

The coat of arms of the Comune di Treviso is centered in the background. It features a shield with a red and white vertical striped pattern, topped with a golden crown. The shield is flanked by a laurel wreath.

“CITIZEN SATISFACTION” 2014

SETTORE SPORTELLO UNICO PER LE IMPRESE E IL CITTADINO

Comune di Treviso

SETTORE SPORTELLO UNICO - Servizio Attività Edilizia - Nucleo aggiornamento

Dirigente ing. Roberto Manfredonia

A cura dott. Veronica Longo, dott. Antonella Mascherin

NOTE INTRODUTTIVE

La rilevazione della soddisfazione dei clienti nota nel marketing come “customer satisfaction” è un importante strumento di indagine per valutare la qualità di un servizio erogato.

Nel contesto del processo di riforma ed ammodernamento della pubblica amministrazione voluto dal Governo, in cui il cittadino utente dei servizi pubblici ha assunto un ruolo centrale in quanto non più soltanto destinatario ma anche soggetto attivo e partecipante, l'utilizzo di questo strumento è diventato un obbligo per gli enti locali, normato da alcune direttive del Dipartimento Funzione Pubblica e dal D.Lgs. 150/2009. La finalità ultima della “citizen satisfaction” sta nel miglioramento della qualità del servizio pubblico in termini di efficacia e rispondenza ai reali bisogni del cittadino.

In quest'ottica il Settore Sportello Unico si è attivato con due semplici iniziative: per quanto riguarda l'Edilizia, un questionario di valutazione sull'attività del S.U.E. (sportello unico edilizia), per quanto riguarda le Attività Produttive, il giudizio reso on line sull'utilità delle pagine web comunali dedicate alla guida ai servizi.

Il **questionario di customer satisfaction 2014** del Servizio Attività Edilizia è stato proposto dal personale del servizio agli utenti (principalmente professionisti e imprenditori) durante l'orario di front office e ricevimento e raccolto in forma anonima nel periodo da aprile a novembre. È composto da 23 domande a risposta chiusa e scelta multipla ed altre 9 aperte sottoforma di suggerimenti che esplorano le seguenti aree: servizio di sportello, servizio telefonico, accesso al sito web, ricevimento del pubblico, servizio di consulenza, prestazioni del personale. Sono stati raccolti inoltre alcuni dati personali degli utenti: sesso, età, eventuale esperienza nel pubblico impiego.

Il **giudizio di gradimento on line** del Servizio Attività Produttive è inerente n. 102 schede procedurali sviluppate per fornire informazioni di base agli utenti, che sono pubblicate nella Guida ai Servizi contenuta nel sito comunale. Tale guida consente al visitatore, in chiusura della pagina web, di esprimere un giudizio di utilità sul materiale consultato attraverso le valutazioni: per niente, poco, molto.

I dati sono stati elaborati graficamente per consentirne una lettura intuitiva ed un breve commento è fornito per ogni area oggetto di rilevazione, potendo configurarsi il lavoro svolto non come indagine statisticamente significativa ma piuttosto come punto di partenza per un approccio orientato al cittadino con l'obiettivo di sviluppare una metodologia organica ed unificata a livello comunale.

Comune di Treviso

SETTORE SPORTELLO UNICO - Servizio Attività Edilizia - Nucleo aggiornamento

Dirigente ing. Roberto Manfredonia

A cura dott. Veronica Longo, dott. Antonella Mascherin

SERVIZIO ATTIVITA' EDILIZIA
“Questionario di valutazione 2014”

Comune di Treviso
SETTORE SPORTELLO UNICO - Servizio Attività Edilizia - Nucleo aggiornamento
Dirigente ing. Roberto Manfredonia
A cura dott. Veronica Longo, dott. Antonella Mascherin

Servizio di sportello

Comune di Treviso

SETTORE SPORTELLO UNICO - Servizio Attività Edilizia - Nucleo aggiornamento

Dirigente ing. Roberto Manfredonia

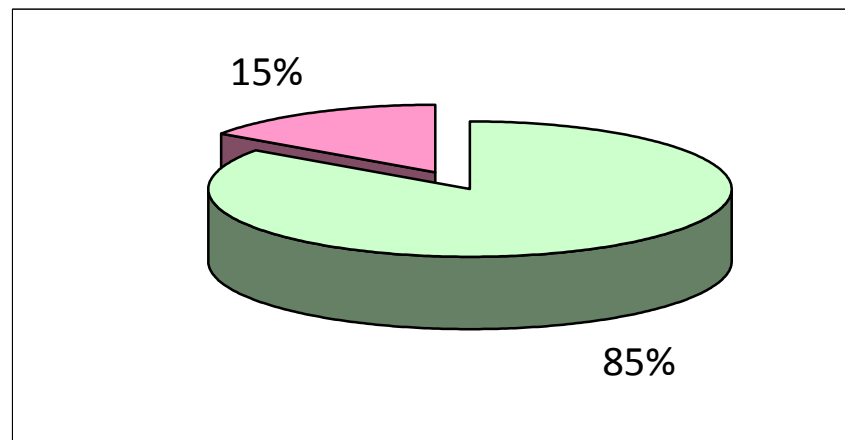
A cura dott. Veronica Longo, dott. Antonella Mascherin

Dall'analisi dei dati raccolti si rileva un discreto livello di soddisfazione espresso sia sulla sede degli sportelli che su quella degli uffici tecnici.

Si fa presente tuttavia che, nell'ottica del miglioramento continuo delle prestazioni offerte, nel corso del 2014 il Settore ha provveduto a razionalizzare lo spazio e la disposizione degli sportelli (sportello informativo efficientamento energetico per il cittadino e sportello accesso/ritiro atti) e a rimodulare l'orario di ricevimento in funzione delle fasce orarie di maggiore afflusso.

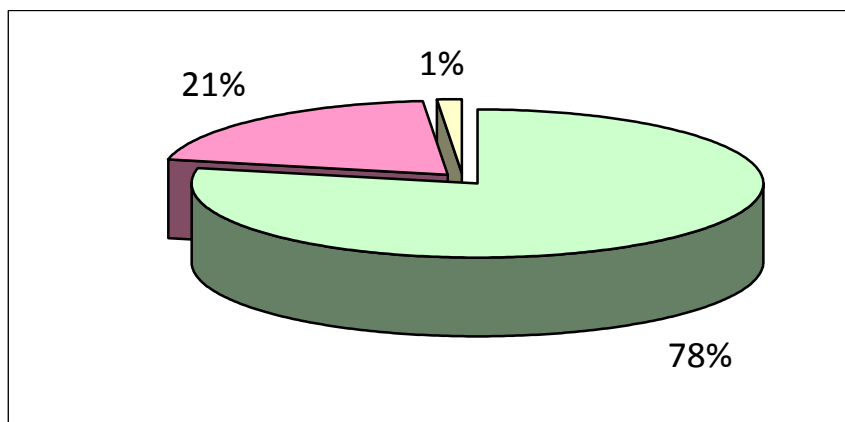
1 Trova soddisfacente la sede degli sportelli?

Sì	67
Abbastanza	12
No	0
Totale	79



2 Trova soddisfacente la sede degli uffici tecnici dove riceve consulenza?

Sì	61
Abbastanza	16
No	1
Totale	78



Servizio telefonico

Comune di Treviso

SETTORE SPORTELLO UNICO - Servizio Attività Edilizia - Nucleo aggiornamento

Dirigente ing. Roberto Manfredonia

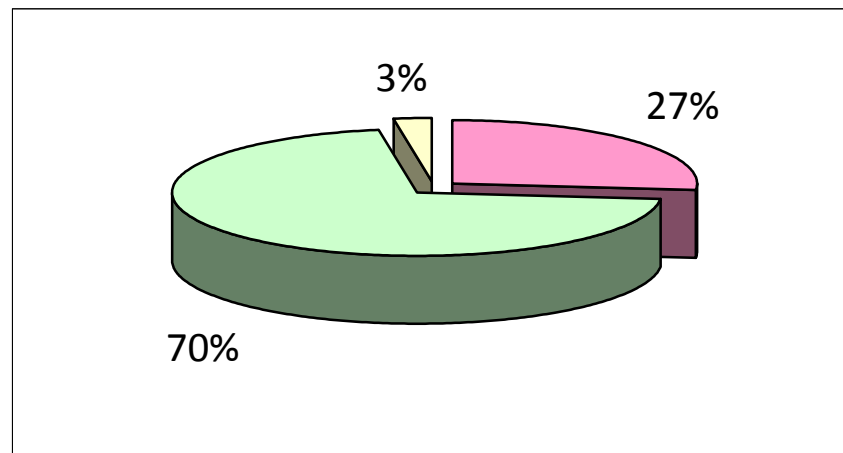
A cura dott. Veronica Longo, dott. Antonella Mascherin

Dall'analisi dei dati emerge che il 70% degli intervistati dichiara di usufruire raramente del servizio telefonico fornito dallo sportello unico edilizia, ma di ottenere spesso risposta ai propri quesiti quando vi ricorre.

Le consulenze telefoniche rilevate dal personale nell'arco del 2014 sono n. 9675. E' interessante osservare che gli utenti che usufruiscono del servizio telefonico tendono a non utilizzare il servizio di ricevimento allo sportello, e viceversa.

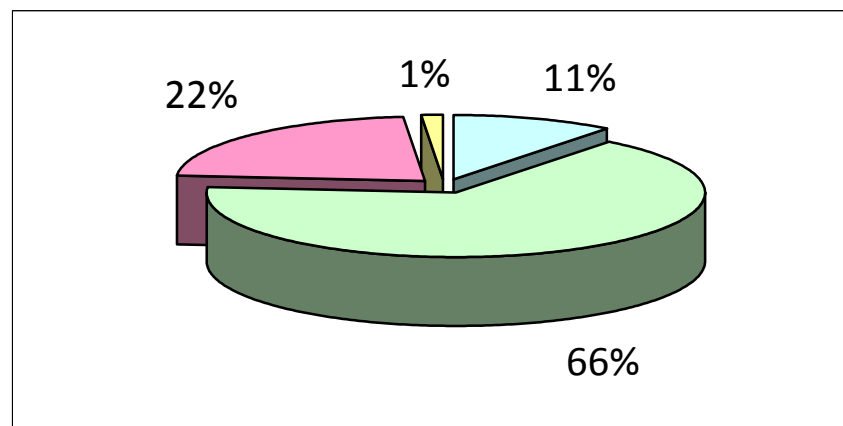
3 Si rivolge all'Ufficio per telefono?

Spesso	21
Raramente	56
Mai	2
Totale	79



4 Riesce a ottenere per telefono le informazioni?

Sempre	8
Spesso	50
Raramente	17
Mai	1
Totale	76



Sito web

Comune di Treviso
SETTORE SPORTELLO UNICO - Servizio Attività Edilizia - Nucleo aggiornamento
Dirigente ing. Roberto Manfredonia
A cura dott. Veronica Longo, dott. Antonella Mascherin

L'indagine rileva che il sito web è consultato dalla grande maggioranza degli intervistati che dichiara di utilizzarlo spesso e trova soddisfacenti (47%) o abbastanza soddisfacenti (48%) le informazioni contenute. Le informazioni consultate sono principalmente la modulistica (33%), il Piano Regolatore Generale (30%) e i regolamenti (30%), solo in minima parte deliberazioni ed e-mail.

Alcuni utenti tuttavia hanno evidenziato una difficoltà nel reperimento delle informazioni, dovuta ad una impostazione del sito poco "user friendly". Altri ancora suggeriscono di implementare l'accesso online ai servizi. A tal proposito si fa notare che il sito assumerà una veste completamente rinnovata nel corso del 2015 e che la sezione del SUE viene costantemente aggiornata.

Comune di Treviso

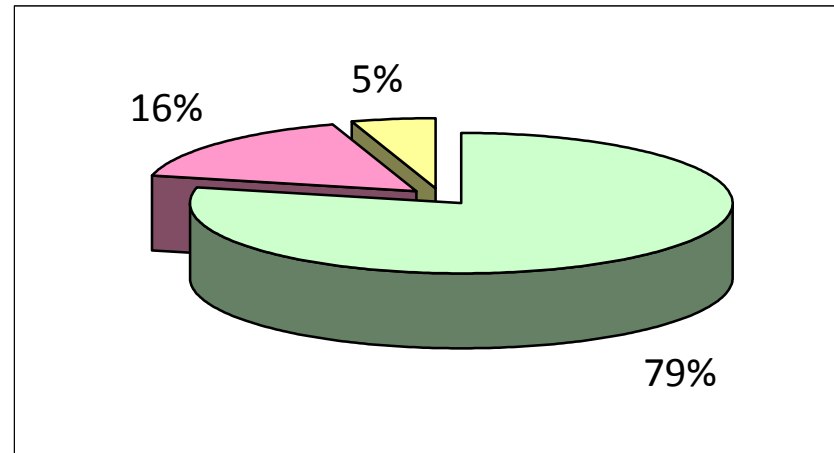
SETTORE SPORTELLO UNICO - Servizio Attività Edilizia - Nucleo aggiornamento

Dirigente ing. Roberto Manfredonia

A cura dott. Veronica Longo, dott. Antonella Mascherin

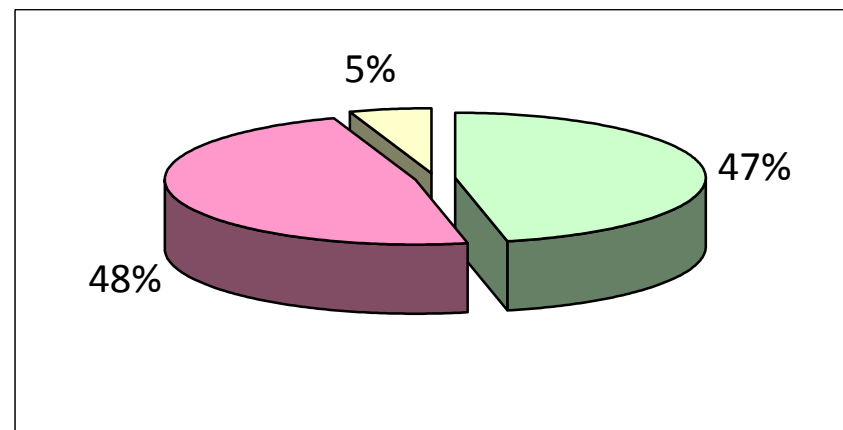
5 Utilizza le pagine del sito dedicate all'Edilizia?

Spesso	62
Raramente	13
Mai	4
Totale	79



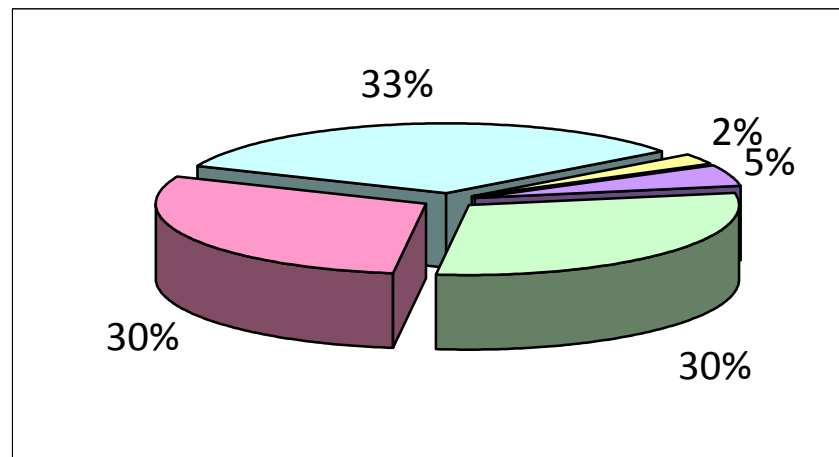
6 Le trova soddisfacenti?

Sì	35
Abbastanza	36
No	4
Totale	75



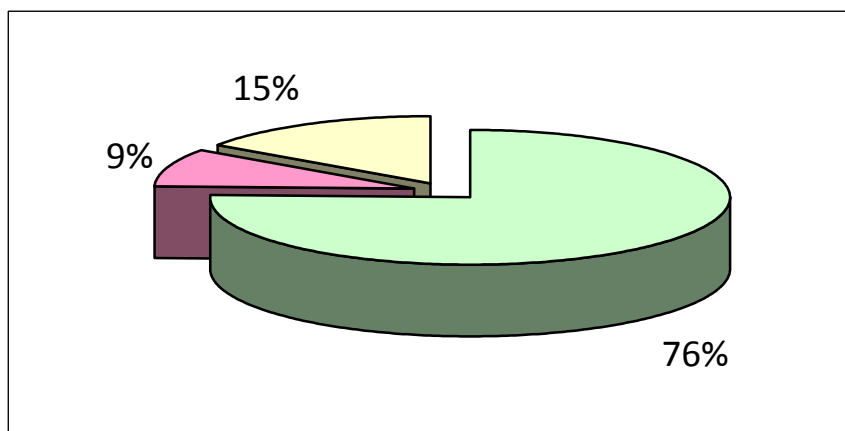
7 Quali servizi utilizza?

Regolamenti	64
PRG	64
Modulistica	72
Deliberazioni	5
e-mail	11
Totale	216



8 Gradirebbe ricevere via e-mail informazioni e novità?

Sì	59
No	7
Indifferente	12
Totale	78



Servizio di ricevimento al pubblico

Comune di Treviso

SETTORE SPORTELLO UNICO - Servizio Attività Edilizia - Nucleo aggiornamento

Dirigente ing. Roberto Manfredonia

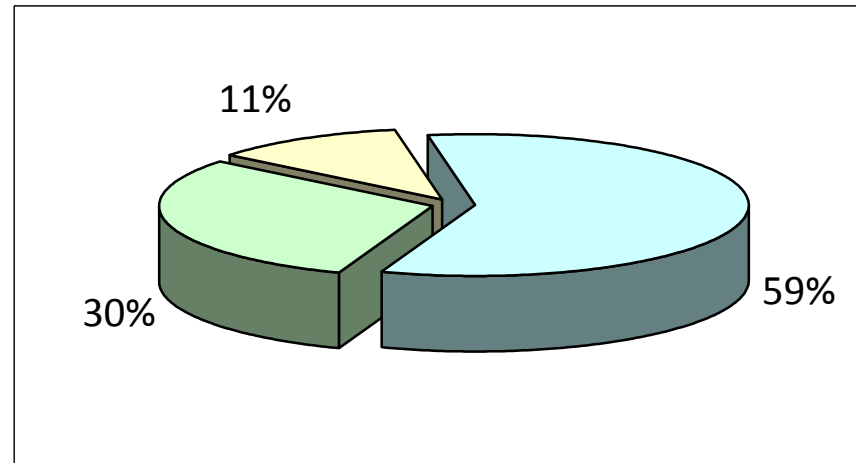
A cura dott. Veronica Longo, dott. Antonella Mascherin

Il 59% degli intervistati trova soddisfacenti gli orari di apertura al pubblico. Attualmente gli sportelli tecnici ricevono lunedì e mercoledì mattina con accesso libero e mercoledì pomeriggio su appuntamento.

Dalla lettura dei dati è evidente che l'utenza valuta importante la possibilità di accedere liberamente agli uffici: infatti ben il 68% non gradirebbe essere ricevuto solo su appuntamento.

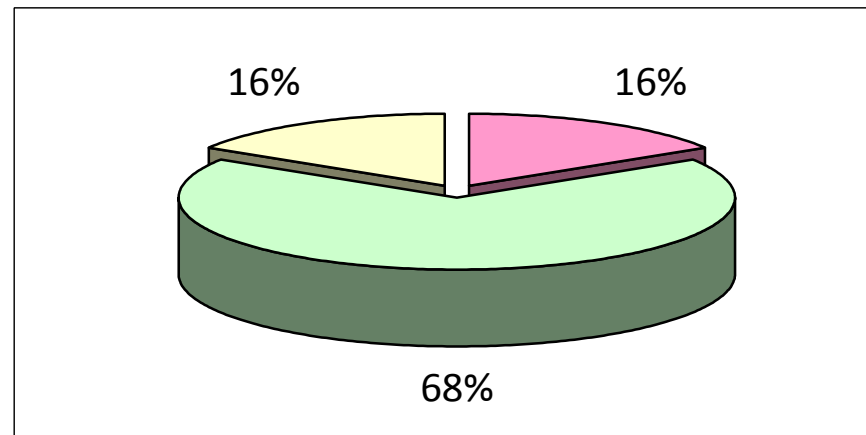
9 Trova soddisfacenti gli orari di apertura al pubblico?

Sì	46
Abbastanza	24
Poco	9
No	0
Totale	79



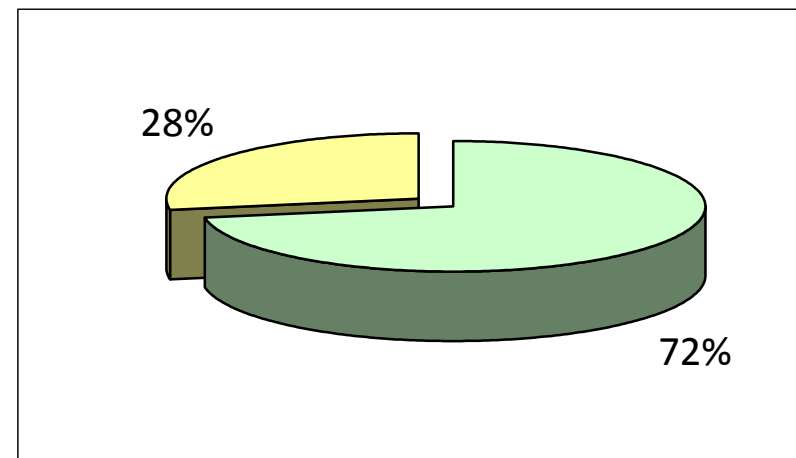
10 Gradirebbe che i tecnici venissero ricevuti solo su appuntamento?

Sì	11
No	46
Indifferente	11
Totale	68



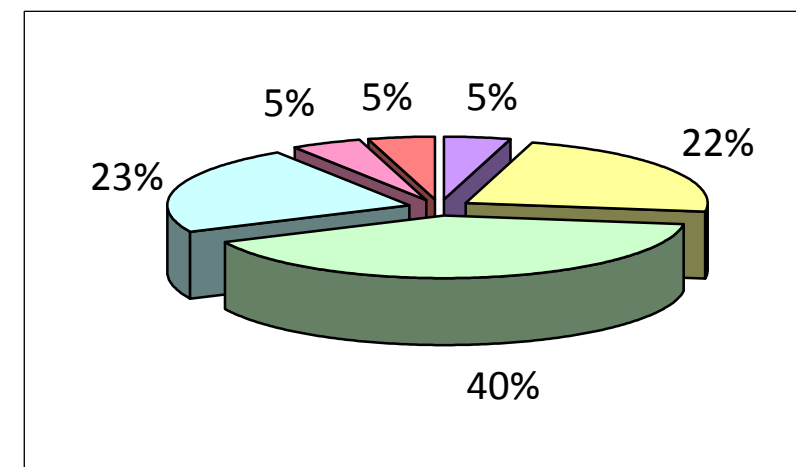
11 Trova soddisfacenti le prestazioni dell'ufficio edilizia?

Sì	57
Abbastanza	22
Poco	0
No	0
Totale	79



12 A cosa attribuisce le criticità del servizio?

Inefficienza della struttura comunale	1
Carenza di personale	5
Preparazione non omogenea del personale	9
Inefficienza di altri Enti	5
Scarsa informatizzazione	1
Altro	1
Totale	22



Servizio di consulenza

Comune di Treviso

SETTORE SPORTELLO UNICO - Servizio Attività Edilizia - Nucleo aggiornamento

Dirigente ing. Roberto Manfredonia

A cura dott. Veronica Longo, dott. Antonella Mascherin

Le prestazioni del personale dell'edilizia sono giudicate soddisfacenti dal 72% degli intervistati. Sono riconosciuti comunque degli elementi di criticità: in prevalenza la preparazione non omogenea seguita dalla carenza di personale.

In particolare, il Servizio di consulenza preistruttoria per la presentazione delle pratiche è conosciuto dal 74% degli intervistati che in genere dichiarano di utilizzarlo spesso e ne riconoscono i benefici in termini di tempo e certezza al momento di presentazione della pratica. Il voto più assegnato al servizio di consulenza è "otto", subito seguito da "nove" e "sette".

La maggior parte degli intervistati conosce la suddivisione in zone geografiche del territorio comunale per la presentazione delle pratiche ma l'opinione sulla sua utilità è piuttosto frammentata: il 24% la giudica utile, il 30% abbastanza utile, il 20% poco utile. A questo proposito si evidenzia che nel corso del 2014 il Servizio ha subito alcune modifiche organizzative e la suddivisione in aree geografiche è stata abbandonata in favore di una gestione basata sulla suddivisione degli uffici per tipologia di pratiche.

Comune di Treviso

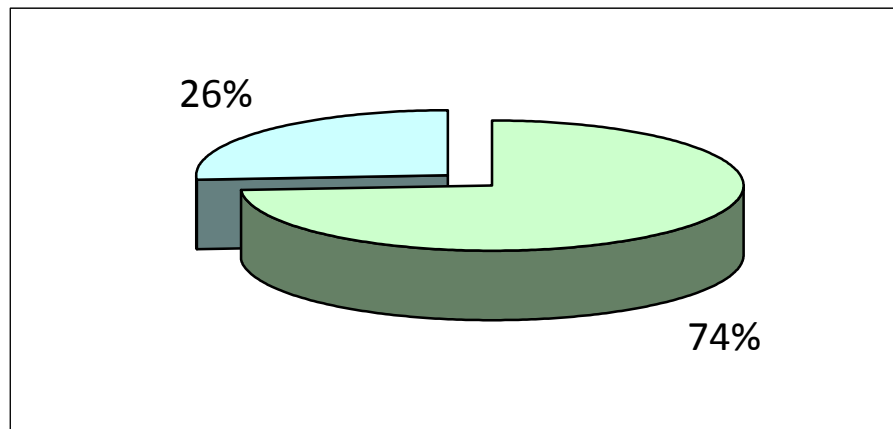
SETTORE SPORTELLO UNICO - Servizio Attività Edilizia - Nucleo aggiornamento

Dirigente ing. Roberto Manfredonia

A cura dott. Veronica Longo, dott. Antonella Mascherin

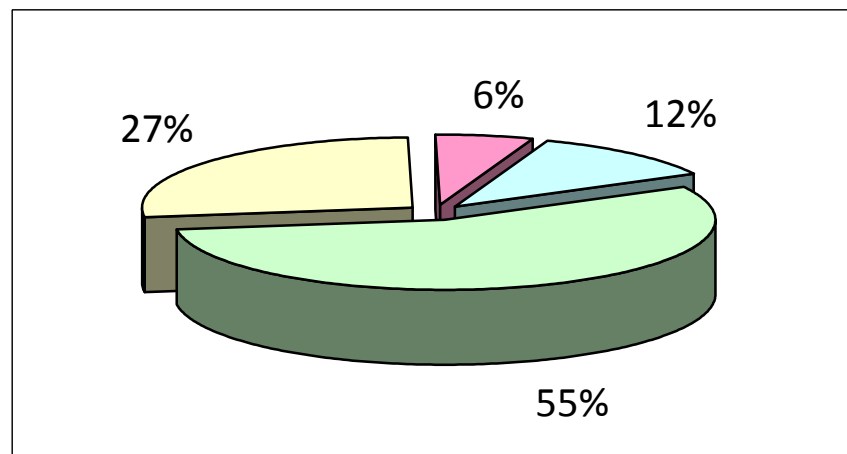
13 Conosce il servizio di consulenza preistruttoria per le pratiche edilizie (compresa la DIA)?

Sì	51
No	18
Totale	69



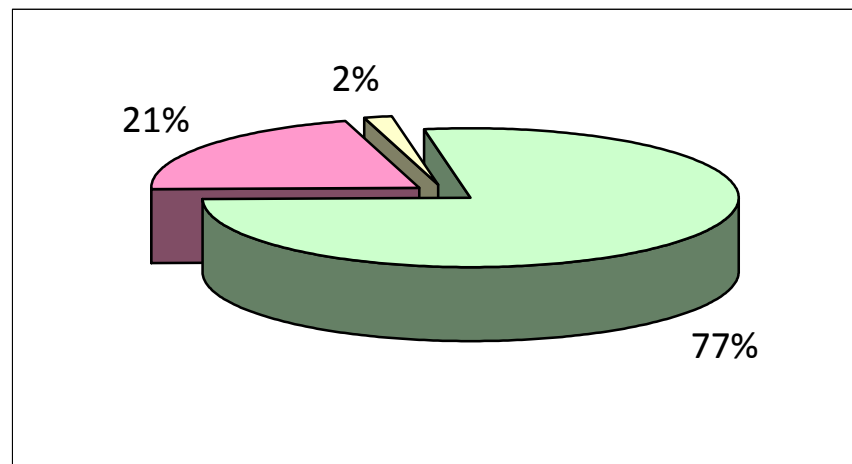
14 Se sì, lo utilizza?

Sempre	6
Spesso	29
Raramente	14
Mai	3
Totale	52



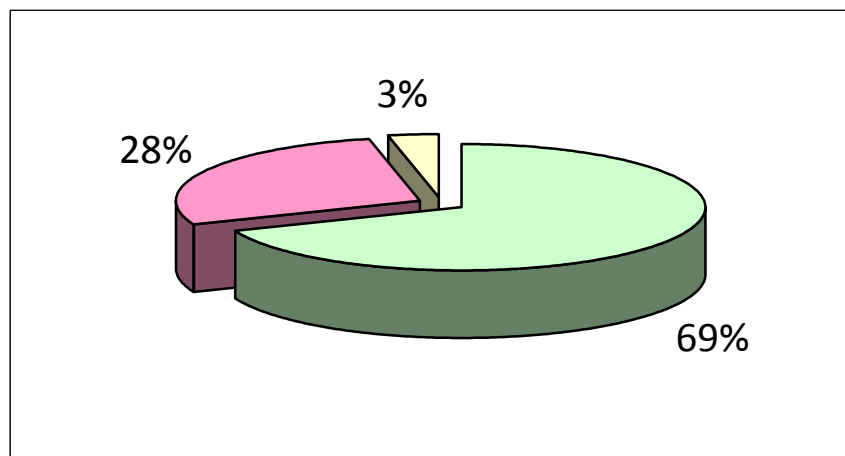
15 Ritiene che il servizio di consulenza preistruttoria porti dei benefici in termini di tempo?

Si	45
Abbastanza	12
Poco	1
No	0
Indifferente	0
Totale	58



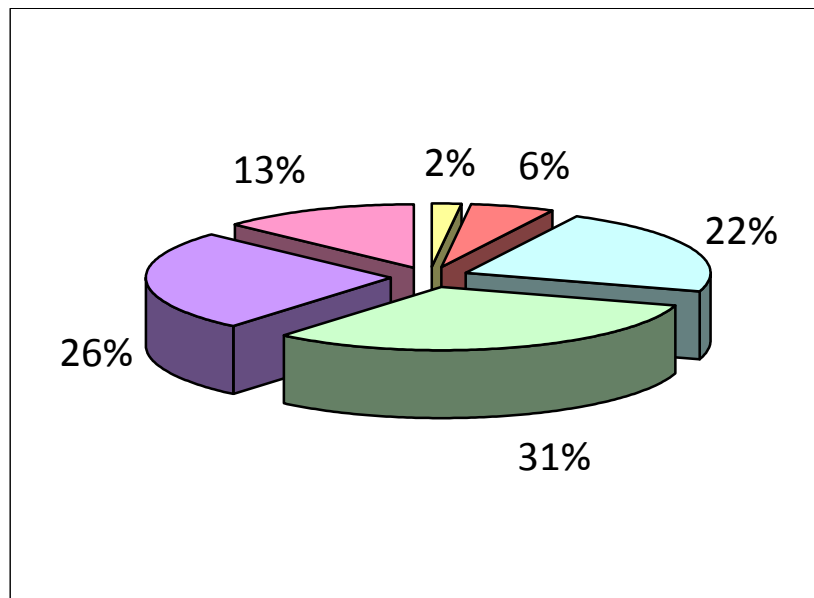
16 Ritiene che il servizio di consulenza preistruttoria le offra maggiore garanzia di sicurezza al momento di presentare una pratica?

Si	40
Abbastanza	16
Poco	2
No	0
Indifferente	0
Totale	58



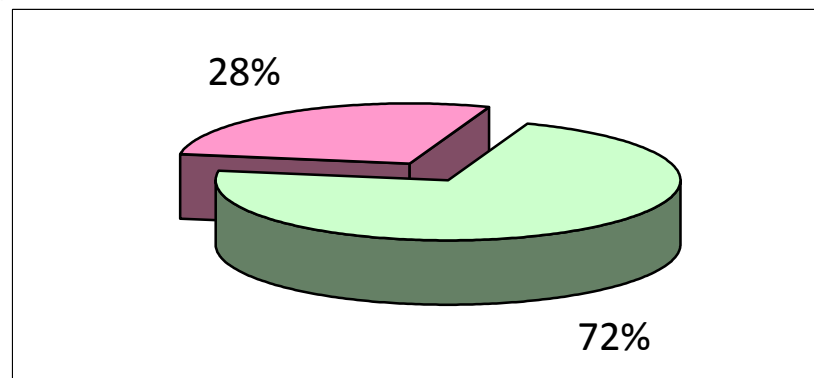
17 Su una scala da uno a dieci, come giudica il servizio di consulenza pre istruttoria?

uno	0
due	0
tre	0
quattro	0
cinque	1
sei	3
sette	12
otto	17
nove	14
dieci	7
Totale	54



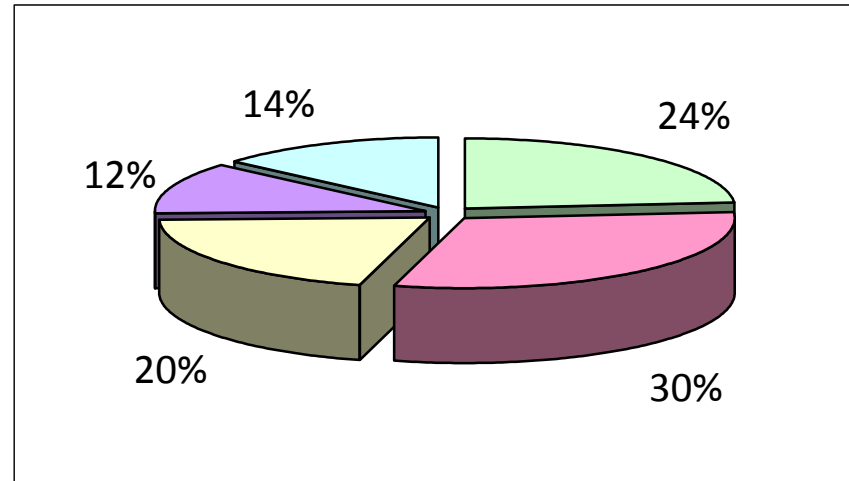
18 Conosce la suddivisione in zone geografiche del territorio comunale (per l'esame delle pratiche edilizie)?

Sì	49
No	19
Totale	68



19 La suddivisione in zone, secondo lei, ha facilitato il suo lavoro?

si	14
abbastanza	18
poco	12
no	7
indifferente	8
totale	59



Performance del personale

Comune di Treviso

SETTORE SPORTELLO UNICO - Servizio Attività Edilizia - Nucleo aggiornamento

Dirigente ing. Roberto Manfredonia

A cura dott. Veronica Longo, dott. Antonella Mascherin

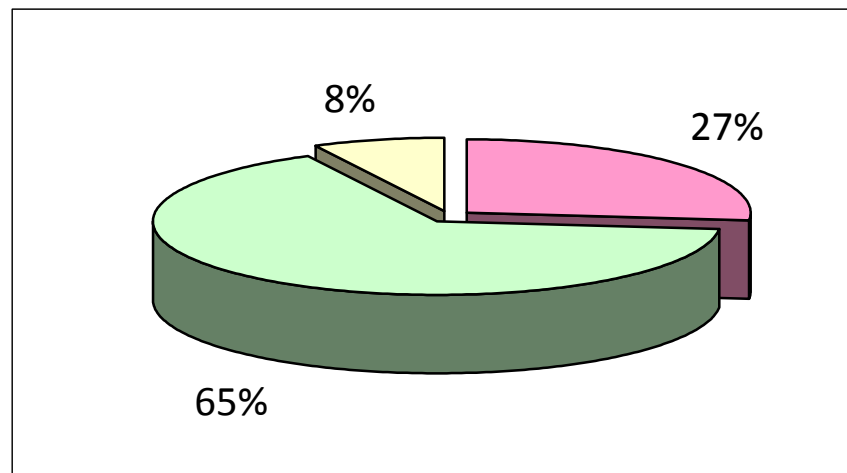
Le prestazioni del personale del Servizio attività edilizia in termini di competenza, cortesia e capacità di risposta sono ritenute buone: Il voto medio assegnato è “otto”, seguito da “nove” e “dieci”.

Il livello di cortesia è ritenuto ottimo dal 51% degli intervistati, buono dal 48%.

La capacità di fornire risposte è buona (60%), seguita da ottima (34%). Solo il 6% la giudica sufficiente.

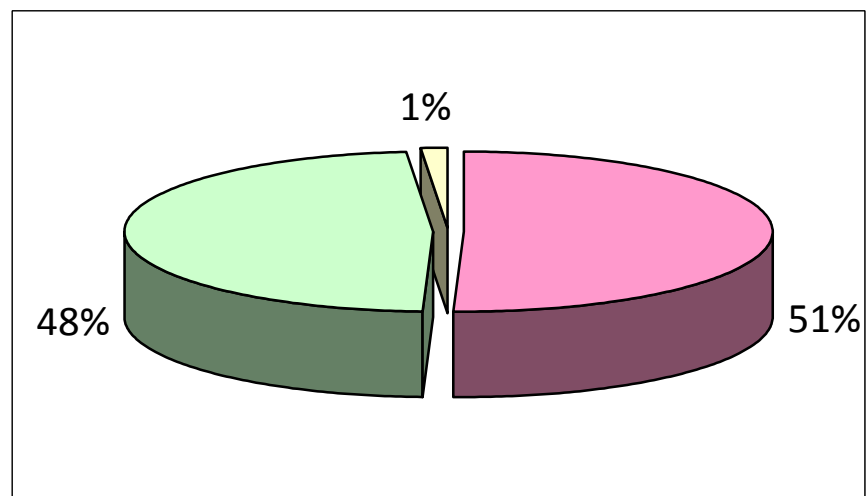
20 La competenza del personale è:

ottima	21
buona	52
sufficiente	6
insufficiente	0
scarsa	0
totale	79



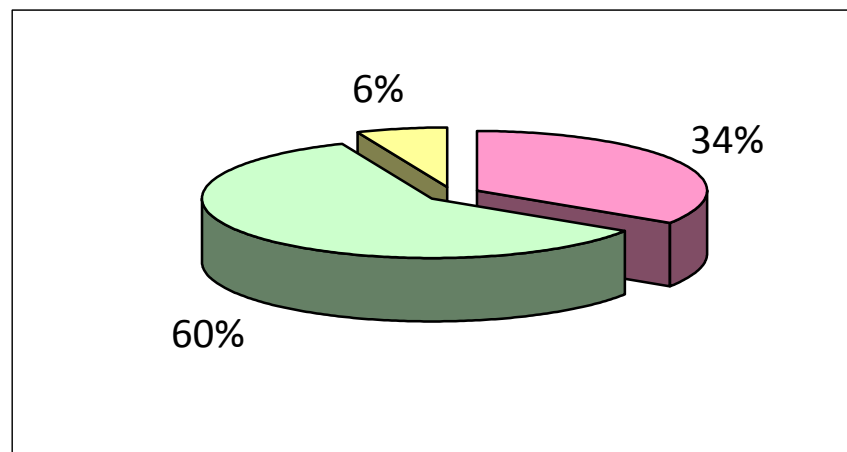
21 La cortesia del personale è:

ottima	40
buona	38
sufficiente	1
insufficiente	0
scarsa	0
totale	79



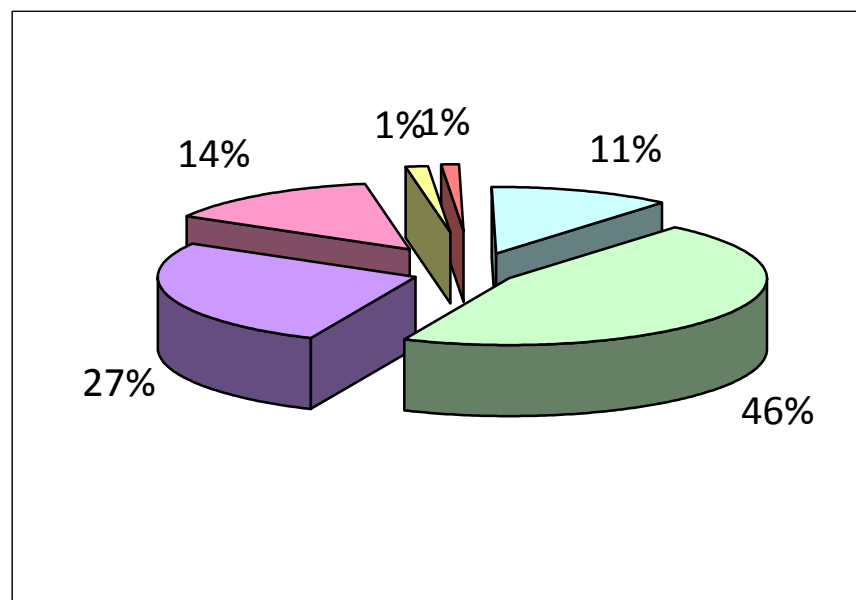
22 La capacità di risposta del personale è:

ottima	27
buona	47
sufficiente	5
insufficiente	0
scarsa	0
totale	79



23 Su una scala da uno a dieci, come giudica il personale dell'ufficio?

uno	0
due	0
tre	0
quattro	0
cinque	1
sei	1
sette	9
otto	36
nove	21
dieci	11
Totale	79



SERVIZIO ATTIVITA' PRODUTTIVE

“Giudizio di gradimento Online”

Comune di Treviso

SETTORE SPORTELLO UNICO - Servizio Attività Edilizia - Nucleo aggiornamento

Dirigente ing. Roberto Manfredonia

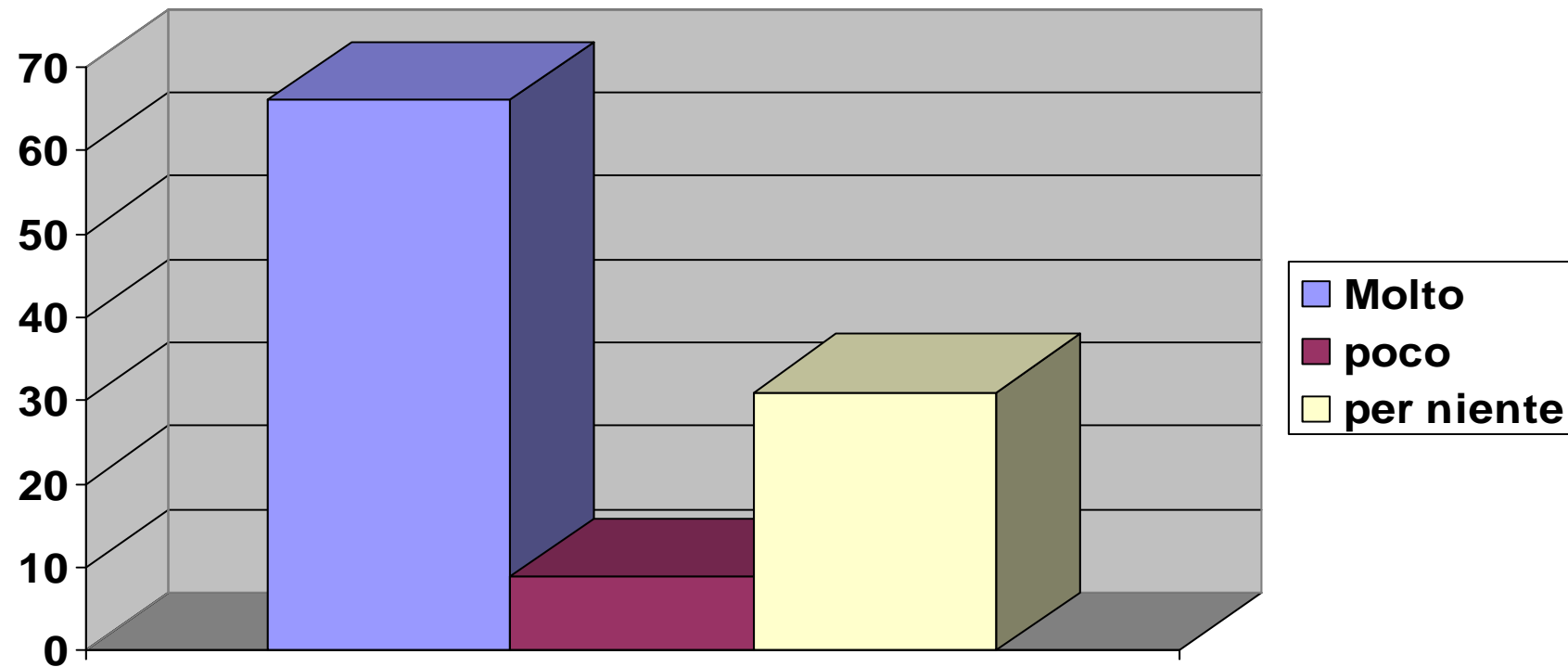
A cura dott. Veronica Longo, dott. Antonella Mascherin

Il Servizio Attività Produttive ha sviluppato n. 102 schede procedurali per fornire informazioni di base agli utenti, che sono state pubblicate nella Guida ai Servizi contenuta nel sito web comunale.

Tale guida consente al visitatore, in chiusura della pagina web, di esprimere un giudizio di utilità sul materiale consultato attraverso le valutazioni: per niente - poco - molto.

A fronte delle attuali oltre centomila visite alle pagine dei vari procedimenti pubblicati, i giudizi espressi sull'utilità della scheda consultata sono in numero complessivo di n. 106 così ripartiti: molto n. 66 (62,3%); poco n. 9 (8,5%); per niente n. 31 (29,2%).

Riscontro sull'utilità della pagina web



Ringraziamo tutti gli utenti dello Sportello Unico che con le loro risposte hanno collaborato alla customer satisfaction.

Comune di Treviso
SETTORE SPORTELLO UNICO - Servizio Attività Edilizia - Nucleo aggiornamento
Dirigente ing. Roberto Manfredonia
A cura dott. Veronica Longo, dott. Antonella Mascherin