



COMUNE DI VALSAMOGGIA

Report Questionari di Valutazione Sportelli SUE SUAP Comune di Valsamoggia

PREMESSA

Il questionario è volto alla rilevazione del gradimento da parte dei tecnici e imprenditori ed è uno strumento importante per l'Amministrazione al fine di valutare il proprio lavoro con l'obiettivo di tendere ad un miglioramento costante della qualità del servizio stesso e della soddisfazione del pubblico.

Il questionario è stato elaborato prevedendo anche una sezione riguardante l'organizzazione del servizio in questo particolare momento storico segnato dalla pandemia.

CONTESTO

L'area Gestione e Sviluppo del Territorio gestisce oltre 2000 pratiche annue, tra SUAP edilizia, SUAP commercio e SUE; tra le pratiche gestite ci sono sia quelle per la verifica di completezza documentale, sia quelle istruite senza rilascio espresso sia quelle gestite e rilasciate in modo espresso.

INFORMAZIONI METODOLOGICHE: TEMPI E CANALI PER LA COMPILAZIONE

Il questionario è stato inviato tramite PEC protocollata a tutti i tecnici e imprenditori che hanno presentato istanze agli Sportelli SUE e SUAP nel 2020 e nella prima metà del 2021 (780 indirizzi circa).

Al questionario hanno risposto 131 degli interpellati.

Poiché gli utenti servizio hanno ricevuto comunicazione diretta e formale sull'apertura del questionario e avuto a disposizione un tempo congruo per compilarlo, si ritiene comunque di poter considerare significative le risposte ricevute, ai fini dell'elaborazione del presente report e di considerazioni utili alla valutazione del servizio.



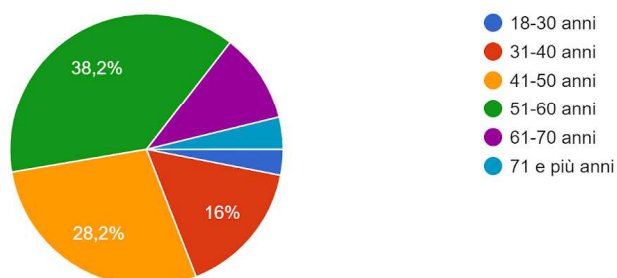


CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Le **fasce d'età** largamente predominanti sono quelle tra i 50 e i 60 e tra 40 e i 50 anni, come da grafico sotto; si tratta in larga maggioranza di uomini (68,7%), di cittadinanza italiana (99,2%), lavoratori/lavoratrici autonomi (90,8%).

Qual è la sua fascia d'età?

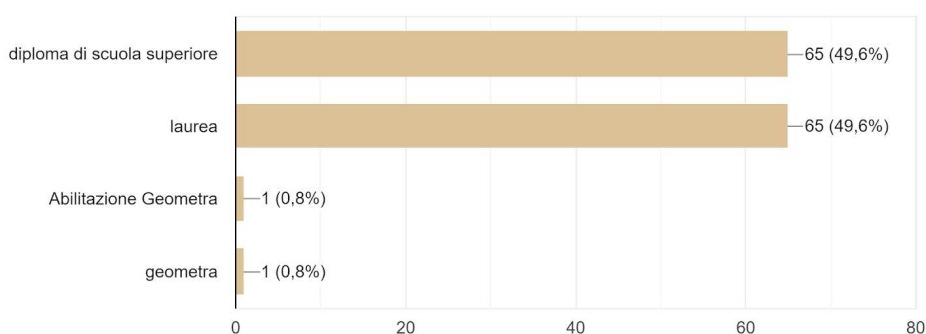
131 risposte



Riguardo al **titolo di studio** si equivalgono sostanzialmente i diplomati e i laureati.

Qual è il suo titolo di studio?

131 risposte



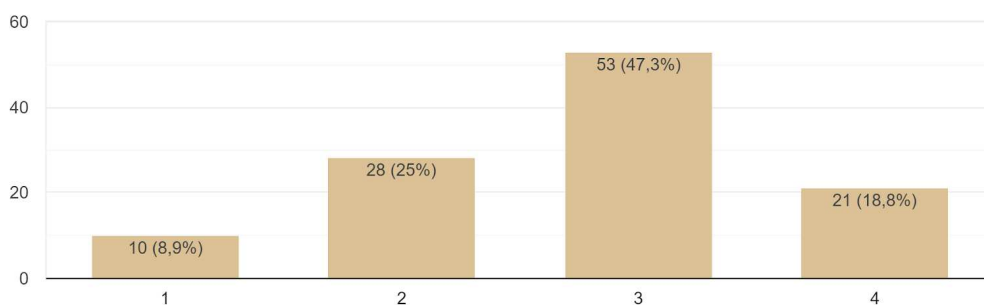


CONSIDERAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO OFFERTO:

La maggioranza degli intervistati (77,1%) ha usato il portale Accesso Unitario e si dichiara abbastanza o molto soddisfatto delle modalità d'uso; i motivi di contatto con gli uffici sono variegati (si vedano i grafici sotto).

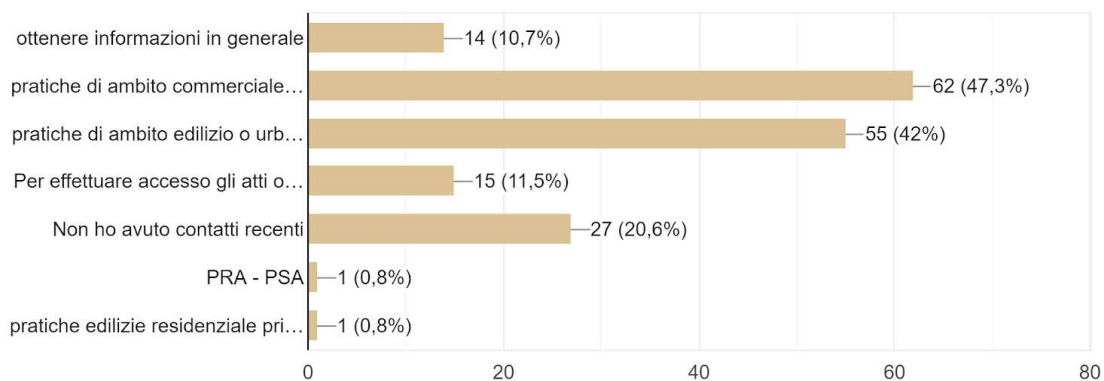
Ritiene che le informazioni e le modalità di utilizzo del portale siano sufficientemente chiare ed esaustive?

112 risposte



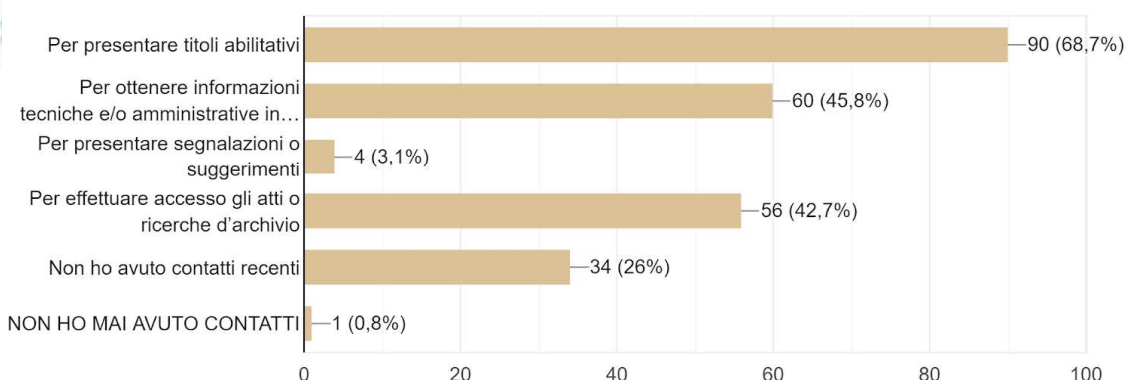
Per quali motivi ha avuto a che fare con il Servizio SUAP (possibili anche più risposte)?

131 risposte



Per quali motivi ha avuto a che fare con il Servizio SUE (possibili anche più risposte)?

131 risposte

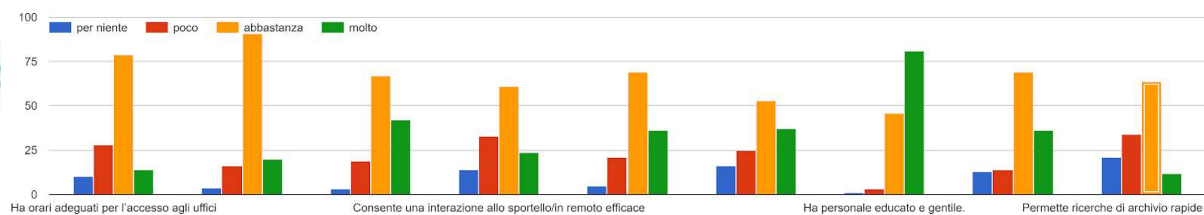


Il giudizio sul servizio offerto è complessivamente buono; rispetto all'anno precedente è risultato tendenzialmente in continuità. Il servizio è ritenuto abbastanza (48,1%) o molto (22,1%) soddisfacente tenendo conto delle misure previste dai Protocolli COVID- 19; il 22,9% si considera poco soddisfatto di questo aspetto e il 6,9% per niente.

E' necessario sottolineare che le richieste di accesso agli atti sono aumentate in modo esponenziale nel periodo di riferimento in quanto il Superbonus nazionale ha fatto sì che molti utenti si siano attivati per presentare pratiche edilizie, pertanto le richieste di accesso atti per verificare lo stato legittimo degli immobili sono quasi quadruplicati; questo, in concomitanza anche del periodo pandemico, ha portato ad un ritardo sui tempi di accesso.

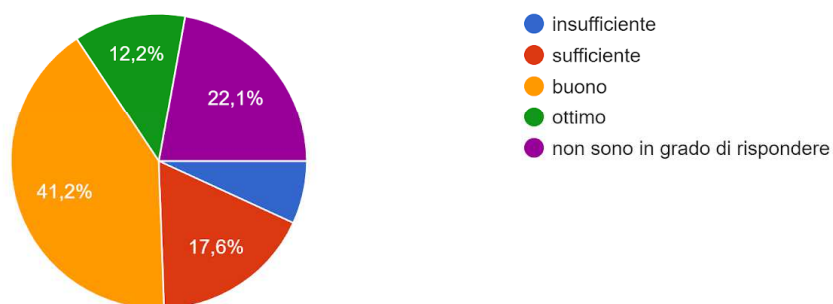


Giudizio complessivo sul servizio offerto (per entrambi i servizi SUE - SUAP)



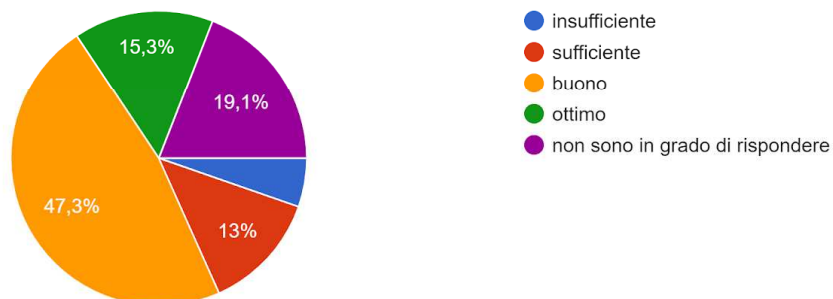
Dovendo dare un giudizio complessivo sul servizio offerto dal Servizio SUE, qual è la sua opinione?

131 risposte



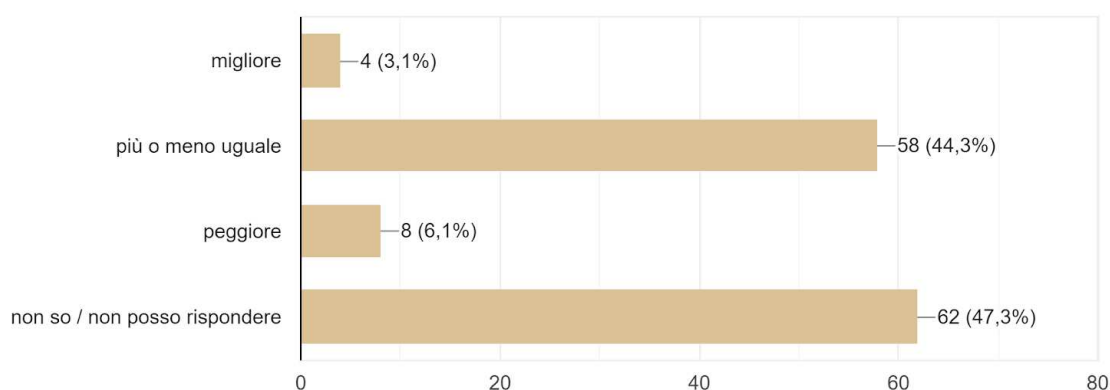
Dovendo dare un giudizio complessivo sul servizio offerto dal Servizio SUAP, qual è la sua opinione?

131 risposte



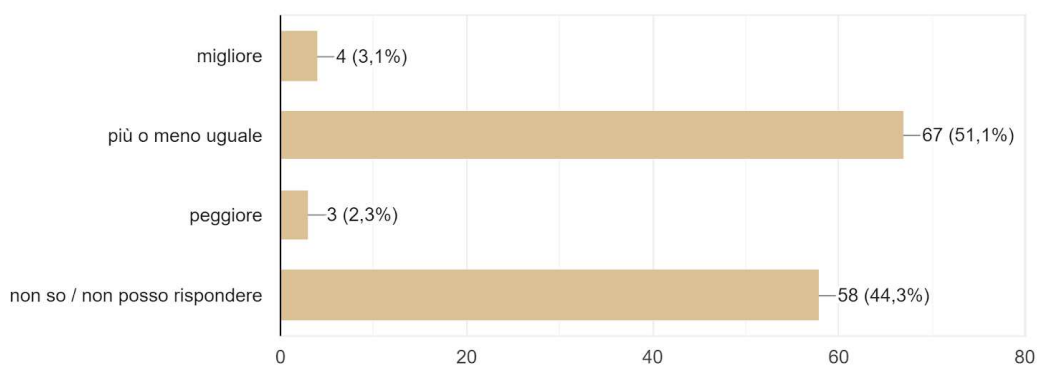
Se l'anno passato ha già fruito del servizio SUE, ritiene che il servizio offerto oggi sia:

131 risposte



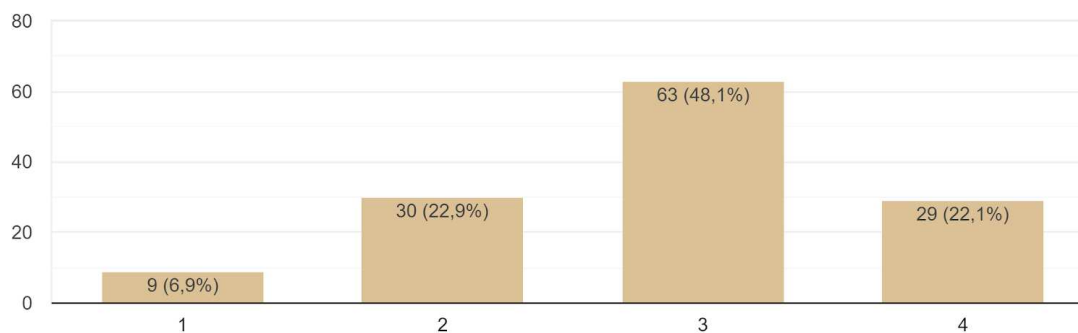
Se l'anno passato ha già fruito del servizio SUAP, ritiene che il servizio offerto oggi sia:

131 risposte



Ritiene che il servizio offerto dagli Sportelli SUE / SUAP sia stato soddisfacente tenendo conto delle misure previste dai Protocolli COVID- 19?

131 risposte





Il periodo pandemico e la richiesta di accesso agli atti esponenziale rispetto alla media degli ultimi anni ha sicuramente messo a dura prova l'ufficio, già in parte carente di organico.

La semplificazione dell'inoltro delle istanze da portale non può essere gestita in modo autonomo dal Comune in quanto è un portale unico Regionale; gli uffici hanno comunque sempre partecipato alla rilevazione da parte della RER sulle problematiche del portale riferendo le criticità.

VALUTAZIONI ESPRESSE E SUGGERIMENTI

Il ripristino degli appuntamenti in presenza (mantenendo se preferito dal professionista quello da remoto) con almeno due giornate di ricevimento settimanali, oltre che due giornate di ricevimento telefonico per informazioni hanno già dato una risposta concreta alle richieste di miglioramento. Inoltre si sta procedendo con l'appalto della digitalizzazione degli archivi edilizi comunali che comporta un'accelerazione sui tempi di attesa delle richieste.

Nel modello a tendere del portale di front-office sarà possibile arrivare a visionare lo stato della pratica, che ad ogni modo, tramite le comunicazioni tra Amministrazione Comunale e Tecnico incaricato con procura, sono sempre verificabili.

