle tre settimane di indagine (300) la numerosità del campione risulterebbe pari a circa 168.

La somministrazione di questionari in autocompilazione che è stata adottata fa sì che il campione si autoselezioni (in genere è maggiormente indotto a rispondere chi è molto scontento o molto soddisfatto del servizio) e pertanto, mancando l'ipotesi di casualità, viene inficiata qualsiasi considerazione di tipo statistico.

Si sottolinea comunque che benché l'autoselezione degli intervistati non garantisca scientificamente la rappresentatività di tutti gli utenti, il numero di questionari compilati, pari a 198 cartacei e 153 on-line, sicuramente fornisce elementi conoscitivi importanti sul servizio indagato.

Il questionario

Il questionario è stato strutturato in 5 parti:

1. la parte dedicata alla valutazione in termini di soddisfazione degli aspetti caratterizzanti il servizio che è stata a sua volta suddivisa in quattro sezioni al fine di consentire l'espressione della valutazione specifica per ogni ufficio e competenza
 - Ufficio consegna progetti
 - Uffici pratiche DIA – Progetti edilizi
 - Ufficio rilascio certificati agibilità
 - Ufficio visuraIn questa fase è anche stato richiesto di indicare il numero di accessi ad ogni ufficio negli ultimi sei mesi
2. la parte dedicata alla valutazione in termini generali di soddisfazione rispetto al Servizio
3. la parte informativa-conoscitiva in cui si è chiesta la valutazione del servizio erogato rispetto ad un anno prima e la motivazione del giudizio stesso. Per facilità di elaborazione si è fornito un elenco di possibili tipologie di motivazione lasciando comunque la possibilità di indicarne altre.
4. la parte in cui vengono riportate alcune proposte, individuate congiuntamente al Settore, che potrebbero essere messe in atto come azioni di miglioramento del servizio erogato e/o del rapporto con i cittadini clienti; agli intervistati viene chiesto di indicare gli interventi ritenuti maggiormente utili.
5. la parte anagrafica per definire la tipologia di utenza: genere, età, professione, ecc.

Una parte del questionario è stata inoltre dedicata ad eventuali osservazioni, suggerimenti che il cittadino poteva esprimere sul servizio.

In accordo con i responsabili del Settore si è deciso di focalizzare l'attenzione su alcuni items, cercando di redigere un questionario per quanto possibile di facile lettura, snello ed essenziale. Per non creare inutili aspettative nell'utenza non sono state introdotte domande su aspetti per i quali la civica amministrazione non ha competenza diretta o non può intervenire.

Le caratteristiche del servizio (items) su cui il cittadino ha potuto esprimere il proprio giudizio sono le seguenti:

- Orari di apertura al pubblico
- Cortesia e disponibilità del personale
- Chiarezza delle informazioni fornite
- Completezza delle informazioni fornite
- Univocità interpretativa delle normative e delle informazioni fornite
- Facilità nel fissare un appuntamento con i tecnici
- Tempi di attesa allo sportello
- Tempi di procedura
- Modulistica di facile compilazione
- Modulistica on-line aggiornata
- Spazi di attesa confortevoli
- Spazi di attesa che garantiscano la riservatezza

E' stata adottata una scala di valutazione da 1 "per niente soddisfatto" a 4 "molto soddisfatto". La scelta è stata fatta in coerenza con le linee guida condivise con il Gruppo di Lavoro "Benchmarking Q-Club" di cui il Comune di Genova fa parte assieme ad altri sette Civiche Amministrazioni. Ciò permetterà, tenendo conto delle peculiarità delle singole Amministrazioni, un confronto sui servizi erogati e l'individuazione delle "best practices" da condividere e adottare.



1. Negli ultimi **sei mesi**, quante volte si è recato presso il **Settore Approvazione Progetti** (ex Edilizia Privata) per consegnare pratiche?

1 da 2 a 4 più di 4

Indichi quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio

Dia un voto da **1 "per niente soddisfatto"** a **4 "molto soddisfatto"**

	1	2	3	4
Orari di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza delle informazioni fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza delle informazioni fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Univocità interpretativa delle normativa e delle informazioni fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modulistica di facile compilazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modulistica on-line aggiornata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di attesa allo sportello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spazi di attesa confortevoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spazi di attesa che garantiscano la riservatezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Osservazioni/criticità.....
.....

2. Negli ultimi **sei mesi**, quante volte si è recato presso gli uffici per **chiedere chiarimenti tecnici/amministrativi specifici relativamente a pratiche già presentate o da presentare:**

• **pratiche DIA :** 1 da 2 a 4 più di 4

Indichi quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio

	1	2	3	4
Orari di ricevimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza delle informazioni fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza delle informazioni fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Univocità interpretativa delle normativa e delle informazioni fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di attesa allo sportello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di procedura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spazi di attesa confortevoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spazi di attesa che garantiscano la riservatezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se ha dovuto prendere un appuntamento con il/i capi area è stato facile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Osservazioni/criticità.....
.....

- **Progetti edilizi :** 1 da 2 a 4 più di 4

Indichi quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio

	1	2	3	4
Orari di ricevimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza delle informazioni fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza delle informazioni fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Univocità interpretativa delle normativa e delle informazioni fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di attesa allo sportello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di procedura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spazi di attesa confortevoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spazi di attesa che garantiscano la riservatezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se ha dovuto prendere un appuntamento con il/i capi area è stato facile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Osservazioni/criticità.....

3. Negli ultimi **sei mesi** quante volte si è recato presso gli uffici per richiedere il rilascio del **certificato di agibilità** ?

- 1 da 2 a 4 più di 4

Indichi quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio

	1	2	3	4
Orari di ricevimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza delle informazioni fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza delle informazioni fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Univocità interpretativa delle normativa e delle informazioni fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di attesa allo sportello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di procedura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spazi di attesa confortevoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spazi di attesa che garantiscano la riservatezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se ha dovuto prendere un appuntamento con il/i capi area è stato facile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Osservazioni/criticità.....

4. Negli ultimi **sei mesi**, quante volte si è recato presso l'**Ufficio Visura**?

1 da 2 a 4 più di 4

Indichi quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio

	1	2	3	4
Orari di ricevimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza delle informazioni fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza delle informazioni fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Univocità interpretativa delle normativa e delle informazioni fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di attesa allo sportello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di procedura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spazi di attesa confortevoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spazi di attesa che garantiscano la riservatezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se ha dovuto prendere un appuntamento con il/i capi area è stato facile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Osservazioni/criticità.....
.....

5. **Complessivamente** si ritiene soddisfatto del servizio fornito dal Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia (ex Edilizia Privata)?

per niente poco abbastanza molto

6. **Rispetto a un anno fa** ritiene che l'operato del Settore Approvazione Progetti (ex Edilizia Privata) del Comune di Genova attualmente sia

decisamente migliore un po' migliore uguale
 un po' peggiore decisamente peggiore

Per quali motivi ?

disponibilità del personale organizzazione uffici semplicità nei procedimenti
 chiarezza del ruolo/competenze velocità delle procedure utilità sito internet
 altro.....

Ecco ora alcune proposte che il Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia del Comune di Genova potrebbe valutare di mettere in atto. Le legga attentamente e barri al massimo le 3 proposte che ritiene più utili.

- Produrre Comunicazioni periodiche per i tecnici del settore e professionisti per risolvere i problemi di interpretazione ed attuazione delle normative;
- Utilizzare in modo sistematico lo strumento della Consulta istruttoria prevista dal Regolamento Edilizio per l'esame di progetti complessi che richiedono una specifica valutazione collegiale, anche con il coinvolgimento della Direzione e alla presenza del progettista;
- Procedere alla revisione del Regolamento Edilizio d'intesa con gli Ordini ed i Collegi professionali per introdurre norme flessibili differenziate tra "costruito storico", "costruito non storico", "nuove costruzioni";
- Istituire un servizio di consulenza che fornisca risposte univoche in merito alla interpretazione e l'applicazione della normativa urbanistico- edilizia;
- Semplificare il procedimento amministrativo per il rilascio dei titoli abilitativi attribuendo al Settore Approvazione Progetti il coordinamento dei vari uffici coinvolti all'interno del Comune;
- Potenziare il servizio on line dedicato relativamente a.....
- Migliorare il servizio telefonico per ricevere informazioni;
- Dare la possibilità ai tecnici di presentare i progetti su supporto informatico e non cartaceo;
- Altro (*specificare*)

Eventuali osservazioni, suggerimenti per migliorare il servizio

.....
.....
.....

Le chiediamo alcune informazioni anagrafiche:

Sesso: M F Anno di nascita:

Residenza: Comune di Genova Provincia di Genova altra provincia

Titolo di studio:

licenza elementare scuola media inferiore scuola media superiore laurea

Utilizza il Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia in qualità di:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Progettista | <input type="checkbox"/> Commercialista |
| <input type="checkbox"/> Imprenditore edile | <input type="checkbox"/> Titolare/committente dell'intervento |
| <input type="checkbox"/> Artigiano del settore | <input type="checkbox"/> Collaboratore/dipendente del/di un |

RI SULTATI

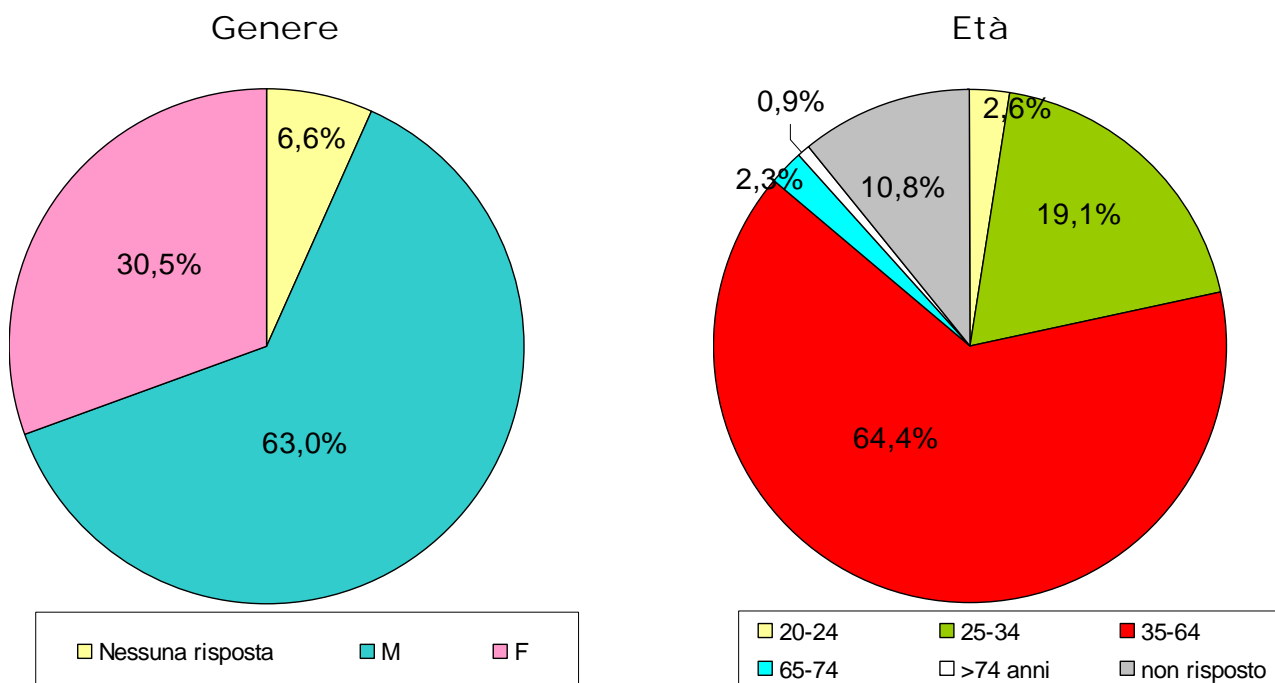
L'indagine è stata effettuata attraverso due tipologie di somministrazione (cartacea e on-line) con alcune differenze nei questionari derivanti da problematiche tecniche legate al software di gestione di indagini su web.

Per le peculiarità proprie delle due modalità di indagine si ritiene corretto presentare i risultati delle due fonti separatamente; solo la caratterizzazione sociodemografica del campione viene riportata in maniera aggregata.

Per meglio sintetizzare e rappresentare i risultati, i dati sono stati elaborati sia come percentuali (percentuali di cittadini che si sono dichiarati "per niente soddisfatti", ecc.) sia come valori medi ottenuti convertendo le risposte semantiche nei relativi punteggi; l'utilizzo dei valori medi in particolare è stato adottato per permettere un confronto immediato.

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

Questionari: n. 153 on-line - n. 198 cartacei - TOTALE n. 351



Residenza

	Percentuale
Comune di Genova	76,4%
Provincia di Genova	10,0%
altra provincia	2,8%
Nessuna risposta	10,8%

Titolo di studio

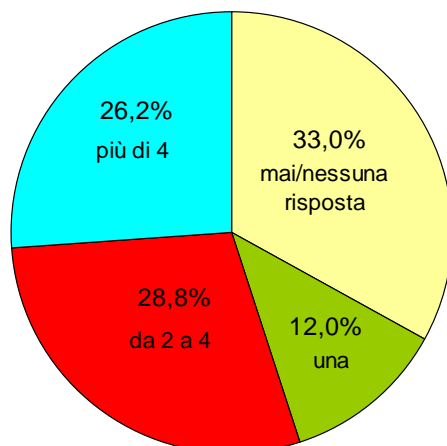
	Percentuale
laurea	62,7%
scuola media superiore	29,6%
scuola media inferiore	0,3%
licenza elementare	0,0%
Nessuna risposta	7,4

Utilizzo dei servizi in qualità di.....

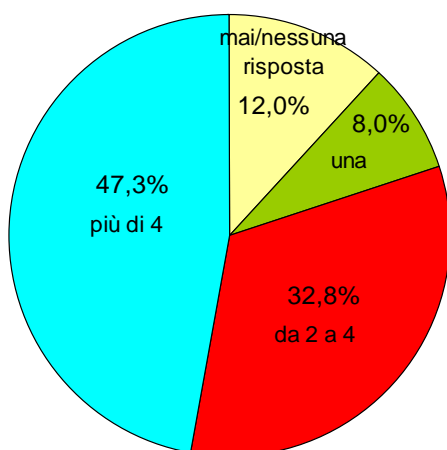
	Percentuale
progettista	79,8%
collaboratore/dipendente di	5,7%
titolare/committente dell'intervento	4,6%
imprenditore edile	1,1%
artigiano del settore	0,3%
commercialista	0,0%
Nessuna risposta	8,5%

FREQUENZA DI UTILIZZO DEI SERVIZI (ULTIMI SEI MESI)

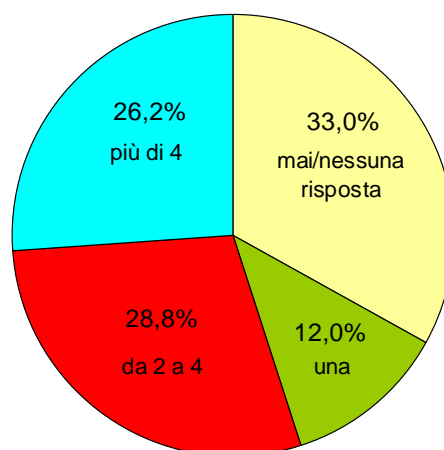
Ufficio consegna pratiche



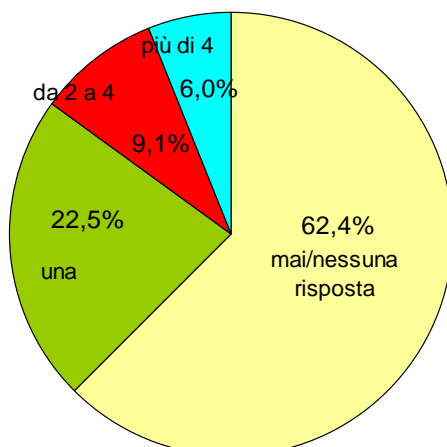
Pratiche DIA



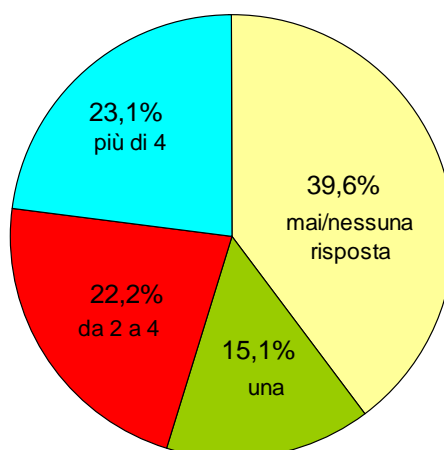
Progetti Edilizi



Certificato agibilità

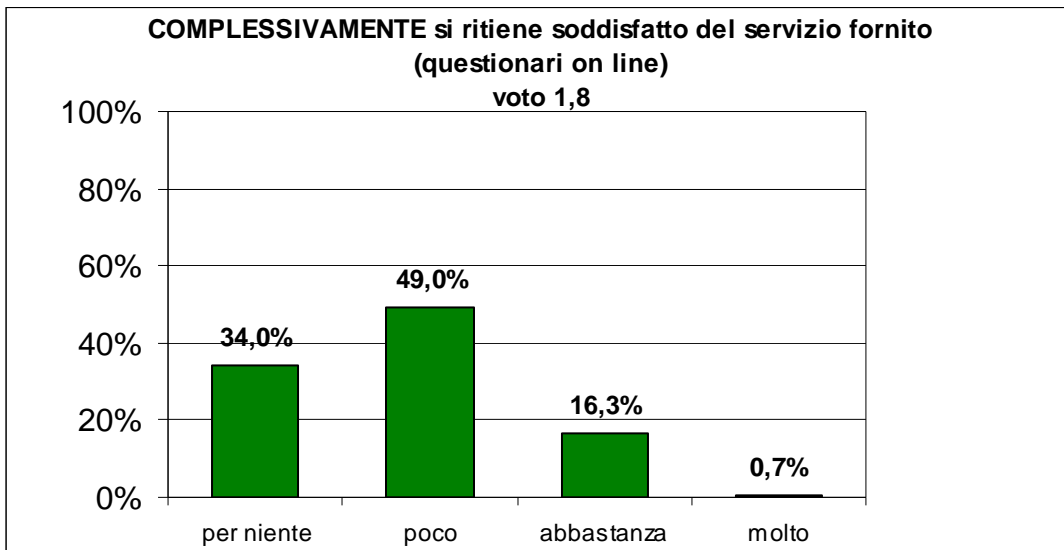
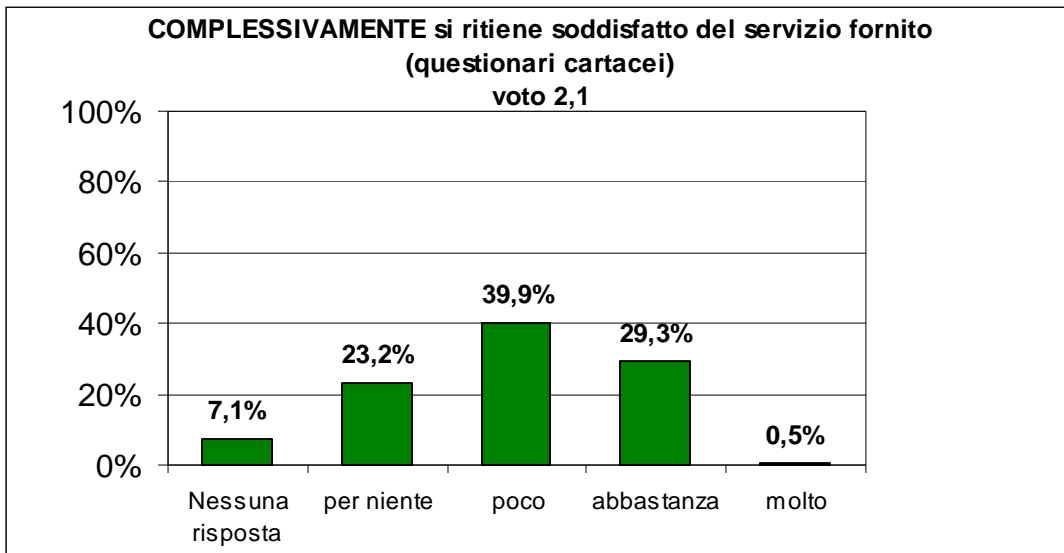


Ufficio Visura



GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SETTORE APPROVAZIONE PROGETTI E CONTROLLO ATTIVITA' EDILIZIA

Complessivamente il voto di soddisfazione è risultato pari a 2,1 (scala da 1 a 4) nei questionari cartacei e pari a 1,8 nei questionari on-line; la distribuzione delle risposte riportata nei grafici seguenti evidenzia una percentuale di risposte negative ("poco" e "per niente soddisfatto") pari al 63,1% per i cartacei e pari al 83,0% per gli on-line



Nel grafico relativo ai questionari on-line non compare l'opzione "nessuna risposta" perché la risposta era obbligatoria

RISULTATI questionari cartacei (n. 198)

il 41,4 % ritiene che il servizio sia uguale a un anno fa

il 25,9 % ritiene che il servizio sia peggiore rispetto un anno fa

Nella Tabella seguente sono riportati, in ordine di preferenza, i motivi per i quali questi cittadini ritengono che il servizio sia peggiorato

	Percentuale
organizzazione uffici	27,34%
velocità delle procedure	23,74%
semplicità nei procedimenti	13,67%
chiarezza del ruolo/competenze	12,95%
disponibilità del personale	10,07%
Altro	7,91%
utilità sito internet	4,32%

il 21,2 % ritiene che il servizio sia migliore rispetto un anno fa

Nella Tabella seguente sono riportati, in ordine di preferenza, i motivi per i quali questi cittadini ritengono che il servizio sia migliorato

	Percentuale
disponibilità del personale	25,00%
organizzazione uffici	22,37%
utilità sito internet	19,74%
semplicità nei procedimenti	13,16%
velocità delle procedure	10,53%
chiarezza del ruolo/competenze	7,89%
Altro	1,32%

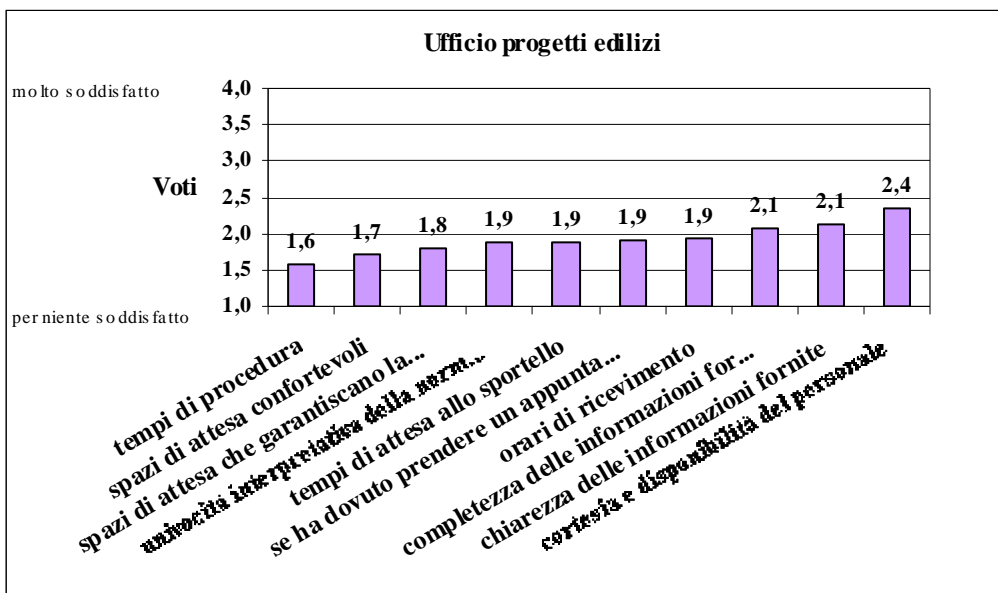
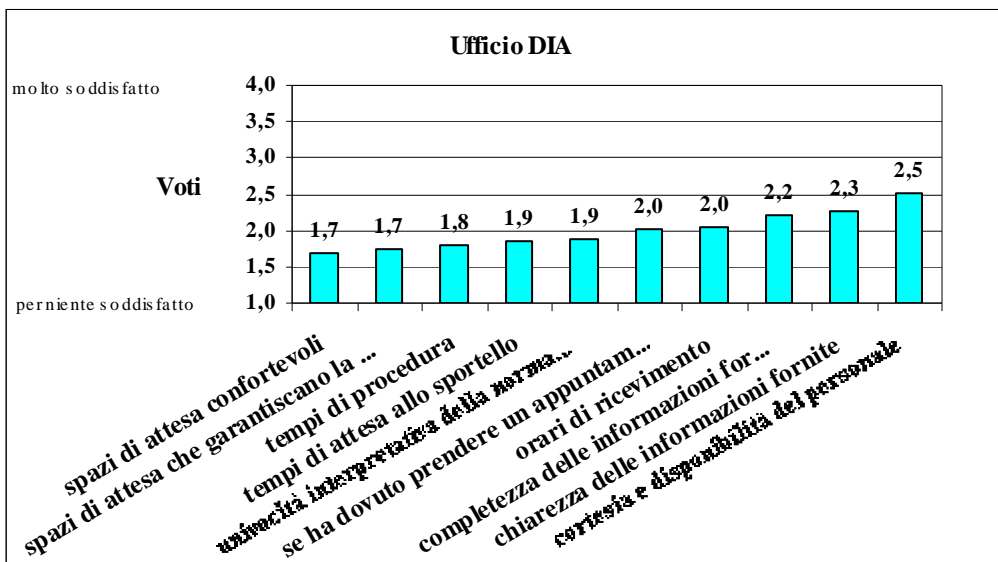
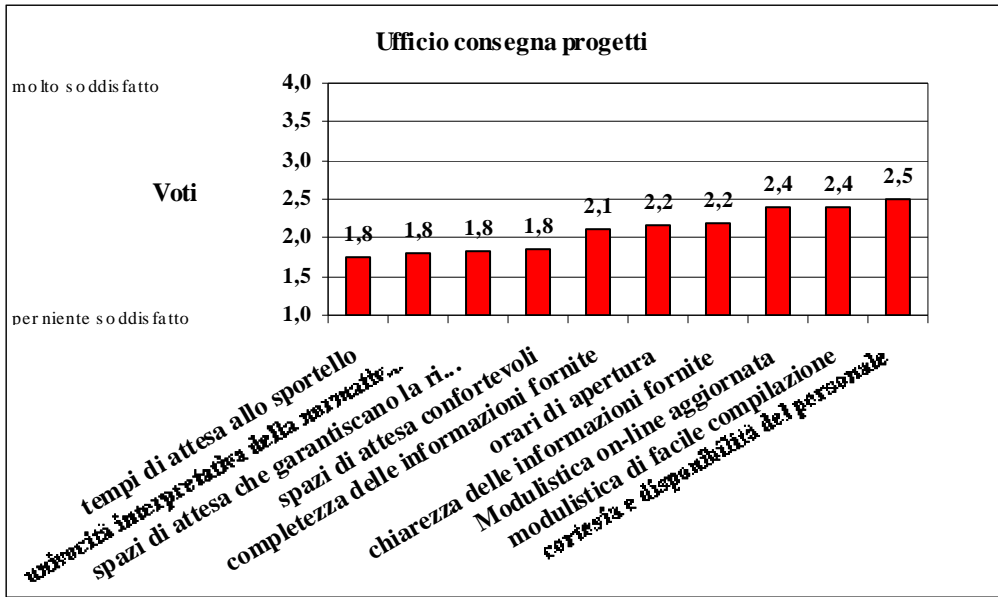
Dettaglio voti di soddisfazione Questionari CARTACEI: SCALA da 1 a 4

1= “per niente soddisfatto”, 2= “poco soddisfatto” 3= “abbastanza” 4= ”molto soddisfatto”

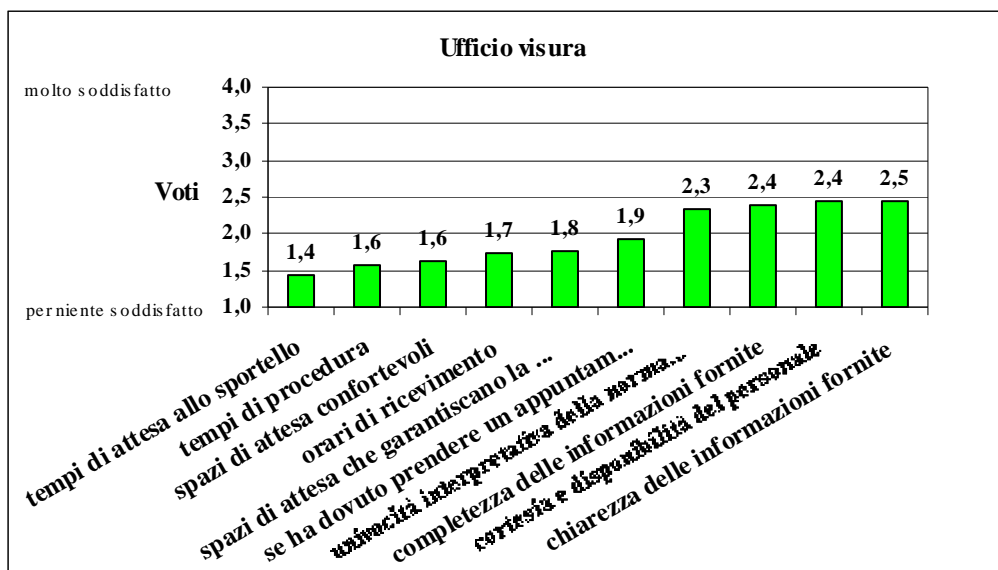
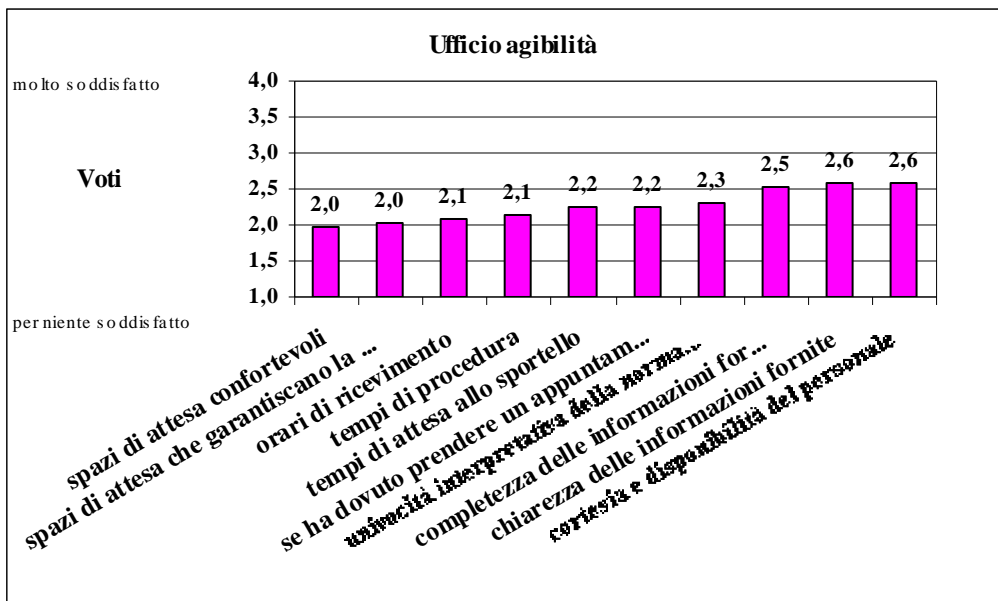
	Ufficio consegna progetti *	Ufficio DIA	Progetti edilizi	Rilascio certificati agibilità	Visure
orari di ricevimento	2,2	2,0	1,9	2,1	1,7
cortesia e disponibilità del personale	2,5	2,5	2,4	2,6	2,4
chiarezza delle informazioni fornite	2,2	2,3	2,1	2,6	2,5
completezza delle informazioni fornite	2,1	2,2	2,1	2,5	2,4
univocità interpretativa della normativa e delle informazioni fornite	1,8	1,9	1,9	2,3	2,3
tempi di attesa allo sportello	1,8	1,9	1,9	2,2	1,4
tempi di procedura	-	1,8	1,6	2,1	1,6
spazi di attesa confortevoli	1,8	1,7	1,7	2,0	1,6
spazi di attesa che garantiscano la riservatezza	1,8	1,7	1,8	2,0	1,8
se ha dovuto prendere un appuntamento con il/i capi area è stato facile	-	2,0	1,9	2,2	1,9
modulistica di facile compilazione	2,4	-	-	-	-
modulistica on-line aggiornata	2,4	-	-	-	-

* PER LA SPECIFICITA' DELL'UFFICIO GLI ITEM SONO IN PARTE DIVERSI

RISULTATI questionari cartacei (n. 198)



RISULTATI questionari cartacei (n. 198)



Le proposte del Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia
ritenute più utili dagli intervistati

(Questionari CARTACEI)

istituire un servizio di consulenza che fornisca risposte univoche in merito all'interpretazione e all'applicazione della normativa urbanistico-edilizia	22,49%
semplificare il procedimento amministrativo per il rilascio dei titoli abilitativi attribuendo al Settore Approvazione Progetti il coordinamento dei vari uffici coinvolti all'interno del Comune	17,73%
produrre comunicazioni periodiche per i tecnici del Settore e professionisti per risolvere i problemi di interpretazione ed attuazione delle normative	15,72%
procedere alla revisione del Regolamento Edilizio d'intesa con gli Ordini ed i Collegi professionali per introdurre norme flessibili differenziate tra "costruito storico", "costruito non storico", "nuove costruzioni"	11,70%
migliorare il servizio telefonico per ricevere informazioni	9,51%
dare la possibilità ai tecnici di presentare i progetti su supporto informatico e non cartaceo	9,14%
potenziare il servizio online dedicato	6,03%
utilizzare in modo sistematico lo strumento della Consulta istruttoria prevista dal Regolamento Edilizio per l'esame di progetti complessi che richiedono una specifica valutazione collegiale, anche con il coinvolgimento della Direzione e alla presenza del	5,85%
Altro	1,83%

Questionari ON LINE : N. 153 - RISULTATI

il 42,5 % ritiene che il servizio sia uguale a un anno fa

il 35,3 % ritiene che il servizio sia peggiore rispetto un anno fa

Nella Tabella seguente sono riportati, in ordine di preferenza, i motivi per i quali questi cittadini ritengono che il servizio sia peggiorato

	Percentuale
organizzazione uffici	29,63%
velocità delle procedure	25,93%
semplicità nei procedimenti	18,52%
chiarezza del ruolo/competenze	11,11%
disponibilità del personale	7,41%
Altro	5,56%
utilità sito internet	1,85%

il 13,7 % ritiene che il servizio sia migliore rispetto un anno fa

Nella Tabella seguente sono riportati, in ordine di preferenza, i motivi per i quali questi cittadini ritengono che il servizio sia migliorato

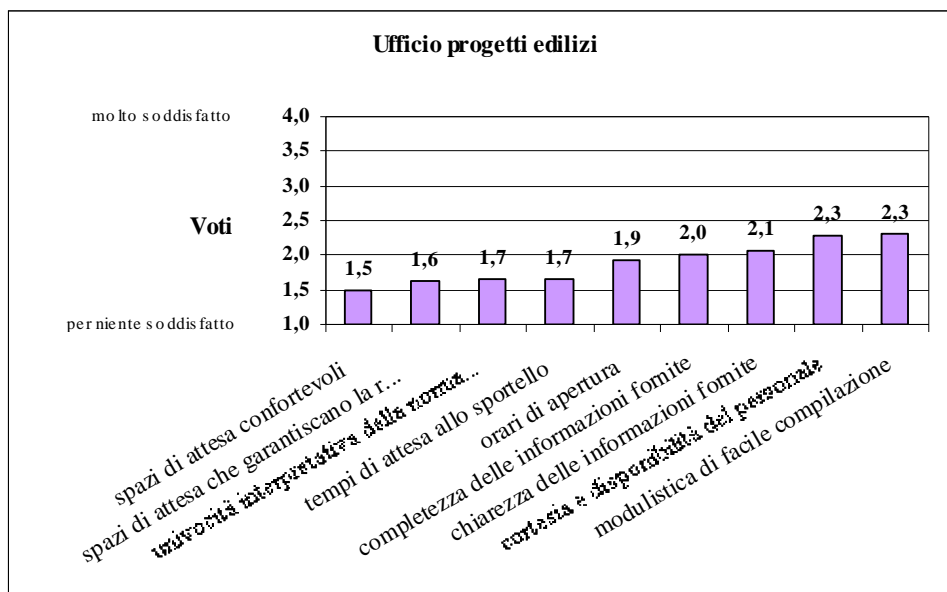
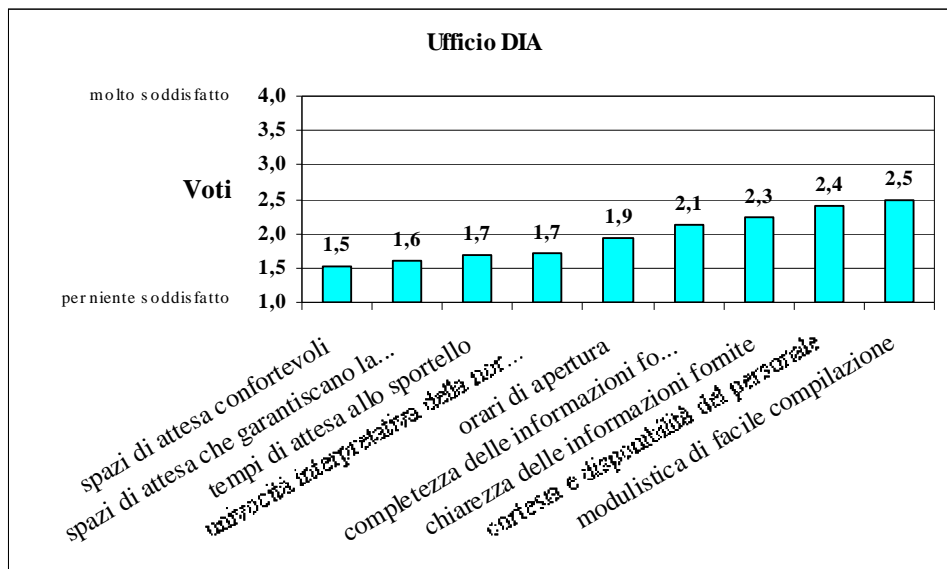
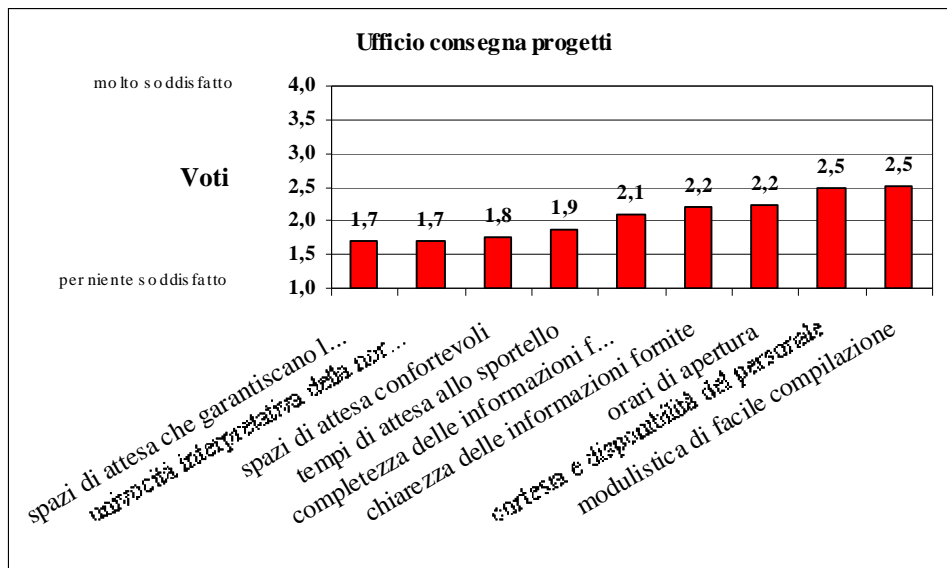
	Percentuale
organizzazione uffici	38,10%
disponibilità del personale	23,81%
semplicità nei procedimenti	9,52%
chiarezza del ruolo/competenze	9,52%
utilità sito internet	9,52%
Altro	9,52%
velocità delle procedure	0,00%

Dettaglio voti di soddisfazione Questionari ON-LINE SCALA da 1 a 4

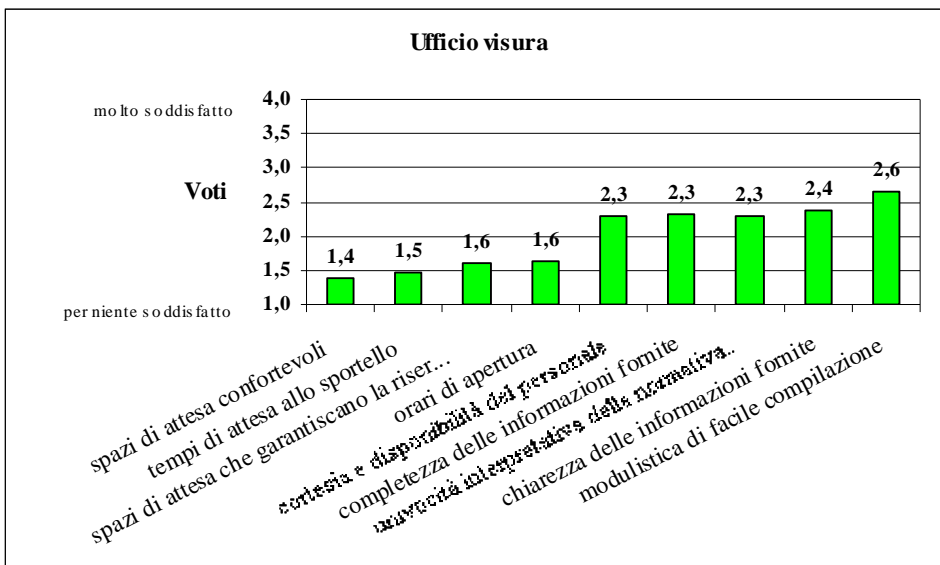
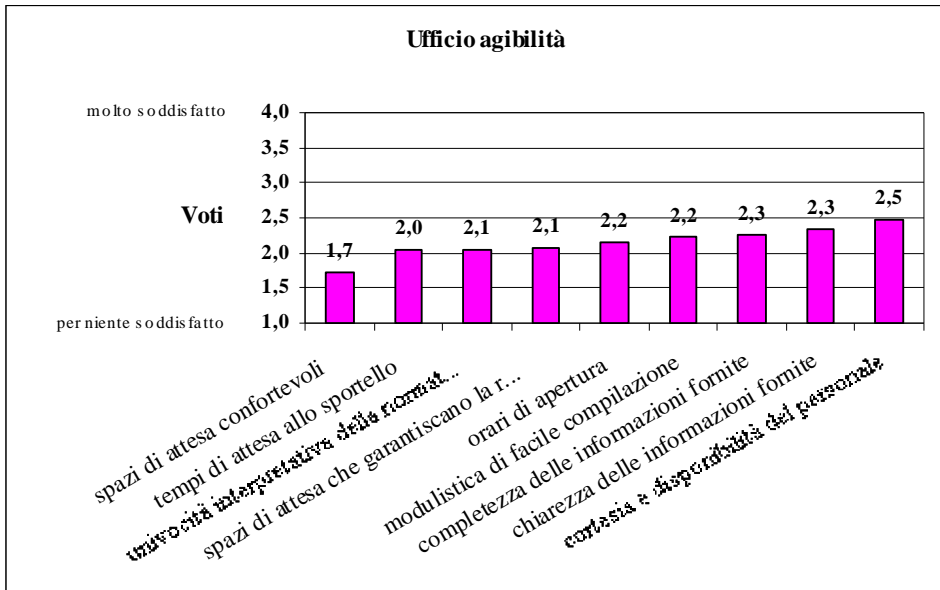
1= “per niente soddisfatto”, 2= “poco soddisfatto” 3= “abbastanza” 4= ”molto soddisfatto”

	Ufficio consegna progetti *	Ufficio DIA	Progetti edilizi	Rilascio certificati agibilità	Visure
orari di apertura	2,2	1,9	1,9	2,2	1,6
cortesia e disponibilità del personale	2,5	2,4	2,3	2,5	2,3
chiarezza delle informazioni fornite	2,2	2,3	2,1	2,3	2,4
completezza delle informazioni fornite	2,1	2,1	2,0	2,3	2,3
univocità interpretativa della normativa e delle informazioni fornite	1,7	1,7	1,7	2,1	2,3
modulistica di facile compilazione	2,5	2,5	2,3	2,2	2,6
tempi di attesa allo sportello	1,9	1,7	1,7	2,0	1,5
spazi di attesa confortevoli	1,8	1,5	1,5	1,7	1,4
spazi di attesa che garantiscano la riservatezza	1,7	1,6	1,6	2,1	1,6

Questionari ON LINE : N. 153 - RISULTATI



Questionari ON LINE: N. 153 - RISULTATI



Le proposte del Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia
ritenute più utili dagli intervistati

Questionari ON-LINE

istituire un servizio di consulenza che fornisca risposte univoche in merito all'interpretazione e all'applicazione della normativa urbanistico-edilizia	20,8%
semplificare il procedimento amministrativo per il rilascio dei titoli abilitativi attribuendo al Settore Approvazione Progetti il coordinamento dei vari uffici coinvolti all'interno del Comune	16,4%
produrre comunicazioni periodiche per i tecnici del Settore e professionisti per risolvere i problemi di interpretazione ed attuazione delle normative	14,7%
potenziare il servizio online dedicato	13,0%
procedere alla revisione del Regolamento Edilizio d'intesa con gli Ordini ed i Collegi professionali per introdurre norme flessibili differenziate tra "costruito storico", "costruito non storico", "nuove costruzioni"	12,1%
dare la possibilità ai tecnici di presentare i progetti su supporto informatico e non cartaceo	11,3%
migliorare il servizio telefonico per ricevere informazioni	5,9%
utilizzare in modo sistematico lo strumento della Consulta istruttoria prevista dal Regolamento Edilizio per l'esame di progetti complessi che richiedono una specifica valutazione collegiale, anche con il coinvolgimento della Direzione e alla presenza del	5,7%

LE PROPOSTE DEL SETTORE MAGGIORMENTE VOTATE

In merito alle proposte del Settore gli utenti hanno ritenuto più importanti le seguenti:

- istituire un servizio di consulenza che fornisca risposte univoche in merito all'interpretazione e all'applicazione della normativa urbanistico-edilizia
- semplificare il procedimento amministrativo per il rilascio dei titoli abilitativi attribuendo al Settore Approvazione Progetti il coordinamento dei vari uffici coinvolti all'interno del Comune
- produrre comunicazioni periodiche per i tecnici del Settore e professionisti per risolvere i problemi di interpretazione ed attuazione delle normative

Dai questionari on line emerge anche la richiesta di potenziare il servizio on-line: in particolare è molto richiesta la possibilità di effettuare visure, scaricare cartografia e presentare pratiche e istanze interamente via web.

COMMENTI

I commenti e le osservazioni espresse dagli utenti sono state molto numerose ed evidenziano un generale scontento; le rimostranze più frequenti riguardano:

- non univocità nelle informazioni fornite dal personale
- arbitrarietà interpretativa dei funzionari
- tempi di attesa e di procedura lunghi
- complessità delle procedure
- difficoltà di utilizzo del sito internet (moduli non aggiornati, informazioni assenti, links non visibili, scarsa e non intuitiva individuazione delle pratiche di maggiore interesse)
- orari di ricevimento insufficienti e non coordinati tra i vari uffici; in particolare sono ritenute insufficienti due sole mattine dedicate agli appuntamenti con i tecnici i quali ricevono solo con tale modalità
- personale talvolta poco cortese e disponibile
- spazi di attesa inadeguati

RI SULTATO COMPLESSIVO DELL'INDAGINE

Il Servizio complessivamente è risultato scarsamente rispondente alle esigenze dell'utenza, infatti il 63% degli utenti che hanno compilato il questionario cartaceo e l'83% di quelli che lo hanno compilato on-line si sono dichiarati per niente o poco soddisfatti.

Il punteggio dei singoli aspetti varia a seconda dell'ufficio cui si riferiscono, risultando comunque inferiori a 2,5; fanno eccezione la modulistica dell'ufficio visura, cortesia e disponibilità del personale e chiarezza delle informazioni per l'ufficio rilascio agibilità che hanno ottenuto 2,6.

Particolarmente evidente la criticità relativa alla "univocità interpretativa della normativa e delle informazioni fornite" che è coerente con la richiesta degli utenti di istituire un servizio di consulenza che fornisca risposte univoche in merito all'interpretazione e all'applicazione della normativa urbanistico-edilizia.

Elementi di caduta del servizio sono risultati anche i tempi (di attesa e di procedura), e gli spazi (comfort e garanzia della privacy) e la facilità di fissare appuntamenti con i capi area.

Relativamente a quanto sia cambiato il servizio rispetto a un anno fa il 41,4 (quest. cartacei) e il 42,5 % (q. on line) degli utenti ritengono che sia invariato.

Nei questionari cartacei la percentuale di chi ritiene che il servizio sia peggiorato è superiore solo di alcuni punti rispetto alla percentuale di chi ha affermato che il servizio sia migliorato (25,8% contro il 21,2%); la differenza è invece notevole nelle risposte on-line (35,3% contro il 13,7%). L'organizzazione degli uffici, la velocità delle procedure e la semplicità dei procedimenti sono ritenuti gli aspetti legati al peggioramento del servizio.

Si evidenzia che tra la fine della seconda e l'inizio della terza settimana di indagine, tutti gli uffici del Settore approvazione progetti sono stati interessati da una riorganizzazione che ha comportato modifiche logistiche e cambio di competenze e mansioni dei vari addetti. Ciò ha sicuramente contribuito a peggiorare ulteriormente il clima di insoddisfazione e sfiducia da parte dei professionisti.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO PROPOSTE DAL SETTORE PIANIFICAZIONE STRATEGICA E SVILUPPO SISTEMI DI QUALITA'

Dall'analisi dei dati riassuntivi emerge che una delle priorità di intervento consiste nel garantire all'utente risposte certe e univoche.

Ciò significa:

- definire all'interno della struttura precise linee di indirizzo e interpretative della normativa di settore e procedurale
- assicurarsi della conoscenza e della corretta applicazione delle stesse da parte di tutto il personale
- istituire un ufficio dedicato al servizio di consulenza eventualmente anche on-line; ad integrazione creare sul sito web del settore un'area "FAQ" dedicata alle domande più frequenti poste dagli utenti.

Nell'ottica di una Pubblica Amministrazione orientata ad un sempre maggiore utilizzo di strumenti informatici per fornire servizi e dialogare col cittadino, in adempimento del Codice dell'amministrazione digitale di cui al Decreto Legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 e s.m.i., è necessario migliorare e implementare i servizi on-line; in particolare:

- modificare la struttura del sito per renderne più semplice e intuitiva la navigazione
- aggiornare costantemente il sito e in particolare la modulistica informatica (non sempre allineata con quella cartacea)
- consentire il download (eventualmente a pagamento) delle cartografie e le visure dei progetti
- istituire un servizio di "prenotazione" appuntamento con i tecnici come già utilizzato in diverse amministrazioni (p.es. Agenzia delle Entrate)
- consentire a medio termine la presentazione di progetti e pratiche interamente via web

Gli spazi di attesa dovrebbero essere più idonei e necessita l'installazione di sistemi "regola code".