



UNIONE DELLA ROMAGNA FAENTINA SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

IL GIUDIZIO DEGLI UTENTI SULLO SPORTELLINO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE

Analisi dei questionari
di soddisfazione dei clienti/utenti
(*customer satisfaction*)

Faenza, settembre 2016

PRESENTAZIONE

L'esperienza maturata in questi anni dai Comuni della Romagna Faentina nella gestione dello Sportello unico per le attività produttive e nell'attività di semplificazione a favore delle imprese, ha prodotto progressivi miglioramenti nel rapporto con imprese e tecnici.

In questo quadro, un aspetto oggi assolutamente imprescindibile nel processo di fornitura di servizi, è la verifica della soddisfazione generata nell'utenza. Essa è molto spesso decisiva nelle attività private per sancire la riuscita o meno di determinate iniziative imprenditoriali o commerciali, dove in questi casi si parla più di clienti e meno di utenti, ma è sempre più necessaria anche nel caso dei servizi erogati dalla pubblica amministrazione, che deve essere consapevole dei livelli della propria *performance* e di come migliorarli. Per questi motivi, nel periodo maggio - luglio 2016 sono stati somministrati questionari di *customer satisfaction* agli utenti che si presentavano allo Sportello unico per le attività produttive (Suap), presso le sedi poste nei diversi Comuni dell'Unione.

Il Comune di Faenza, aveva già svolto analoghe indagini (nel 2003, nel 2007, nel 2009 e nel 2011) che hanno dato esiti simili e di buon livello, a testimonianza della validità dell'indagine.

La presentazione dei risultati sono il migliore attestato di fiducia e di valore che si possa dare ai lavoratori, che in questi anni hanno profuso energie e dedizione nella gestione dei procedimenti di autorizzazione, segnalazione, ecc, rivolti alle imprese.

Dai risultati cerchiamo sempre di trarre spunti per il miglioramento e su questo terreno siamo aperti alle proposte e alle sollecitazioni delle associazioni delle imprese e dei tecnici incaricati.

Dr. Davide Missiroli
Sindaco di Brisighella
Assessore alle attività produttive
Unione della Romagna Faentina

Dr. Giovanni Malpezzi
Sindaco di Faenza
Presidente
Unione della Romagna Faentina

INDICE

1. Che cos'è lo Sportello unico per le attività produttive.	p. 4
2. Che cos'è la <i>customer satisfaction</i>	p. 5
3. Dati raccolti.....	p. 7
3.1. Il tempo di attesa e l'orario di ricevimento	
3.2. Il motivo di accesso al Suap	
3.3. Il giudizio sui requisiti del servizio e la loro importanza	
3.4. I suggerimenti	
3.5. Il procedimento telematico	
4. Conclusioni e spunti di miglioramento	p. 13
Allegato 1: Il questionario distribuito	p. 14

1. Che cos'è lo Sportello unico per le attività produttive

La normativa (DPR 160/2010, che innova la previgente disciplina del 1998, dettata dal DPR 447) prevede che i Comuni, singoli o associati, istituiscano una struttura denominata Sportello unico per le attività produttive, alla quale può rivolgersi l'imprenditore che intenda realizzare o modificare (ampliare, ristrutturare, ecc) un impianto produttivo di beni o servizi o che intenda avviare un'attività economica (imprenditoriale o professionale).

Lo sportello unico per le attività produttive (Suap) è incaricato di gestire l'intero procedimento; a tal fine deve coordinare le pubbliche amministrazioni coinvolte (quali Asl, Arpa, Vigili del fuoco, ecc), chiedendo tutti i pareri e le autorizzazioni necessarie per realizzare l'impianto, evitando così il carico burocratico, prima sostenuto dall'imprenditore e dai progettisti da questo incaricati.

L'intero procedimento (dalla domanda, alla acquisizione dei pareri delle altre pubbliche amministrazioni al rilascio del provvedimento finale) deve essere gestito con modalità telematica.

Il Suap è stato conferito dai Comuni all'Unione della Romagna Faentina con decorrenza 1.1.2015

I procedimenti per l'avvio dell'attività riguardano le seguenti aree:

Agenzie d'affari
Agenzie di viaggi
Agriturismo
Alberghi e altre strutture ricettive
Ambiente (Scarichi, Inquinamento acustico di Cantieri e Manifestazioni)
Artigianato e Industria (Comunicazione di inizio attività)
Ascensori
Bar, Ristoranti (Pubblici esercizi)
Barbieri e Parrucchieri (Acconciatori)
Caccia
Certificazione per attività economiche
Circoli privati (con somministrazione)
Commercio al dettaglio
Commercio su aree pubbliche (Ambulanti)
Distributori di carburante
Estetiste, tatuaggio e piercing
Farmacie
Feste, spettacoli e trattenimenti
Fochini
Funghi
Gas tossici
Giochi, sale giochi e fare sportive
Giornali e riviste
Impianti sportivi
Imprenditori/produttori agricoli
Lotterie, pesche, tombole (Manifestazioni di sorte locali)
Mandatari, spedizionieri e simili
Manifestazioni fieristiche
Onoranze funebri
Panifici
Pesca
Registri: vidimazione
Sanità

Taxi, noleggio auto e rimesse
Tintolavanderia
Tiro a segno
Turismo

Gli uffici sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

Città	Indirizzo	Giorno di apertura	Orario di apertura	Contatti
Faenza (Sede centrale SUAP)	Piazza Rampi, 7 (Faenza)	Dal Lunedì al Venerdì	8:30 - 13:00	0546 - 691269
Brisighella	Via Naldi, 2 (Brisighella)	Lunedì	9:00 - 13:00	0546 - 80082
Casola Valsenio	Via Roma, 50 (Casola Valsenio)	Martedì	9:00 - 12:00	0546 - 976521
Riolo Terme	Via Aldo Moro, 2 (Riolo Terme)	Mercoledì	9:00 - 13:00	0546 - 77422
Solarolo	P.za Gonzaga, 1 (Solarolo)	Giovedì	9:00 - 13:00	0546 - 618486
Castel Bolognese	P.za Bernardi, 1 (Castel Bolognese)	Venerdì	9:00 - 13:00	0546 - 655837

2. Che cos'è la *customer satisfaction*

La *customer satisfaction* è, letteralmente, la "soddisfazione del cliente". Oggi questo è l'obiettivo delle aziende che operano sul mercato, ma sta diventando sempre più anche l'obiettivo delle istituzioni pubbliche. Soddisfare i bisogni espressi dai cittadini è lo scopo delle pubbliche amministrazioni, la loro ragione di esistere. Ma i bisogni dei cittadini evolvono e quindi deve evolvere anche la capacità del servizio pubblico di soddisfarli, migliorando continuamente la qualità della propria prestazione.

Vi sono cinque dimensioni della qualità:

- 1) la *qualità prevista* è la qualità desiderata dal cliente/utente. Attraverso strumenti di marketing ciascun pubblico servizio deve individuare quali siano i bisogni impliciti e i bisogni espliciti dei propri clienti/utenti quali siano i requisiti¹ e gli standard² del servizio che ne determinano la soddisfazione;

¹ I *requisiti* sono le qualità che identificano il prodotto ai fini della soddisfazione del cliente/utente. Il *requisito* percepito dal cliente/utente è il fattore di qualità, cioè a cui il cliente/utente fa riferimento per esprimere il giudizio di soddisfazione. Ad esempio un requisito del servizio di Sportello unico per le attività produttive può essere la "riduzione dei tempi medi di conclusione dei procedimenti", rispetto all'anno precedente.

² Gli *standard* sono i valori dei parametri che il processo è in grado di rispettare. Ad esempio lo standard che si assume con riferimento al requisito della "riduzione dei tempi medi di conclusione dei procedimenti" rispetto all'anno precedente può essere il 5%, cioè "la conclusione dei procedimenti in tempi medi inferiori del 5% rispetto a quelli dell'anno precedente".

- 2) la *qualità progettata* riguarda i livelli degli standard che il servizio si propone di raggiungere, adottando gli opportuni strumenti organizzativi. Essa è, in qualche modo, la qualità promessa (ai clienti/utenti), che viene riportata nei documenti di progettazione del servizio e nelle carte del servizio³. Se gli standard della qualità progettata sono conosciuti dai clienti/utenti, questi ultimi potranno calibrare su di essi le proprie attese;
- 3) *qualità prestata* è la qualità effettivamente resa dai processi "produttivi"; essa si ottiene misurando oggettivamente⁴ i livelli degli standard raggiunti in periodi di tempo prefissati, ad esempio ogni anno;
- 4) la *qualità percepita* è il grado di soddisfazione del cliente/utente, determinato in base alle sue percezioni soggettive, con riferimento alla globalità del servizio e a singoli requisiti di qualità;
- 5) la *qualità paragonata* è data dal confronto con gli standard e/o con l'attività di altre strutture/enti, che erogano i medesimi servizi.

La *qualità percepita* è, quindi, l'oggetto di indagine della *customer satisfaction*. Al riguardo possiamo rappresentare come segue il rapporto tra soddisfazione del cliente/utente e qualità del servizio:

$$Q = P/B, \text{ dove:}$$

Q = qualità percepita (dal cliente/utente);

P = prestazioni del servizio;

B = bisogni del cliente/utente.

Si possono avere questi tre esiti:

- a) $Q = 1$, il cliente/utente è soddisfatto perché le prestazioni ottenute coincidono con le sue aspettative;
- b) $Q > 1$, il cliente/utente è più che soddisfatto perché le prestazioni ottenute sono, almeno per qualche fattore, superiori alle sue aspettative. Per livelli molto elevati ed inattesi delle prestazioni si può giungere fino a "stupire il cliente";
- c) $Q < 1$, il cliente/utente è insoddisfatto perché le prestazioni ottenute sono inferiori alle sue aspettative. Per livelli molto elevati di insoddisfazione si può giungere al rifiuto del servizio o alla protesta vibrata.

E' importante che il cliente/utente sia a conoscenza dei processi organizzativi e dei vincoli normativi che caratterizzano il servizio, affinché possa calibrare le proprie attese in termini realistici. Infatti attese irrealistiche renderanno costantemente insoddisfatto il cliente/utente, senza possibilità di soluzione. Pertanto il servizio deve mettere in atto programmi di comunicazione rivolti agli utenti e deve ricercare continuamente la massima integrazione di questi ultimi nel processo "produttivo" di erogazione del servizio. In particolare gli utenti devono essere coinvolti nella ricerca degli strumenti per il miglioramento del servizio stesso.

Questo è il costante metodo di lavoro dello Sportello unico per le attività produttive dell'Unione della Romagna Faentina.

³ La *Carta del servizio* è un documento attraverso il quale una specifica Pubblica amministrazione o un gestore di pubblico servizio stabilisce i principi fondamentali e gli strumenti per assicurare standard precisi nell'erogazione del servizio ai clienti/utenti. La disciplina di fondo si trova nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici". La Carta del servizio Commercio e Suap si trova nel sito web del Comune di Faenza, alla pagina "www.racine.ra.it/suapfaenza/carta_servizio.htm".

⁴ Il Suap redige ogni anno un apposito rapporto sul "controllo di gestione", nel quale sono rendicontati i risultati della gestione con riferimento ai tempi di conclusione dei procedimenti e alle attività di semplificazione e miglioramento realizzate.

3. I dati raccolti

I questionari così definiti sono stati distribuiti a tutti i clienti/utenti che si sono presentati allo Sportello unico per le attività produttive dal 1° maggio al 31 luglio 2016 presso tutte le sedi comunali

3.1. Il tempo di attesa e l'orario di ricevimento

In primo luogo si è indagato il tempo di attesa prima di essere ricevuto dall'impiegato. Si tratta dell'annoso problema delle "code" (per lo studio delle quali esiste anche una specifica disciplina matematica) e del senso di inutilità del "tempo perso" in attesa del proprio turno.

Gli intervalli di attesa sono stati dimensionati come segue:

- nessuna attesa*, può essere considerata l'eccellenza alla quale tendere, anche se non può essere raggiunta nel cento per cento dei casi;
- meno di cinque minuti*, può essere considerato un tempo di attesa accettabile;
- più di cinque minuti*, è da considerare l'area della criticità, da rimediare nel caso riguardi la maggioranza dei clienti/utenti.

Dalle 199 risposte sono emersi i seguenti esiti:

Tempo di attesa	Numero questionari	%
1. Nessuna attesa	148	74,37
2. Meno di cinque minuti	41	20,60
3. Più di 5 minuti	10	5,03
Totale	199	100,00

Più di sette persone su dieci vengono ricevute immediatamente. Il risultato è soddisfacente, Il valore modale, cioè il valore più frequente, è corrispondente a "Nessuna attesa" (74,37%).

Il 5% delle persone / utenti ha atteso più di 5 minuti prima di essere ricevuto; il dato pare in contraddizione con il processo di digitalizzazione dei procedimenti, che ha ridotto il numero degli accessi fisici allo sportello.

Ipotesi di miglioramento

Un ulteriore miglioramento si può ottenere con flessibilità da adattarsi caso per caso e non in modo programmabile. La flessibilità degli addetti può consistere in comportamenti operativi dati, ad esempio, da: chiamare un collega a supporto; sospendere momentaneamente un colloquio che si prefigura lungo per effettuare operazioni veloci (ad esempio ritirare o consegnare un documento).

In secondo luogo è stato chiesto quale sia l'orario migliore di accesso al Suap, in base alle esigenze personali del singolo cliente/utente, articolando sei intervalli di due ore, dalle 7 alle 19. In effetti l'esito delle risposte date alla domanda precedente è coerente con l'esito delle risposte a questa domanda. Dalle 192 risposte sono emersi i seguenti esiti:

Orario di accesso più adeguato	Numero questionari	%
1. Dalle 7 alle 9	33	17,20
2. Dalle 9 alle 11	77	40,10
3. Dalle 11 alle 13	64	33,33

4. Dalle 13 alle 15	4	2,08
5. Dalle 15 alle 17	5	2,60
6. Dalle 17 alle 19	9	4,69
Totale	192	100,00

Dall'esito riportato nella tabella risulta che il valore modale, cioè il valore più frequente, corrisponde all'orario "Dalle 9 alle 11", che coincide con l'orario di apertura al pubblico.

Rispetto alle rilevazioni passate, relative al Comune di Faenza, le preferenze sono distribuite in modo più uniforme nell'orario 7 - 13 (oltre il 90%). Nel 2011 a Faenza la preferenza modale era nell'orario 11 - 13 con il 56,60%, mentre nel 2016 la preferenza modale si sposta nell'orario 9 - 11, con il 40%.

Ipotesi di miglioramento

Evidenti miglioramenti potrebbero essere ottenuti con l'ampliamento dell'orario di ricevimento, ma la carenza di personale ha costretto a ridurre progressivamente tale arco temporale, per consentire anche lo svolgimento delle attività istruttorie.

Coperture più ampie di orari richiederebbero costi di personale e organizzativi che produrrebbero inefficienze gestionali. L'esito dato dal questionario può essere ritenuto una conferma dell'adeguatezza dell'attuale orario di ricevimento del pubblico, che - peraltro - produce poche "code", come evidenziato nell'esito della domanda precedente.

3.2. Il motivo di accesso al Suap

Dalle 199 risposte si sono ottenuti i seguenti esiti:

Motivo di accesso al Servizio SUAP	Numero questionari	%
1. Presentare domanda (o comunicazione, altro)	95	47,74
2. Consegnare documenti a completamento di una pratica già presentata	32	16,08
3. Avere informazioni di carattere generale	49	24,62
4. Avere informazioni sullo stato di una domanda (o comunicazione, o altro)	11	5,53
5. Ritirare una autorizzazione (o certificato o altro)	8	4,02
6. Altro	4	2,01
Totale	199	100,00

Il valore modale, cioè il valore più frequente, è corrispondente a "Presentare domanda o comunicazione".

Gli accessi ai pubblici uffici costituiscono un costo per le imprese e per i professionisti da queste incaricati di realizzare progetti e seguirne l'iter burocratico per ottenere le autorizzazioni che consentano loro di gestire la propria attività. Il procedimento telematico, obbligatorio dal marzo 2011, ma non ancora praticato da tutti gli utenti, dovrebbe ridurre notevolmente gli accessi.

Attualmente i procedimenti telematici sono il 70%.

Ipotesi di miglioramento

Per questo motivo si potrebbe lavorare assieme agli utenti, ai tecnici e alle associazioni delle imprese, per eliminare o ridurre le cause che provocano alcuni particolari accessi.

Si fa riferimento al motivo "Consegnare documenti a completamento della pratica", che potrebbe essere eliminato azzerando o diminuendo consistentemente le richieste di integrazioni. Questo può avvenire quando le pratiche presentate siano complete, grazie ad un'opera di chiarimento dei documenti ritenuti indispensabili dalle pubbliche amministrazioni responsabili degli endoprocedimenti.

La seconda leva per ridurre gli accessi consiste nel potenziamento delle procedure on line; pertanto si intende operare in questo senso anche per gli operatori non obbligati al procedimento telematico.

Peraltro dai questionari emerge che solo il 50% degli utenti conosce il procedimento on line; di questi ben il 48% ne dà un giudizio negativo, ritenendo che sia più complesso (26,27%) o che richieda più tempo per la compilazione (22,03%).

3.3. Il giudizio sui requisiti del servizio e la loro importanza

La tempestività

La tempestività, in questo caso è riferita al tempo impiegato nel concludere la pratica, riguardo alla valutazione soggettiva del cliente/utente rispetto alle proprie esigenze e aspettative.

Dalle 192 risposte si ricavano i seguenti esiti:

Tempestività	Numero questionari	%
1. Soddisfacente	173	90,10
2. Abbastanza soddisfacente	15	7,81
3. Mediamente soddisfacente	3	1,56
4. Poco soddisfacente	1	0,52
5. Non soddisfacente	0	0
Totale	192	100,00

I risultati che il Servizio si propone di ottenere ("Soddisfacente" e "Abbastanza Soddisfacente") raggiungono il 98%.

La tempestività nel concludere i procedimenti è giudicata molto importante nell' 83,77% dei casi.

L'esito è migliorato rispetto alle rilevazioni precedenti.

Ipotesi di miglioramento

Benché i risultati siano buoni, è possibile migliorare la "tempestività" lavorando su due fronti:

- sul fronte dell'accelerazione dei procedimenti, in particolare di quelli relativi a progetti complessi, che presentano le maggiori criticità, svolgendo attività specifica di monitoraggio su ciascun singolo procedimento e di relazione diretta con le pubbliche amministrazioni che devono esprimere i pareri;
- sul fronte della informazione rivolta agli utenti, in quanto la tempestività, intesa nel senso di adeguatezza dei tempi di conclusione dei procedimenti rispetto alle esigenze degli utenti può confliggere con vincoli oggettivi delle norme e dell'organizzazione delle pubbliche amministrazioni.

L'accessibilità

L'accessibilità, in questo caso, è considerata come l'adeguatezza dell'orario di ricevimento del pubblico, con riferimento alla valutazione soggettiva del cliente/utente rispetto alle proprie esigenze e aspettative.

Dalle 193 risposte si ricavano i seguenti esiti:

Giudizio sulla accessibilità	Numero questionari	%
1. Soddisfacente	163	84,02
2. Abbastanza soddisfacente	21	10,82
3. Mediamente soddisfacente	8	4,127
4. Poco soddisfacente	1	0,52
5. Non soddisfacente	1	0,52
Totale	193	100,00

I risultati che il Servizio si propone di ottenere ("Soddisfacente" e "Abbastanza Soddisfacente") raggiungono il 94,84%.

L'accessibilità è giudicata molto importante nel 70,43% dei casi.

Ipotesi di miglioramento

Data l'ampia articolazione degli orari di accesso, ulteriori miglioramenti potranno essere ottenuti tramite l'incremento dei livelli di informatizzazione, con particolare riferimento ai servizi *on line* e all'accesso a distanza. Tali strumenti in buona parte esistono, ma sono poco utilizzati dagli utenti. Per migliorare i livelli di informatizzazione occorrono adeguati investimenti. Altra modalità da sperimentare è il ricevimento su appuntamento, anche in orari diversi da quelli di apertura.

La chiarezza

La domanda sulla chiarezza indaga come il cliente/utente giudica la capacità dei lavoratori addetti al Servizio di comunicare in modo comprensibile.

Dalle 192 risposte si ricavano i seguenti esiti:

Chiarezza	Numero questionari	%
1. Soddisfacente	177	92,19
2. Abbastanza soddisfacente	13	6,77
3. Mediamente soddisfacente	2	1,04
4. Poco soddisfacente	0	0
5. Non soddisfacente	0	0
Totale	192	100,00

I risultati che il Servizio si propone di ottenere ("Soddisfacente" e "Abbastanza soddisfacente") raggiungono il 99%.

La chiarezza del personale è giudicata molto importante nel 94,68% dei casi.

Ipotesi di miglioramento

Per quanto riguarda il miglioramento (ma anche solo per il mantenimento dell'attuale livello) della chiarezza si lavorerà attraverso interventi di formazione del personale sulle norme specifiche dell'attività di "sportello" e delle relazioni interpersonali, con particolare focalizzazione sulla comunicazione, ma si lavorerà anche sugli strumenti di supporto alla gestione del *front-office* e del *back office*.

La professionalità

La domanda sulla professionalità indaga come il cliente/utente giudica la competenza sulla materia dimostrata dal personale con il quale è entrato in contatto.

Dalle 195 risposte si ricavano i seguenti esiti:

Giudizio sulla Professionalità	Numero questionari	%
1. Soddisfacente	183	93,85
2. Abbastanza soddisfacente	8	4,10
3. Mediamente soddisfacente	2	1,03
4. Poco soddisfacente	1	0,51
5. Non soddisfacente	1	0,51
Totale	195	100,00

I risultati che il Servizio si propone di ottenere ("Soddisfacente" e "Abbastanza soddisfacente") si avvicinano al 99%.

La professionalità del personale è giudicata molto importante nel 93,78% dei casi.

Ipotesi di miglioramento

Il miglioramento della professionalità dei lavoratori si può ottenere tramite interventi di formazione e addestramento. Già ora sono programmate e attuate iniziative formative in quantità giudicate adeguate ed equilibrate, utilizzando le risorse finanziarie messe a disposizione dell'Amministrazione comunale.

Si tratta di incrementare la formazione interna e l'autoformazione sulle normative settoriali e sulle normative generali (procedimento, privacy, accesso, ecc).

La cortesia

La domanda sulla cortesia indaga come il cliente/utente giudica l'atteggiamento del lavoratore nel rapporto di comunicazione con l'utente, le "buone maniere" nel porsi nel rapporto relazionale.

Dalle 195 risposte si ricavano i seguenti esiti:

Giudizio sulla Cortesia	Numero questionari	%
1. Soddisfacente	190	97,44
2. Abbastanza soddisfacente	3	1,54
3. Mediamente soddisfacente	2	1,03
4. Poco soddisfacente	0	0
5. Non soddisfacente	0	0
Totale	195	100,00

I risultati che il Servizio si propone di ottenere ("Soddisfacente" e "Abbastanza soddisfacente") raggiungono il 99%.

La cortesia del personale è giudicata molto importante nel 80,00% dei casi.

Ipotesi miglioramento

La cortesia del personale del Suap è già a livelli eccellenti: questa è una fortuna, perché dipende molto dal carattere delle persone. Piccoli spazi di miglioramento si trovano nelle iniziative formative sul tema della comunicazione interpersonale, che sono state ampiamente realizzate per l'intera organizzazione dell'Unione.

3.4. I suggerimenti

Il questionario prevedeva anche uno spazio libero per l'annotazione di suggerimenti per il miglioramento del servizio. Sul totale dei questionari compilati, sono stati formulati 25 "suggerimenti". Ne risulta il seguente quadro aggregato:

- a) otto suggerimenti riguardano l'eliminazione della "burocrazia", formulati in modi diversi, quali: semplificare i moduli, eliminare l'invio telematico (ma anche, aumentare la gestione telematica), eliminare i bolli,
- b) cinque suggerimenti riguardano requisiti specifici del servizio, quali: tempestività, cortesia, accessibilità, collaborazione fra uffici;
- c) tre suggerimenti chiedono che il medesimo questionario sia somministrato anche per lo Sportello Unico dell'Edilizia;
- d) dieci suggerimenti in realtà sono apprezzamenti ai lavoratori del Suap.

3.5. Il procedimento telematico

Dal 2010, con il DPR 160, è obbligatorio il procedimento telematico: le domande e le segnalazioni devono essere presentate *on line*, l'istruttoria per l'acquisizione dei pareri da parte delle pubbliche amministrazioni coinvolte deve essere svolta *on line*, il provvedimento finale deve essere rilasciato *on line*. L'obiettivo è quello di ridurre il carico burocratico che devono sostenere gli utenti e accelerare la conclusione dei procedimenti.

Le segnalazioni certificate di inizio attività (Scia) e le domande per realizzare un impianto produttivo o per avviare una attività possono essere presentate tramite web service (un apposito software denominato "people" e adottato a livello provinciale e a livello regionale da tutti i Comuni e le Unioni di Comuni, che consente la compilazione *on line* tramite internet), oppure tramite posta elettronica certificata (Pec). Le Scia e le domande devono essere firmate digitalmente.

Non sono ancora del tutto definiti gli strumenti informatici che consentono il pagamento *on line* dei diritti e degli oneri connessi alla pratica, l'applicazione "virtuale" del bollo, la gestione di allegati "pesanti" (come nel caso di complesse tavole progettuali) che la Pec non è in grado di ricevere, ecc.

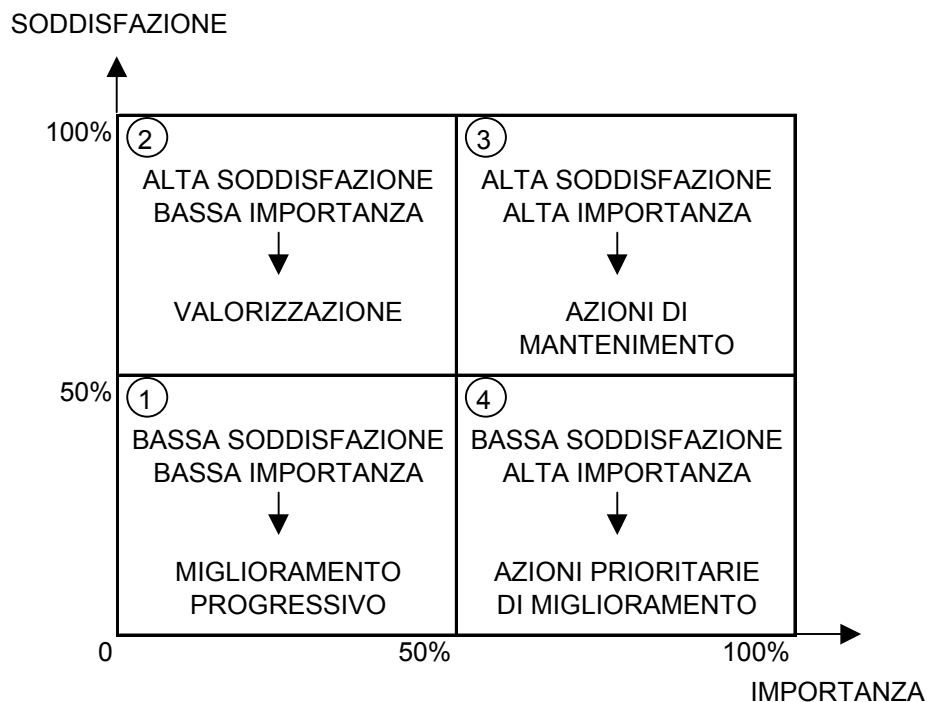
Pertanto si è deciso di chiedere ai clienti/utenti un giudizio anche relativamente a questo profilo: sono state fornite 191 risposte: 94 (il 49,22%) non conoscono il procedimento telematico, che invece è conosciuto da 97 persone (il 50,78%). L'alto numero di coloro che non conoscono il procedimento telematico è inaspettato, dal momento che la sua obbligatorietà è stata comunicata in diversi modi e il personale è incaricato di informare sempre tutti gli utenti della novità, fin dall'inizio del 2011.

Il confronto fra procedimento telematico e procedimento cartaceo è così giudicato da coloro che hanno dichiarato di conoscere il procedimento telematico:

Il procedimento telematico è	Numero questionari	%
1. Più semplice	25	21,19
2. Più complesso	31	26,27
3. In grado di accelerare i tempi di risposta da parte dell'ufficio	29	24,58
4. Richiede più tempo per la compilazione	26	22,03
5. Richiede meno tempo per la compilazione	7	5,93
Totale questionari	118	100,00

4. Conclusioni e spunti di miglioramento

I testi che studiano e illustrano la *customer satisfaction* forniscono il seguente strumento di diagnosi:



I requisiti del servizio che si collocano nel *primo quadrante*, che sono giudicati poco importanti e di bassa soddisfazione, richiedono generiche azioni di miglioramento, non prioritarie.

I requisiti del servizio che si collocano nel *secondo quadrante*, che producono alta soddisfazione benché non siano giudicati molto importanti, possono essere oggetto di valorizzazione. Ciò al fine di incrementare il giudizio di importanza da parte dei clienti/utenti, visto che costituiscono aspetti apprezzabili delle modalità con cui si sviluppa l'erogazione del servizio.

I requisiti del servizio che si collocano nel *terzo quadrante* sono considerati importanti e di alta soddisfazione. E' questo l'obiettivo a cui tendere per migliorare la qualità del servizio. I requisiti che si trovano in questo quadrante devono essere attentamente monitorati, con azioni di presidio, al fine di mantenere il livello raggiunto e, possibilmente, migliorarne - anche di poco - le posizioni.

I requisiti del servizio che si collocano nel *quarto quadrante*, sono quelli che producono bassa soddisfazione e sono giudicati importanti per la qualità del servizio. Questa è la vera area della criticità. Sui requisiti qui collocati vanno svolte le azioni prioritarie tese al miglioramento degli standard e, comunque, azioni finalizzate al confronto con i clienti/utenti, per comprendere le cause della bassa soddisfazione e, conseguentemente, rimuoverle.

Tutti i requisiti che caratterizzano il Suap del Comune di Faenza si collocano nel terzo quadrante.

Il requisito relativamente più basso (94,84% i giudizi positivi) è l'accessibilità, ma esso è anche quello giudicato meno importante (70,43%).

ALLEGATO 1 - Il questionario distribuito

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE DEL SERVIZIO SUAP - UFFICIO N. _____

N.B. - Inserire una crocetta nella casella corrispondente alla risposta scelta

1. Quanto tempo ha aspettato prima di essere ricevuto dall'impiegato (in minuti) ?

<input type="checkbox"/>	Nessuna attesa	<input type="checkbox"/>	Meno di cinque minuti
<input type="checkbox"/>	Oltre i 5 minuti (indicare quanto)		

2. Qual è l'orario migliore, per le Sue esigenze, di accesso all'ufficio?

<input type="checkbox"/>	dalle ore 7 alle ore 9	<input type="checkbox"/>	dalle ore 13 alle ore 15
<input type="checkbox"/>	dalle ore 9 alle ore 11	<input type="checkbox"/>	dalle ore 15 alle ore 17
<input type="checkbox"/>	dalle ore 11 alle ore 13	<input type="checkbox"/>	dalle ore 17 alle ore 19

3. Come giudica il servizio ricevuto, relativamente alle caratteristiche sotto indicate ?	4	3	2	1	0
	Soddisfacente	Abbastanza Soddisfacente	Mediamente Soddisfacente	Poco soddisfacente	Non soddisfacente
TEMPESTIVITA' (= tempo impiegato nel concludere la pratica)					
ACCESSIBILITA' (= orario di ricevimento)					
CHIAREZZA (nella comunicazione da parte del personale)					
CORTESIA (del personale)					
PROFESSIONALITA' (= competenza sulla materia dimostrata dal personale)					

4. Che importanza attribuisce a ciascuna delle caratteristiche sotto indicate ?	3	2	1
	Molta importanza	Media importanza	Poca importanza
TEMPESTIVITA' (= tempo impiegato nel concludere la pratica)			
ACCESSIBILITA' (= orario di ricevimento)			
CHIAREZZA (nella comunicazione da parte del personale)			
CORTESIA (del personale)			
PROFESSIONALITA' (= competenza sulla materia dimostrata dal personale)			

+

5. Si è presentato all'ufficio in qualità di:	
<input type="checkbox"/>	imprenditore direttamente interessato
<input type="checkbox"/>	rappresentante di Associazione
<input type="checkbox"/>	rappresentante di studio commerciale (o simile) incaricato dall'imprenditore
<input type="checkbox"/>	Altro (specificare)
6. Per quale motivo specifico si è recato al Servizio SUAP	
<input type="checkbox"/>	presentare domanda (o comunicazione, o altro)
<input type="checkbox"/>	consegnare documenti a completamento di una pratica già presentata
<input type="checkbox"/>	avere informazioni
<input type="checkbox"/>	di carattere generale
<input type="checkbox"/>	sullo stato di una domanda (o comunicazione, o altro)
<input type="checkbox"/>	ritirare una autorizzazione (o certificato, o altro)
<input type="checkbox"/>	Altro (specificare)



7. Si è presentato in questo ufficio per una pratica del Comune di :

<input type="checkbox"/>	Brisighella
<input type="checkbox"/>	Castel Bolognese
<input type="checkbox"/>	Casola Valsenio
<input type="checkbox"/>	Faenza
<input type="checkbox"/>	Riolo Terme
<input type="checkbox"/>	Solarolo

8. Ha già compilato questo questionario quest'anno

<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> SI
-----------------------------	-----------------------------

9. Conosce il procedimento telematico per la presentazione delle pratiche on line?

<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> SI
-----------------------------	-----------------------------

Se ha risposto SI: come lo giudica rispetto al procedimento cartaceo ? (possibili max 3 risposte)

<input type="checkbox"/>	Più semplice
<input type="checkbox"/>	Più complesso
<input type="checkbox"/>	In grado di accelerare i tempi di risposte da parte dell'ufficio
<input type="checkbox"/>	Richiede più tempo per la compilazione
<input type="checkbox"/>	Richiede meno tempo per la compilazione

10. Ha suggerimenti per migliorare il servizio?

.....

.....

.....

Data, _____ Orario, _____