



Pianificazione Organizzazione, Relazioni
Sindacali e Sviluppo Risorse Umane -
Sviluppo Organizzativo e Qualità

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

***SETTORE APPROVAZIONE PROGETTI E
CONTROLLO ATTIVITA' EDILIZIA***

Periodo dicembre 2010 - gennaio 2011

Team di Progetto

- Paola Acerbo** *Pianificazione Organizzazione, Relazioni Sindacali e Sviluppo Risorse Umane -Sviluppo Organizzativo e Qualità*
- Antonella Ferrini** *Pianificazione Organizzazione, Relazioni Sindacali e Sviluppo Risorse Umane -Sviluppo Organizzativo e Qualità*
- Angela Chiechi** *Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia*

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

Nel 2009 il Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia (ex Edilizia Privata) era già stato oggetto di indagine di customer satisfaction e sulla base delle criticità emerse e dei suggerimenti ricevuti dagli utenti sono state attuate alcune azioni di miglioramento (semplificazione dei procedimenti per i nuovi permessi di costruire, ecc.), mentre altre sono state programmate e di prossima attuazione. (p.es. organizzazione spazi di attesa per il pubblico, potenziamento Ufficio D.I.A., inserimento modulistica on-line aggiornata con le novità introdotte dal nuovo Regolamento Edilizio).

Per capire se quanto modificato ha avuto un reale riscontro positivo sul servizio offerto è stato ritenuto opportuno avviare una nuova indagine circoscritta ai soli uffici coinvolti nelle azioni avviate e cioè:

- **Ufficio Protocollo DIA/C.A.A.**
- **Ufficio Protocollo Permessi di costruire**
- **Pratiche DIA**
- **Progetti edilizi**

L'indagine è stata inoltre estesa **all'Ufficio Coordinamento e Consulenza Urbanistica** di recente istituzione.

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 cartaceo in autocompilazione distribuito dagli operatori di front-office successivamente all'erogazione del servizio.

La Direzione non ha voluto utilizzare per motivi interni il questionario on line.

La distribuzione è stata fatta tra dicembre 2010 e febbraio 2011 e il numero di questionari raccolti è pari a 222, mentre nella scorsa indagine erano stati compilati 198 questionari cartacei e 153 on-line.

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 Protocollo DIA/C.A.A.
 - Ufficio Protocollo Permessi di costruire
 - Pratiche DIA
 - Progetti edilizi
2. la parte dedicata all'ufficio Ufficio e Consulenza Urbanistica di recente istituzione in cui si chiedeva la conoscenza o meno del servizio e la relativa soddisfazione
3. la parte dedicata alla valutazione in termini generali di soddisfazione
4. 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.
5. la parte anagrafica per definire la tipologia di utenza: genere, età, professione, ecc.

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.

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 la scala di valutazione da 1 "per niente soddisfatto" a 4 "molto soddisfatto", già utilizzata nella precedente indagine.



Questionario

Se negli ultimi **sei mesi** si è recato presso l'**UFFICIO PROTOCOLLO DIA/C.A.A.** per consegnare pratiche, 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"/>
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.....
.....
.....

Se negli ultimi **sei mesi** si è recato presso l'**UFFICIO PROTOCOLLO PERMESSI DI COSTRUIRE** per consegnare pratiche, 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.....
.....
.....



Questionario

Se negli ultimi **sei mesi** si è recato presso gli uffici per chiedere **chiarimenti tecnici / amministrativi specifici relativamente a PRATICHE DIA** già presentare o da presentare 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"/>
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.....
.....
.....

Se negli ultimi **sei mesi** si è recato presso gli uffici per chiedere **chiarimenti tecnici/amministrativi specifici relativamente a PROGETTI EDILIZI** già presentati o da presentare 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"/>
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.....
.....
.....



Questionario

E' a conoscenza del servizio fornito **dall'UFFICIO COORDINAMENTO E CONSULENZA URBANISTICA (ufficio 7)**?

- SI NO

Si ritiene soddisfatto del servizio fornito ?

- Per niente poco abbastanza molto Non ne ho mai fruito

Se si ritiene "per niente" o "poco soddisfatto" può dirci per quale motivo ?

.....
.....

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

- per niente poco abbastanza molto

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
 univocità interpretativa della normativa e delle informazioni fornite utilità sito internet
 altro.....

Le chiediamo alcune **informazioni anagrafiche:**

Sesso: M F Età:

Residenza: Comune di Genova Provincia di Genova altra provincia

Titolo di studio:

- licenza elementare scuola media inferiore scuola media superiore laurea

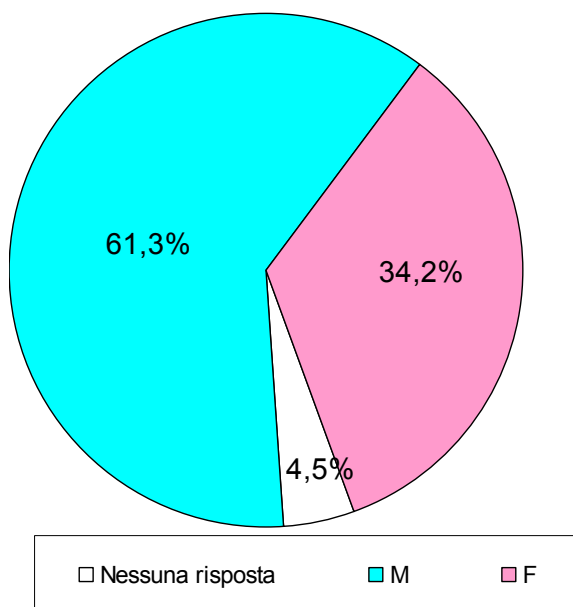
Utilizza il Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia in qualità di:

- Progettista Commercialista
 Imprenditore edile Titolare/committente dell'intervento
 Artigiano del settore

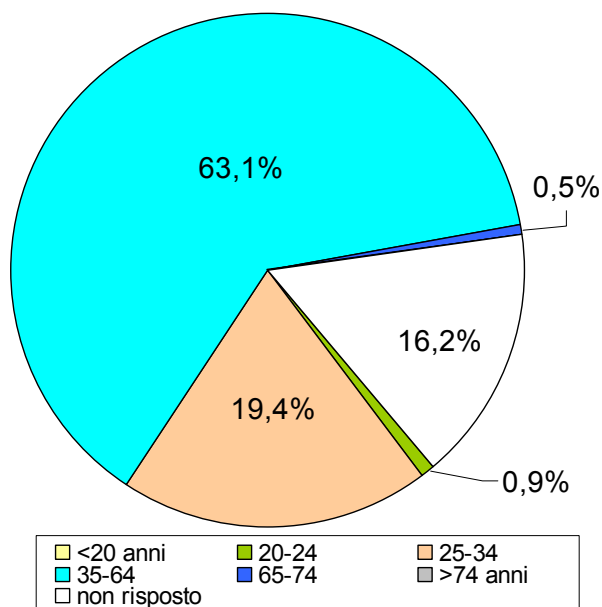
COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

Questionari: n. 222

Genere



Età



Residenza

	Percentuale
Comune di Genova	77,9%
nessuna risposta	11,3%
Provincia di Genova	8,1%
altra provincia	2,7%

Titolo di studio

	Percentuale
laurea	54,0%
scuola media superiore	40,5%
nessuna risposta	5,4%
licenza elementare	0,0%
scuola media inferiore	0,0%

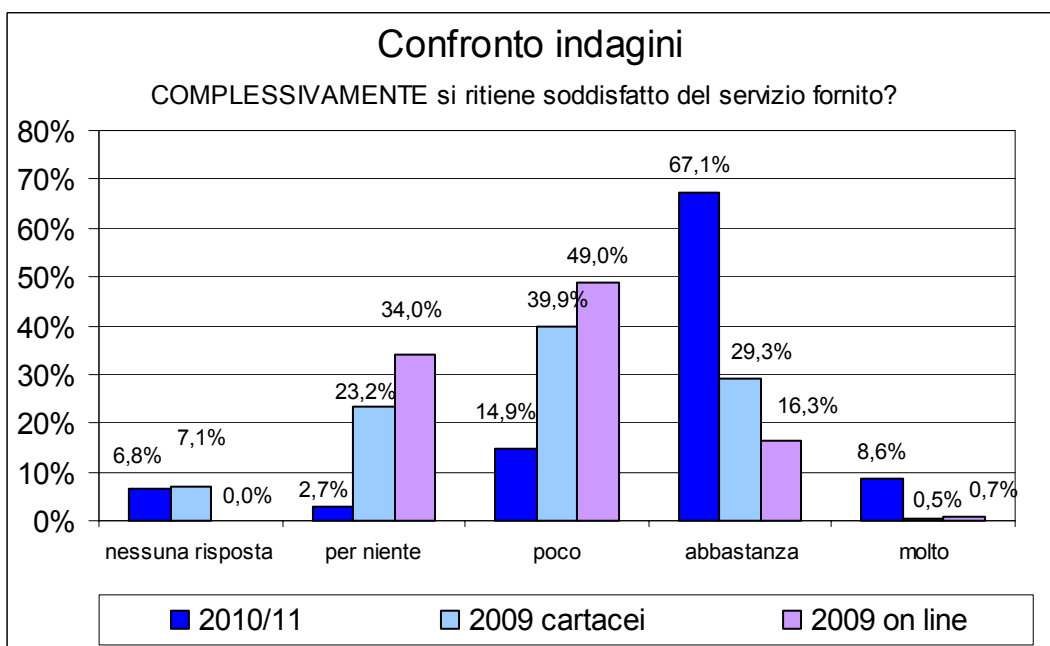
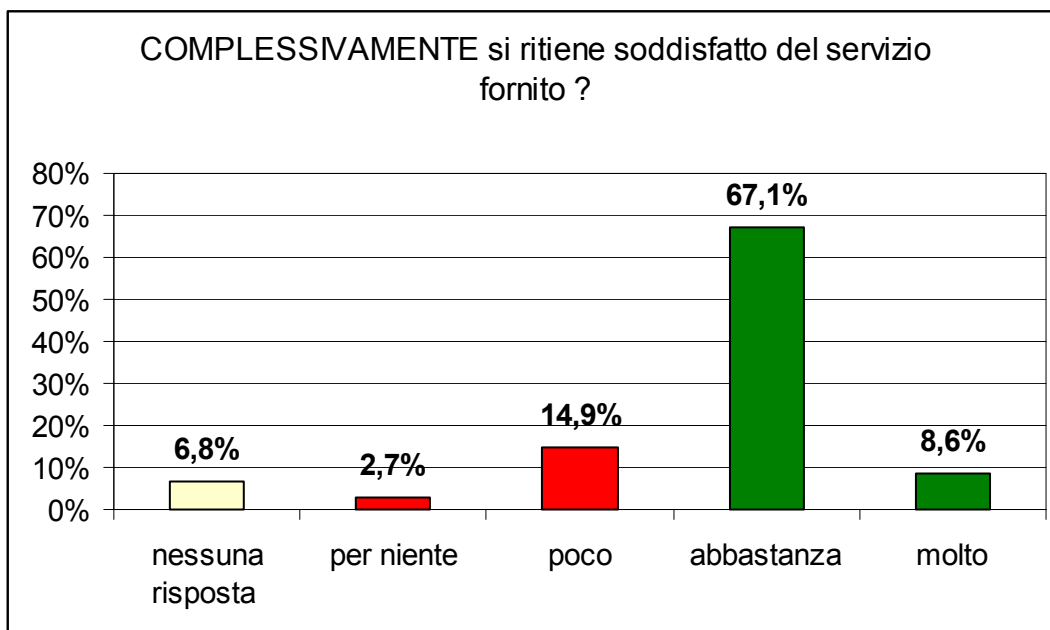
Utilizzo dei servizi in qualità di.....

	Percentuale
progettista	90,1%
titolare/committente dell'intervento	3,1%
nessuna risposta	2,7%
altro	2,7%
commercialista	0,9%
imprenditore edile	0,4%
artigiano del settore	0,0%

GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SETTORE APPROVAZIONE PROGETTI E CONTROLLO ATTIVITA' EDILIZIA

Complessivamente il voto di soddisfazione è risultato pari a **2,9** (scala da 1 a 4) evidenziando un miglioramento rispetto ai risultati del 2009 pari rispettivamente a **2,1** per i questionari cartacei e pari a **1,8** per i questionari on-line;

la distribuzione delle risposte riportata nel grafico seguente evidenzia una percentuale di risposte positive ("abbastanza" e "molto soddisfatto") pari al **75,7%** .



il **69,4 %** 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	28,4%
organizzazione uffici	24,8%
chiarezza del ruolo/competenze	15,3%
velocità delle procedure	11,3%
utilità sito internet	10,7%
semplicità nei procedimenti	4,9%
univocità interpretativa della normativa e delle informazioni fornite	4,0%
altro	0,6%

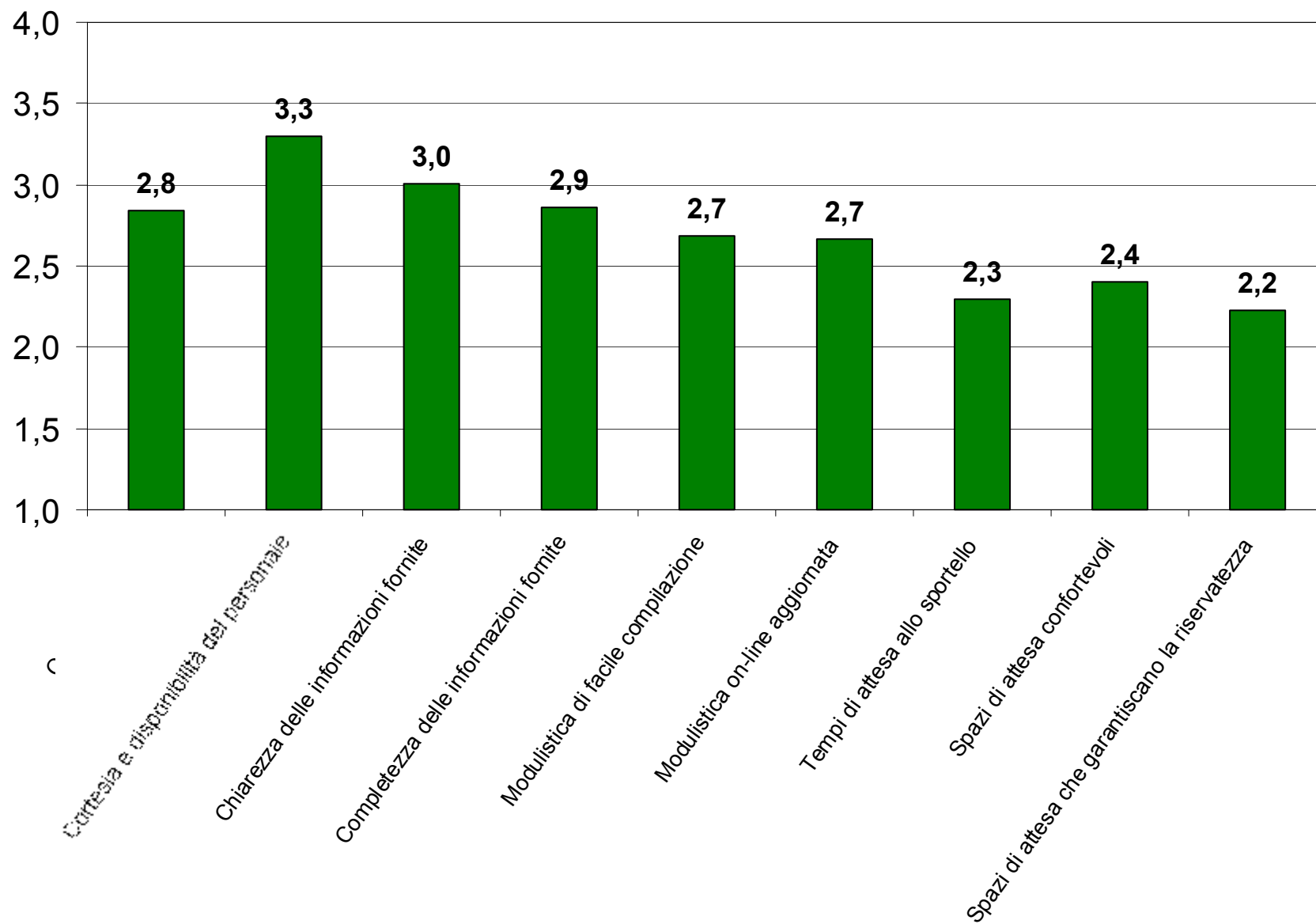
il **17,6 %** ritiene che il servizio sia **uguale** a un anno fa

il **4,5 %** ritiene che il servizio sia **peggiore** rispetto un anno fa

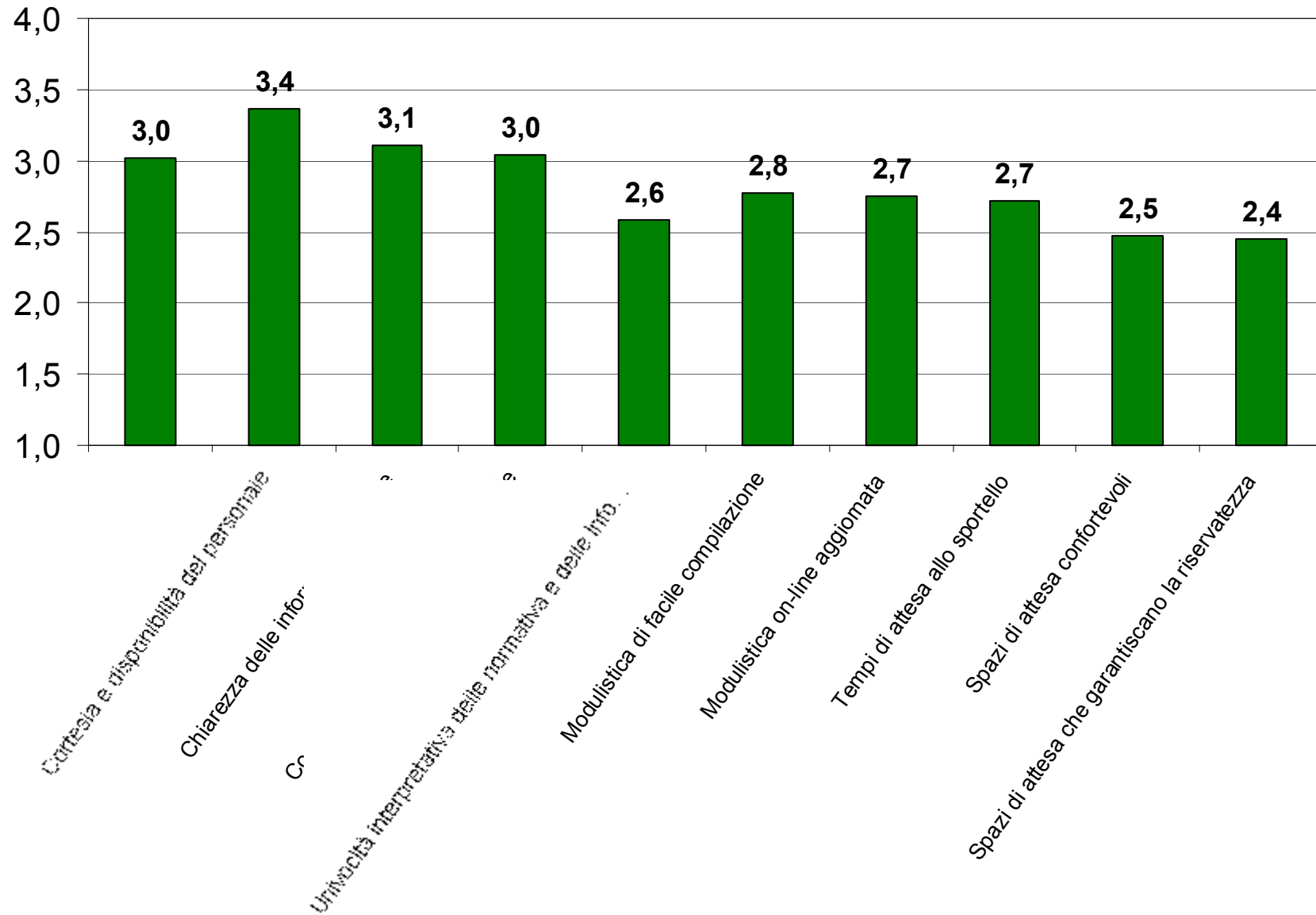
Nella Tabella seguente sono riportati, in ordine di preferenza, i motivi per i quali questi cittadini ritengono che il servizio sia peggiorato

	Percentuale
chiarezza del ruolo/competenze	21,4%
velocità delle procedure	21,4%
semplicità nei procedimenti	14,3%
univocità interpretativa della normativa e delle informazioni fornite	14,3%
organizzazione uffici	10,7%
altro	10,7%
disponibilità del personale	7,1%
utilità sito internet	0,0%

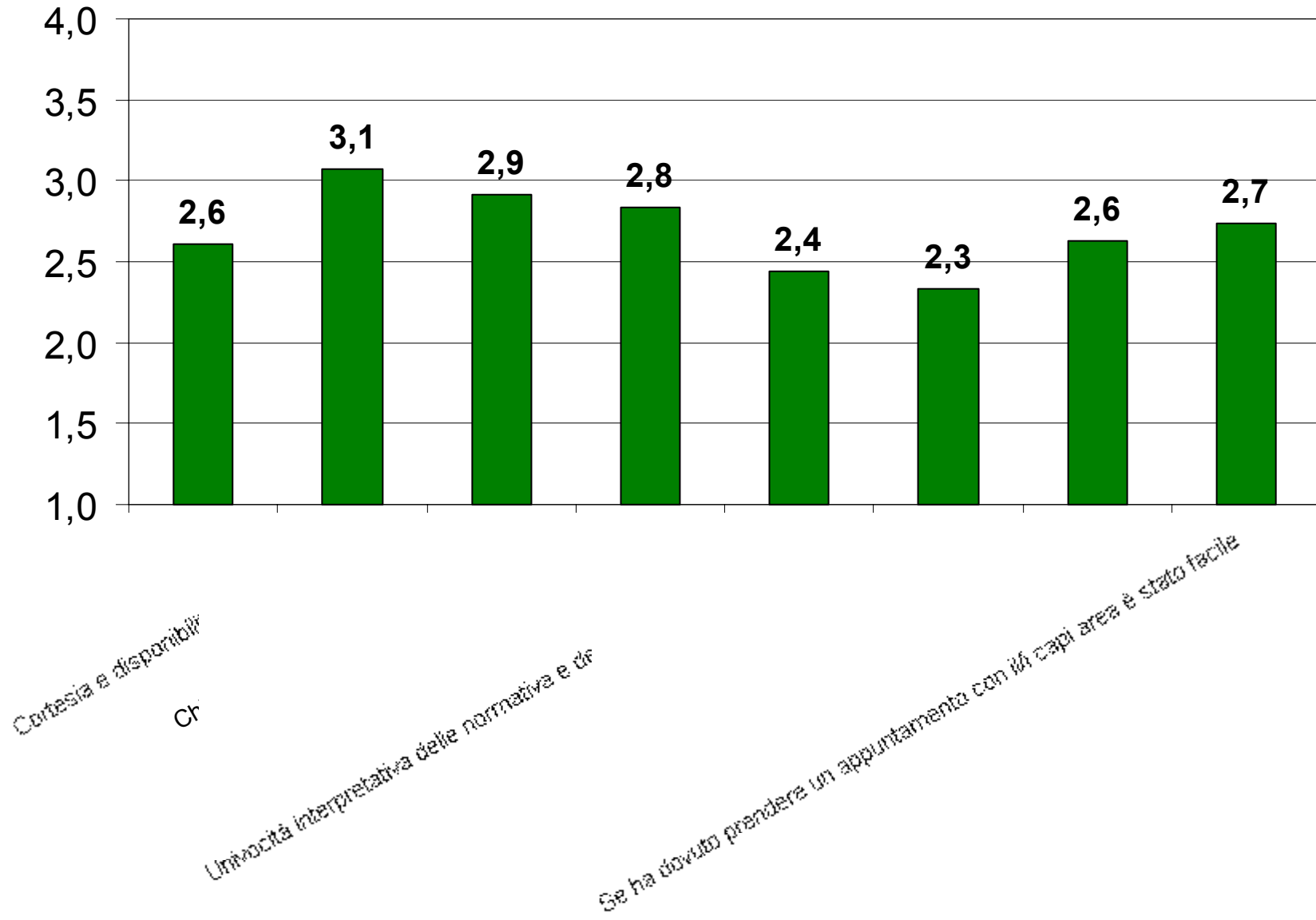
UFFICIO PROTOCOLLO DIA/C.A.A.



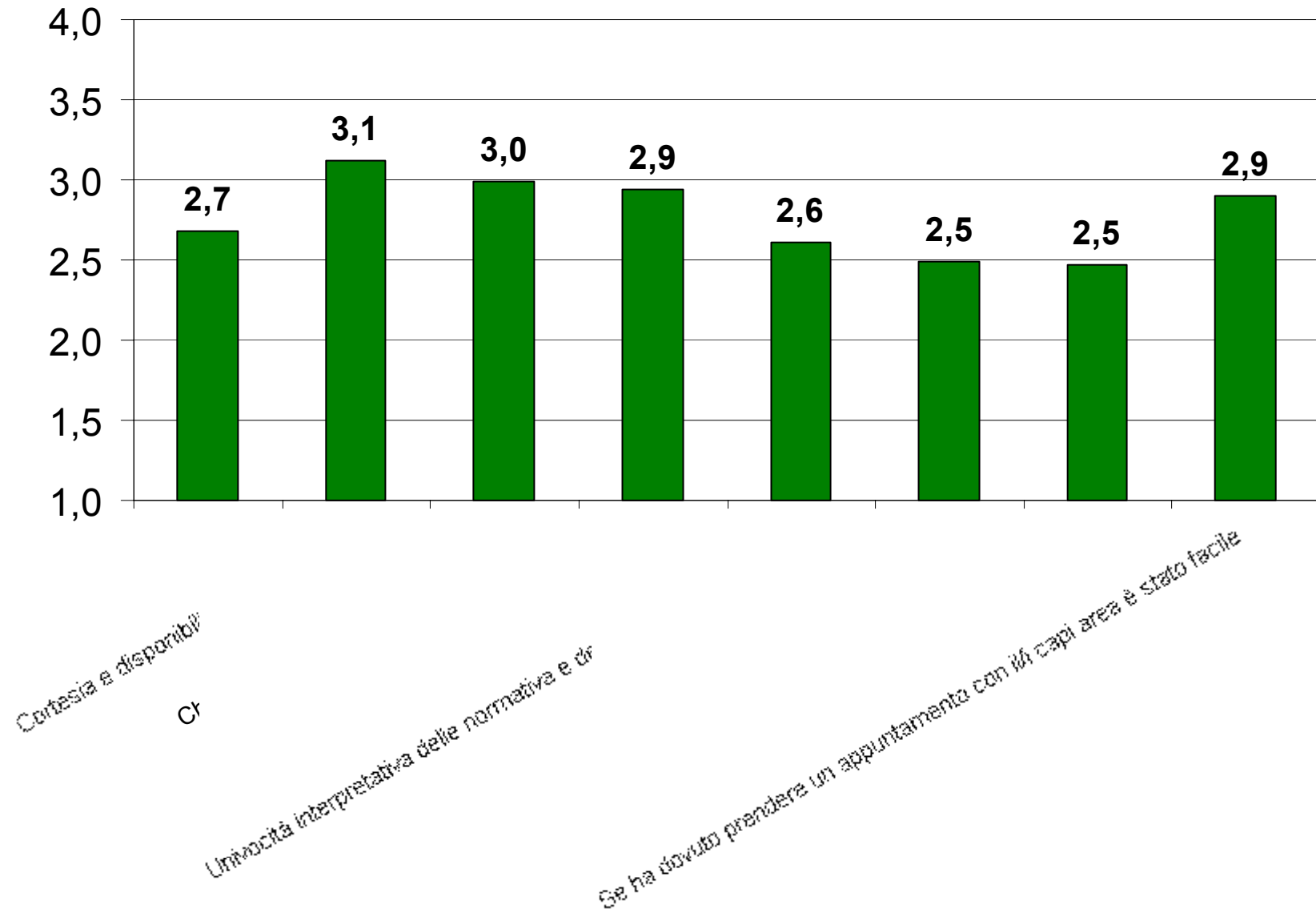
UFFICIO PROTOCOLLO PERMESSI COSTRUIRE



UFFICIO DIA



UFFICIO PROGETTI EDILIZI



CONFRONTO DATI INDAGINE 2009 E INDAGINE 2010/11

UFFICIO DIA

	2009	2010/11
orari di ricevimento	2,0	2,6
cortesia e disponibilità del personale	2,5	3,1
chiarezza delle informazioni fornite	2,3	2,9
completezza delle informazioni fornite	2,2	2,8
univocità interpretativa della normativa e delle informazioni fornite	1,9	2,4
tempi di attesa allo sportello	1,9	2,3
tempi di procedura	1,8	2,6
spazi di attesa confortevoli	1,7	(*)
spazi di attesa che garantiscano la riservatezza	1,7	(*)
è stato facile prendere un appuntamento con il/i capi area	2,0	2,7

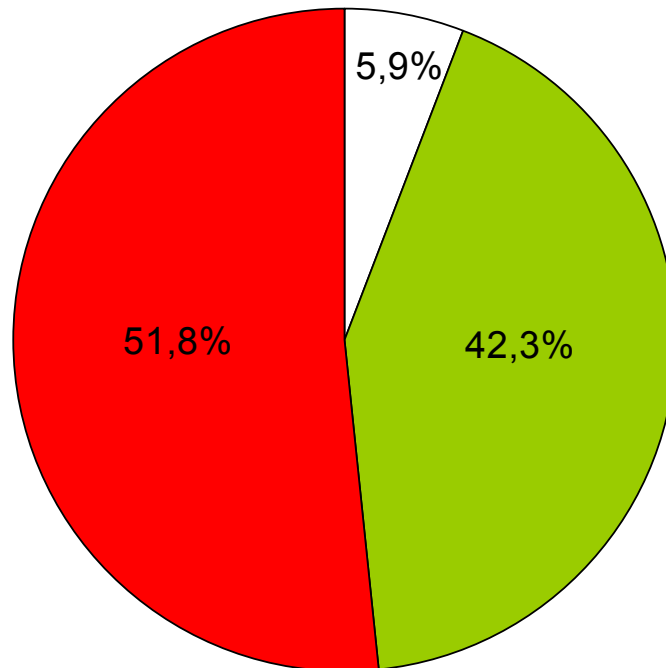
UFFICIO PROGETTI EDILIZI

	2009	2010/11
orari di ricevimento	1,9	2,7
cortesia e disponibilità del personale	2,4	3,1
chiarezza delle informazioni fornite	2,1	3,0
completezza delle informazioni fornite	2,1	2,9
univocità interpretativa della normativa e delle informazioni fornite	1,9	2,6
tempi di attesa allo sportello	1,9	2,5
tempi di procedura	1,6	2,5
spazi di attesa confortevoli	1,7	(*)
spazi di attesa che garantiscano la riservatezza	1,8	(*)
è stato facile prendere un appuntamento con il/i capi area	1,9	2,9

(*) Non è stato chiesto un giudizio su questi aspetti in quanto nell'ultimo anno non sono state avviate azioni di miglioramento specifiche

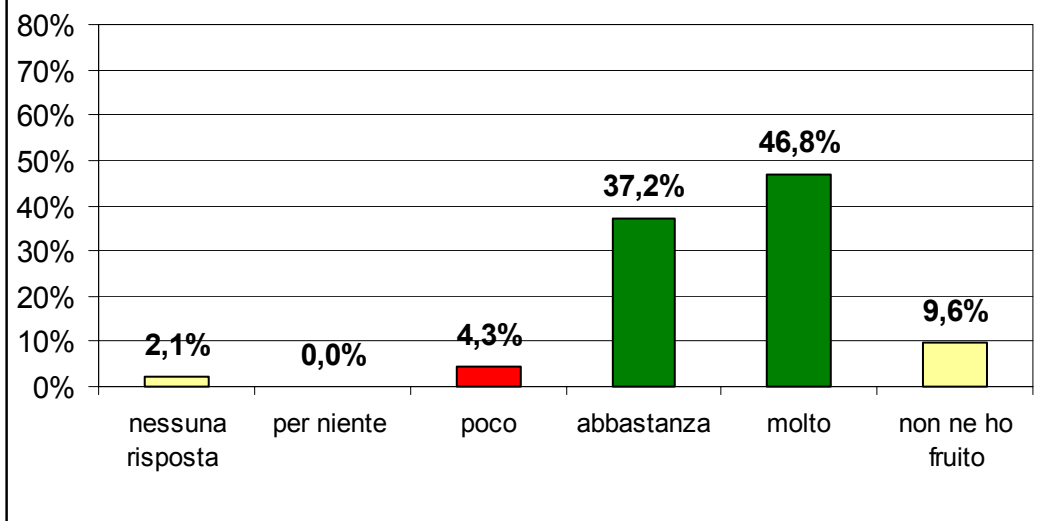
UFFICIO COORDINAMENTO E CONSULENZA URBANISTICA

CONOSCE L'UFFICIO ?



□ Nessuna risposta ■ SI ■ NO

Si ritiene soddisfatto del servizio fornito?



RISULTATO COMPLESSIVO DELL'INDAGINE

Si evidenzia un'inversione di tendenza rispetto ai risultati del 2009, infatti mentre nell'indagine precedente la maggioranza degli utenti (63% dei questionari cartacei e l'83% di quelli on line) aveva dichiarato di non essere soddisfatto del servizio fornito, nell'indagine attuale il **76 %** degli utenti si dichiara abbastanza o molto soddisfatto.

Il miglioramento in termini di percezione dell'utenza emerge anche dal confronto dei risultati relativi ai singoli items degli uffici Dia e Progetti Edilizi (vedi tabella di pag. 14).

Alcuni aspetti hanno comunque ottenuto valori non superiori a 2,5 risultando quindi fattori non soddisfacenti sui quali è necessario intervenire:

Ufficio Protocollo DIA/C.A.A.

- Tempi di attesa allo sportello
- Spazi di attesa (comfort e riservatezza)

Ufficio Protocollo Permessi Costruire

- Spazi di attesa (comfort e riservatezza)

Ufficio DIA

- Univocità interpretativa della normativa e delle informazioni fornite
- Tempi di attesa allo sportello

Ufficio Progetti Edilizi

- Tempi di attesa allo sportello
- Tempi di procedura

Il miglioramento rispetto all'anno precedente è stato confermato dalla specifica domanda in cui il **69%** degli utenti ha dichiarato che il servizio è "un po' migliore" (**51%**) o "decisamente migliore" (**18%**) adducendo come principali motivazioni la disponibilità del personale (**28%**) e l'organizzazione degli uffici (**25%**).

L'Ufficio Coordinamento e Consulenza Urbanistica di recente istituzione è conosciuto dal **52%** degli utenti, il **37%** dei quali si ritiene "abbastanza soddisfatto" e il **47%** "molto soddisfatto" del servizio fornito.

Le osservazioni degli utenti hanno riguardato particolarmente l'inadeguatezza degli spazi di attesa (già emersa dai voti di soddisfazione), la necessità di ampliare gli orari apertura e i tempi lunghi dell'Ufficio Visure (ufficio non ricompreso nell'attuale indagine poiché nell'ultimo anno non è stato oggetto di alcuna azione di miglioramento).