

Sportello Unico Edilizia

DATI RILEVATI SU 54 QUESTIONARI COMPILATI

DOMANDA N 1

36 POSITIVI
15 MEDI
3 NEGATIVI

DOMANDA N 2

47 POSITIVI
5 MEDI
1 NEGATIVO
1 ASTENUTO

DOMANDA N. 3

14 POSITIVI
25 MEDI
15 NEGATIVI

DOMANDA N. 4

31 POSITIVI
17 MEDI
6 NEGATIVI

DOMANDA N. 5

29 POSITIVI
19 MEDI
6 NEGATIVI

DOMANDA N. 6

11 POSITIVI
25 MEDI
17 NEGATIVI
1 ASTENUTO

DOMANDA N. 7

38 POSITIVI
12 MEDI
3 NEGATIVI
1 ASTENUTO

DOMANDA N. 8

28 POSITIVI

23 MEDI
3 NEGATIVI
DOMANDA N. 9
40 POSITIVI
13 MEDI
0 NEGATIVI
1 ASTENUTO

DOMANDA N. 10
43 POSITIVI
10 MEDI
1 NEGATIVI

DOMANDA N. 11
36 POSITIVI
17 MEDI
1 NEGATIVI

Motivi per cui ci si è rivolti all'ufficio

34 per informazioni
24 per presentazione pratica
14 per ritiro documenti
8 per ritiro modulistica

Frequenza di utilizzo del servizio

7 prima volta
20 qualche volta
27 spesso

Utilizzo sito Internet

32 si
11 no
16 inf. insufficienti

SUGGERIMENTI

- 1) Aumentare orario di apertura al pubblico
- 2) Migliorare le informazioni
- 3) Consultazione online PRG
- 4) Poco personale agli sportelli
- 5) File "dedicate"
- 6) Aggiornamento modulistica online

- 7) Elimina code
- 8) Interpretazione univoca delle informazioni da parte degli operatori
- 9) Ampliare gli spazi e servizi di accoglienza
- 10) Dividere ricevimento tecnici e ricevimento semplici cittadini

PROFESSIONI

40	tecnici
12	altre professioni
2	astenuti

NUMERO QUESTIONARI COMPILATI 54

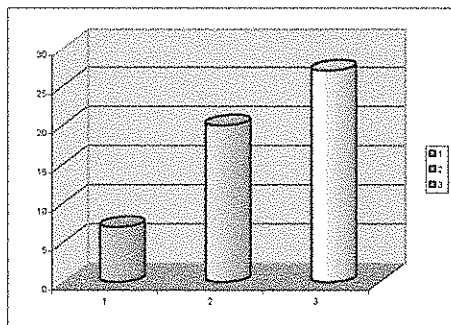
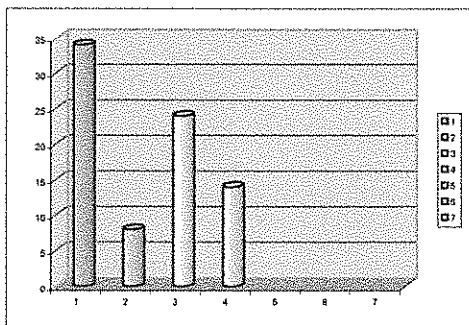
MOTIVO RICHIESTA SERVIZIO

1) richiesta informazione	34
2) richiesta modulistica	8
3) presentazione pratica	24
4) ritiro pratica	14

11) FREQUENZA UTILIZZO SERVIZIO

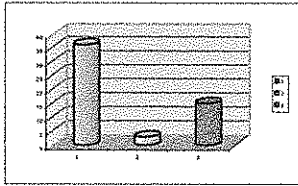
1) prima volta	7
2) qualche volta	20
spesso	27

N.P. 1



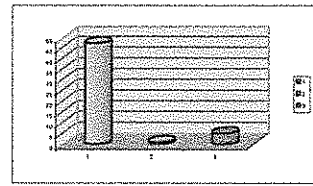
INDIVIDUAZIONE UFFICIO

positivo 36
negativo 3
suff. 15



RISPETTO ORARIO

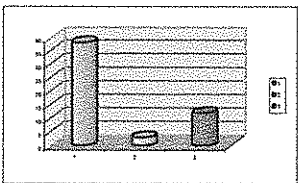
positivo 47
negativo 1
suff. 5
N.P. 1



CHIAREZZA INFORMAZIONI

N.P. 1

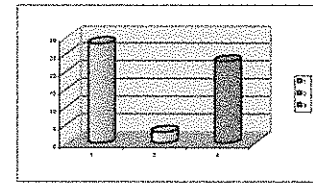
positivo 38
negativo 3
suff. 12



SEMPLICITA' MODULISTICA

N.P. 1

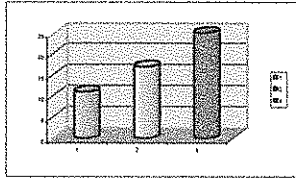
positivo 28
negativo 3
suff. 23



VELOCITA' SERVIZIO EROGATO

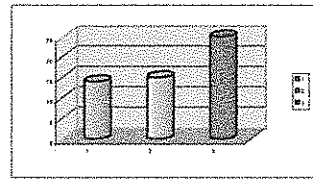
positivo	11
negativo	17
sum	25

N.P. 1



ADEGUATEZZA SPAZI

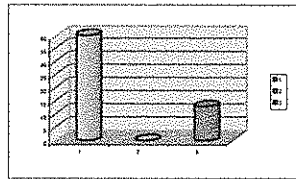
positivo	14
negativo	15
sum	25



COMPETENZA PERSONALE

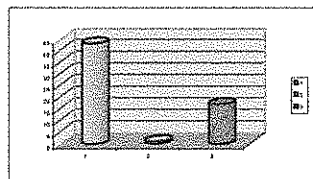
positivo	40
negativo	0
sum	13

N.P. 1



CORTESIA PERSONALE

positivo	43
negativo	1
sum	17



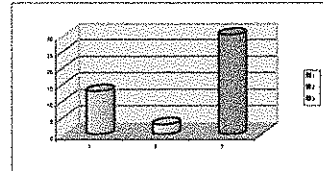
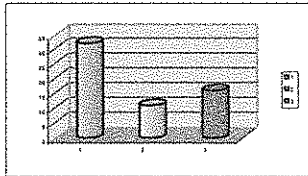
INFORMAZIONI SITO INTERNET

si	32
no	11
insuff	16

SERVIZIO

N.P. 6

a) migliorato	13
b) peggiorato	3
c) invariato	30





COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA

Provincia di Ancona

=====

3° SETTORE: Gestione, Governo, Valorizzazione del Territorio e delle
Infrastrutture

Obiettivo 2016

Indagine di *Customer Satisfacion* degli utenti esterni degli uffici comunali di *front office*

L'utenza, informata e invitata alla compilazione del questionario per una settimana ha restituito n. 54 questionari dai cui dati emerge quanto segue.

L'utenza è composta prevalentemente da tecnici (geom/ing/arch) che usufruiscono più volte del servizio nell'ambito dell'istruttoria di pratica edilizia (informazioni, presentazione, ritiro).

Nel complesso il servizio è valutato positivamente soprattutto dal punto di vista delle relazioni e comunicazioni (disponibilità, cortesia e competenza del personale).

L'elemento decisamente critico è rappresentato dall'inadeguatezza degli spazi sia per il ricevimento che per l'attesa dell'utenza, spazi che non favoriscono né il rispetto della privacy né l'efficienza delle operazioni.

Sentita anche l'esigenza di un più ampio orario di apertura al pubblico con file dedicate al ricevimento dei semplici cittadini e ricevimento tecnici.

S.U.A.P. - Sportello Unico Attività Produttive

DATI RILEVATI SU 11 QUESTIONARI COMPILATI

DOMANDA N 1

9 POSITIVI
2 MEDI
0 NEGATIVI

DOMANDA N 2

9 POSITIVI
2 MEDI
0 NEGATIVO

DOMANDA N. 3

9 POSITIVI
1 MEDI
1 NEGATIVI

DOMANDA N. 4

7 POSITIVI
2 MEDI
2 NEGATIVI

DOMANDA N. 5

10 POSITIVI
1 MEDI
0 NEGATIVI

DOMANDA N. 6

10 POSITIVI
1 MEDI
0 NEGATIVI

DOMANDA N. 7

11 POSITIVI
0 MEDI
0 NEGATIVI

DOMANDA N. 8

7 POSITIVI
1 MEDI
3 NEGATIVI

DOMANDA N. 9

11 POSITIVI
0 MEDI
0 NEGATIVI

DOMANDA N. 10

11 POSITIVI
0 MEDI
0 NEGATIVI

DOMANDA N. 11

11 POSITIVI
0 MEDI
0 NEGATIVI

CONSIDERAZIONI

Lo Sportello Unico per le Attività produttive utilizza in via prevalente la modalità di trasmissione delle pratiche attraverso l'applicativo web del SUAP on-line pertanto durante l'orario di apertura al pubblico non vi è una grande affluenza; le informazioni sull'utilizzo dell'applicativo vengono richieste soprattutto via telefono.

Resta residuale la presenza dell'utenza al front-office per la presentazione delle istanze per occupazione di suolo pubblico e pratiche di Polizia Amministrativa.

SUGGERIMENTI

- 1) Migliorare le informazioni utilizzando strumentazione informatica
- 2) Consultazione online delle istanze
- 3) Predisposizione di un servizio di assistenza per la presentazione delle pratiche on-line
- 4) Aggiornamento modulistica online
- 5) coordinamento con gli altri uffici interni all'Ente al fine di rendere esecutivo lo SUAP con la messa a disposizione della modulistica sulla piattaforma.

PROFESSIONI

5 libero professionista
3 pensionati
1 medico
1 funzionario pubblico