

Città di Albignasego

Al Sig. Sindaco
All'Ass. Luise Valentina
Al Segretario Generale
Al Responsabile 5° Settore

e, P.C. All'Ufficio Controllo di Gestione

Oggetto: Trasmissione risultanze indagine sullo sportello dell'edilizia

Si trasmettono le risultanze dell'indagine sulla soddisfazione dell'utenza dello Sportello dell'Edilizia svolta tra i mesi di aprile e maggio 2019.

- Questionari inviati via PEC ai professionisti che abitualmente utilizzano i servizi dello sportello (sulla base degli elenchi tenuti dall'ufficio): 197;
- Professionisti che hanno partecipato all'indagine: 9 (4,6%). La percentuale è in linea con la partecipazione ottenuta nelle precedenti indagini. Di questi 5 sono stati restituiti via mail e 4 nell'apposita urna posizionata in prossimità della sala d'attesa dello sportello;
- I professionisti che hanno risposto al questionario hanno avuto rapporti con lo sportello una media di 18,4 volte nell'ultimo anno.
- Le risposte ai dieci aspetti indicati risultano le seguenti:

	Media delle valutazioni	Mediana delle valutazioni	Dev. St.
Orari di apertura al pubblico	7,2	7	1,30
Spazio dedicato a sala d'attesa	6,6	7	1,42
Facilità di contatto con gli operatori	8,6	9	1,42
Tempi d'attesa prima del contatto con l'operatore dello sportello dell'edilizia	7,1	8	1,36
Preparazione degli operatori	9,1	9	0,78
Chiarezza della modulistica	8,0	8	1,00
Chiarezza nelle spiegazioni da parte degli operatori	9,2	9	0,83
Tempi di conclusione delle pratiche	7,9	8	0,93
Univocità interpretativa della normativa e delle informazioni fornite agli operatori	8,6	8	1,01
Valutazione complessiva dello sportello unico dell'edilizia	8,4	8	0,88

Dai risultati appare che l'aspetto più problematico risulta essere lo spazio dedicato all'attesa con una valutazione media di 6,6.

Gli aspetti che hanno ricevuto le valutazioni più elevate riguardano i rapporti con gli operatori: chiarezza nelle spiegazioni da parte degli operatori (valutazione 9,2) e preparazione degli operatori (valutazione 9,1).

La valutazione complessiva dello sportello risulta pari a 8,4.

Sulla base della deviazione standard (scarto quadratico medio) l'aspetto sul quale chi ha risposto al questionario ha un'opinione più uniforme è la preparazione degli operatori, la chiarezza delle spiegazioni da parte degli operatori e la valutazione complessiva dello sportello.

L'aspetto per il quale l'opinione è meno uniforme è lo spazio dedicato alla sala d'attesa, la facilità di contatto con gli operatori e i tempi d'attesa.

Di seguito i suggerimenti raccolti:

- Un capo e due tecnici per questo ufficio sono pochi. Il cittadino si deve accontentare!! L'ufficio di protocollo per le pratiche edilizie non deve essere aperto solo nei giorni di ricevimento dell'ufficio ma tutti i giorni in cui è aperto per il pubblico;
- Attivazione sportello SUE telematico;
- Sportello protocollo edilizia accessibile tutti i giorni. Attivare un servizio / giornata con appuntamento edilizia privata. Accesso agli atti: sportello dedicato (ricerche, richieste, visure) e meno oneroso oppure far pagare le pratiche per immobile visionato;
- Per il protocollo si consiglia il timbro in ricevuta su tutti i ????. Allegati;
- Suggerisco di spostare il geom. Cecchinato in ufficio più adeguato.

Distinti saluti

Albignasego li 28/05/2019

Il Responsabile 1° Settore
Floriano Scarin

Documento Firmato Digitalmente
ai sensi del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82
(Codice dell'amministrazione digitale)

FS/fs

Floriano Scarin
Tel. 049.8042211 – Fax. 049.8625188
E-Mail: floriano.scarin@albignasego.gov.it – PEC: albignasego.pd@cert.ip-veneto.net

Il presente documento è firmato digitalmente ed il file originale è conservato presso l'ufficio comunale cui compete il relativo procedimento.
La firma autografa/digitale è sostituita dall'indicazione del nome a norma dell'art. 3, comma 2, del D.Lgs. 39/1993.