



Indagine sulla soddisfazione dell'utente interno dello Sportello Unico per le Attività Produttive

Marzo 2010

Marzo 2010

a cura degli Uffici
Controllo qualità e carte dei servizi
comunali – Sviluppo del personale
e Sportello Unico Attività Produttive

Stampa: Stamperia comunale, marzo 2010

Indagine sulla soddisfazione dell'utente interno dello Sportello Unico per le Attività Produttive

Sommario

Presentazione pag. 5
a cura della dr.ssa Darya Majidi Assessore all'Innovazione tecnologica e di sistema del Comune di Livorno

Introduzione pag. 7
a cura della dr.ssa Graziella Launaro, Vice Segretario Generale, Dirigente Dipartimento Affari Generali

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive nel Comune di Livorno
a cura della Sig.ra Michela Cecconi, responsabile del SUAP

- 1. Come è stato concepito pag. 9
- 1.1 Come è strutturato pag. 10
- 1.2 Gli strumenti tecnologici pag. 11
- 2. Il SUAP come sportello telematico pag. 12

I risultati dell'indagine sulla soddisfazione dell'utente interno dello Sportello Unico per le Attività Produttive

a cura della dr.ssa Lodovica Lanzotti, responsabile dell'Ufficio Controllo qualità e carte dei servizi comunali – Sviluppo del personale

- 1. Profilo dell'utente pag. 13
- 2. Qualità della comunicazione: indice di gradimento e suggerimenti
 - 2.1. Qualità della comunicazione: indice di gradimento pag. 15
 - 2.2. Interventi di miglioramento nella qualità della comunicazione – suggerimenti degli intervistati pag. 18
- 3. Utilità dei servizi: indice di gradimento e miglioramenti conseguiti
 - 3.1. Utilità dei servizi: indice di gradimento pag. 20
 - 3.2. Utilità dei servizi: miglioramenti conseguiti pag. 23
- 4. Il giudizio sull'attività complessiva pag. 25
- 5. Conclusioni: il Customer Satisfaction Index e le informazioni accessorie pag. 27

Appendice pag. 29
Il questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utente interno dello Sportello Unico per le Attività Produttive pag. 31
Riferimenti normativi relativi allo Sportello Unico per le Attività Produttive pag. 33
Elenco uffici contattati per la rilevazione pag. 35

Presentazione

L'interesse per la soddisfazione dell'utente interno nasce dalla consapevolezza del ruolo delle persone e del loro apporto diretto al successo di una organizzazione: ogni persona appartenente ad una organizzazione esercita il duplice ruolo di cliente/fornitore interno.

Da tale visione matura e si sviluppa una propensione al lavoro di gruppo e allo spirito di squadra, indispensabili per il risultato complessivo dell'organizzazione, soprattutto per l'ente locale, dove le risorse umane costituiscono il fattore produttivo primario. Le persone facilitano o ostacolano i processi. La soddisfazione interna alla pubblica amministrazione può rappresentare quindi la strada per raggiungere la soddisfazione del cliente finale ovvero il cittadino.

Lo sviluppo di iniziative per misurare il livello di soddisfazione fatto registrare dai propri servizi rappresenta sicuramente una leva di successo per tutte le organizzazioni che intendono perseguire la creazione di valore per il cliente, seguendo i suoi bisogni e i suoi desideri, ascoltandolo di più, meglio e più spesso e soprattutto modificando i propri servizi per facilitarne l'utilizzo.

Questo è particolarmente significativo per la Pubblica Amministrazione, perché contribuisce ad introdurre elementi di qualità e soddisfazione reale da parte dei cittadini e le imprese.

L'indagine sulla soddisfazione dell'utente interno, promossa dallo stesso SUAP, rappresenta uno strumento informativo a supporto dei processi di cambiamento organizzativo con l'obiettivo di sostenere e favorire la diffusione della cultura della innovazione e della qualità nella nostra Amministrazione.

Tutto questo si colloca in una precisa e più vasta linea di azione per il passaggio dall'e-government all'e-participation attraverso la promozione della reale partecipazione degli utenti, interni ed esterni, come soggetti attivi, alla ri-progettazione dei servizi. L'attività che ne consegue, descritta nel "Libro Bianco per l'Innovazione Tecnologica", è il nostro più appassionato impegno del mandato amministrativo.

Un vivo ringraziamento va a tutti coloro che con professionalità e passione hanno partecipato a questa iniziativa.

Darya Majidi
Assessore all'Innovazione tecnologica e di sistema
del Comune di Livorno

Introduzione

Con questa indagine di customer satisfaction lo Sportello Unico per le Attività Produttive si è aperto con fiducia ed ottimismo alle valutazioni dei colleghi (utenti interni) per poter disporre di informazioni utili a supportare il miglioramento dei propri servizi. Gli uffici comunali coinvolti hanno risposto all'invito assicurando una percentuale di ritorno del questionario pari al 95%.

La particolare tipologia degli intervistati, rappresentati da dipendenti comunali titolari di posizioni organizzative o responsabili di funzione, ha guidato alcune delle scelte tecniche, come l'invio del questionario attraverso la posta elettronica interna e l'utilizzo nel questionario di scale semantiche con cinque livelli di risposta, trasformati soltanto in sede di elaborazione in dimensioni quantitative necessarie alla chiarezza espositiva dei risultati, per far superare l'eventuale imbarazzo di dover esprimere giudizi nei confronti dei servizi svolti da un ufficio interno.

L'analisi della soddisfazione dell'utenza interna è stata condotta secondo i seguenti fattori: la *comunicazione*, che rappresenta un elemento cruciale per ogni organizzazione nella determinazione qualitativa dei propri servizi, l'*utilità di alcuni servizi*, che dalle interviste preliminari alla responsabile dello Sportello Unico per le Attività Produttive sono risultati particolarmente significativi nelle relazioni con l'utenza interna, e il gradimento dell'*attività complessivamente svolta* dal SUAP nei confronti degli uffici comunali referenti per le funzioni istituzionali.

La rilevazione è stata preannunciata dall'invio a tutti i dirigenti della macrostruttura della circolare prot. 110206 del 2 dicembre 2009 del Segretario Generale, nella quale è stata assicurata la riservatezza delle valutazioni espresse dagli utenti interni ed il trattamento in forma anonima dei dati rilevati.

Un sincero ringraziamento va a tutti coloro che hanno voluto collaborare alla iniziativa mettendosi in gioco (U. SUAP) e/o “stando al gioco” (uffici intervistati) e che, vista l'assoluta novità dell'indagine all'interno dell'amministrazione comunale, sono stati disponibili ad assumere un ruolo del tutto inusuale. Un ringraziamento va anche all'Ufficio Controllo qualità e carte dei servizi comunali – Sviluppo del personale, che ha curato l'impostazione e realizzazione dell'indagine nel rispetto dei necessari standard di terzietà e scientificità.

Graziella Launaro
Vice Segretario Generale
Dirigente Dipartimento Affari Generali

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive nel Comune di Livorno

1. Come è stato concepito

A differenza di quanto avvenuto nella maggioranza dei comuni italiani il nostro SUAP non ha trovato collocazione nella Struttura che cura la materia delle Attività produttive ma si è collocato (dall'anno 2004) nel Dipartimento Affari Generali.

Concettualmente si è voluto costituire non un ufficio che aggiungesse tout court alla struttura di uffici già esistenti e competenti per materia (commercio, polizia amministrativa, ambiente, edilizia, tributi, mobilità urbana, ecc.), ma un ufficio che con questi si integrasse *in un sistema di rete* per un *SUAP come punto di snodo tra l'utente imprenditore, la struttura amministrativa comunale e quella delle altre Amministrazioni.*

Nel corso degli ultimi anni il SUAP si è fortemente innovato, recependo le disposizioni derivanti dal Codice delle Amministrazioni Digitali, gli orientamenti normativi in materia di innovazione, semplificazione e riduzione dei costi burocratici, fondamentali i seguenti aspetti:

- l'utilizzo della tecnologia avvalendosi dei risultati dei progetti flussi documentali e dei servizi on line forniti dalla piattaforma AIDA
- la ricerca di rapporti di collaborazione, soprattutto con gli uffici interni, per la progressiva ulteriore informatizzazione e semplificazione della procedure portata avanti attraverso specifici protocolli
- la partecipazione - dal 2008 - al coordinamento regionale dei SUAP
- il rapporto con le Associazioni di categoria

Tabella di sintesi dei principali filoni di attività :

Flussi documentali "PRATICHE"	<ul style="list-style-type: none">o Gestione informatica del procedimento partendo dal web attraverso il protocollo generale e l'applicativo "Pratiche"o Incremento delle pratiche gestite in via telematicao Sperimentazione gestione automatica comunicazione con l'utenza ai fini dell'informazione sulle diverse fasi procedurali, utilizzando strumenti personalizzati quali: messaggistica, sms, posta elettronicao Interoperabilità gestionale tra uffici per tipologie di procedimenti: Suolo Pubblico Attività Edilizie; Suolo Pubblico Attività economiche
Banca Dati Aida	<ul style="list-style-type: none">o Incremento delle pratiche on lineo Diverse modalità presentazione pratiche – tradizionale e on-lineo Servizio Newso Costante aggiornamento e monitoraggio della banca dati
Rapporti interni e protocolli	<ul style="list-style-type: none">o Protocolli interni con:<ul style="list-style-type: none">• Ufficio Polizia Amministrativa, Polizia Municipale, Ufficio Gestione Entrate, Ufficio Mobilità Urbana per le pratiche di Occupazione suolo pubblico• Ufficio Commercio per le modalità di gestione dei procedimenti e avvio sperimentazione on line

Tavolo tecnico regionale Coord. SUAP	<ul style="list-style-type: none"> o Partecipazione tavolo tecnico o Capofila coordinamento in materia di Commercio o Competenze attribuite in materia di commercio, trasporti e magazzinaggio, inquinamento acustico. <p>In questo ambito sono stati predisposti i seguenti prodotti e servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • n. 27 schede informative • n. 20 modelli standard • n. 85 risposte a quesiti inviati al Servizio “Esperto risponde”
Rapporti con le Associazioni di categoria	<ul style="list-style-type: none"> o Rapporti con Associazioni di categoria (Confcommercio, Confesercenti, CNA), CCIAA e Ufficio Commercio per promuovere e sperimentare l’avvio on line delle pratiche relative al settore Commercio, progetti e-toscana COMNET, COMRIS, IMPACT, CECS

1.1 Come è strutturato

Dal 2007 il SUAP è strutturato in due unità distinte: **Back Office - Front Office.**

Front Office luogo fisico di primo livello dove l'utente entra in contatto con l'ufficio, e si realizza concretamente l'esperienza di servizio. Si caratterizza per la specializzazione degli operatori rispetto alla capacità di ascolto, conoscenza delle procedure, disponibilità a fornire informazioni utilizzando un linguaggio semplice ed efficace, gestire i contatti con gli uffici e con gli enti esterni.

Nello specifico il Front Office del SUAP:

- fornisce consulenza, informazioni e modulistica rispetto alle procedure per avviare, modificare o cessare un’ attività economica e dei procedimenti di carattere generale che interessano la vita d’impresa
- utilizza e promuove tra gli utenti la consultazione della banca dati AIDA per i servizi alle imprese
- riceve DIA e istanze relative a procedimenti specifici per l’avvio e la trasformazione di attività ed a procedimenti di carattere generico anche indirizzati ad enti terzi (Asl, ISPEL, etc.)
- attua un primo controllo documentale su tutte le pratiche
- utilizza l’applicativo dei flussi documentali “Pratiche” per l’inserimento e il protocollo dei procedimenti
- trasmette agli uffici interni ed agli Enti terzi le pratiche di rispettiva competenza
- comunica agli utenti la definizione della pratica attraverso canali tradizionali e multimediali (posta ordinaria, fax, sms, telefono, e-mail)
- consegna autorizzazioni, Nulla Osta, concessioni etc...

Back Office è il luogo dove si svolgono le attività di analisi, il controllo di qualità del lavoro, di coordinamento e verifica degli strumenti, dei processi e delle procedure di lavoro, di presidio dei flussi informativi interni e del loro aggiornamento, di segreteria amministrativa.

Nello specifico il Back Office del SUAP:

- ❑ gestisce i procedimenti complessi che attengono all'avvio dell'attività di impresa e di insediamento dell'impianto produttivo (rientrano in questo ambito: autorizzazioni per scarichi idrici, emissioni in atmosfera, industrie insalubri, autorizzazioni doganali, prevenzione incendi, inquinamento acustico, procedimenti igienico sanitari, portuali etc.)
- ❑ attua il controllo formale della pratica rispetto alla completezza documentale
- ❑ gestisce le richieste di integrazioni, la trasmissione di pareri, autorizzazioni
- ❑ svolge attività di monitoraggio rispetto ai tempi del procedimento
- ❑ coordina gruppi di lavoro interni per la valutazione di progetti di massima afferenti ad attività produttive
- ❑ favorisce incontri con Enti terzi e strutture interne al fine di sviluppare rapporti di collaborazione e semplificazione
- ❑ svolge attività di sensibilizzazione interna all'Ente e nei confronti di Enti terzi per l'informatizzazione dei procedimenti
- ❑ monitora l'aggiornamento della banca dati AIDA
- ❑ coordina attività di autocontrollo degli standard qualitativi dell'ufficio:
 - ❑ quotidianamente in riferimento cioè alla verifica della completezza delle pratiche in via di trasmissione agli uffici ed Enti di competenza
 - ❑ periodicamente mediante la programmazione di indagini di customer satisfaction volte a misurare la qualità dei servizi resi, e tramite report e statistiche per il monitoraggio e la rendicontazione dell'attività svolta
- ❑ partecipa al tavolo regionale "Coordinamento Regionale dei SUAP" secondo quanto stabilito da apposita convenzione firmata con la Regione Toscana, collabora alla definizione delle schede informative dei procedimenti e della relativa modulistica in materia di commercio e trasporti, garantisce su queste materie il servizio on line "esperto risponde" rivolto a tutti gli operatori SUAP dei Comuni toscani

1.2 Gli strumenti tecnologici

- ❑ **La banca dati AIDA quale giacimento informativo per procedure e modulistica.** Per alcune tipologie di procedimento è previsto l'accesso a servizi on line, che consente all'utente di formulare e trasmettere la richiesta in modalità telematica ed al SUAP di acquisire i dati immessi e gestire le fasi di protocollo e trasmissione della pratica agli uffici competenti.
Nel corso del 2010 sarà aggiornata la piattaforma per il passaggio all'ultima versione disponibile **AIDA 2** che opererà in modalità multi-ente, in condivisione con i Suap del Comune di Collesalveti ed il Comprensorio della Val di Cornia.
- ❑ **L'applicativo dei flussi documentali "Pratiche".** Il gestionale viene utilizzato generalmente quale strumento di protocollo e per alcune tipologie di procedimenti, ove possibile secondo la disponibilità dell'ufficio competente in materia, anche in modalità interattiva. Questa prassi consente di recuperare i dati inseriti, la tracciabilità della pratica, la consultazione on line da parte dell'utente.
La procedura ha interessato ad oggi gli uffici Commercio, Mobilità Urbana e Polizia Municipale Amministrativa, ma sono in corso verifiche per il coinvolgimento di altri settori.
Sono in corso aggiornamenti del programma per il passaggio all'ultima versione che lavora su piattaforma Web.

- **“Banca dati regionale” delle procedure**, come strumento del sistema toscano per i servizi alle imprese di cui alla L.R. 40/2009, che costituisce la base di conoscenza condivisa a livello regionale da cui derivano schede informative e modulistica per i SUAP toscani.

La nuova piattaforma AIDA è già predisposta per utilizzare tali contenuti.

Ciò consentirà di raggiungere gli obiettivi di uniformità e standardizzazione delle procedure (anche in materia edilizia), richieste dalle imprese e richiamate oltre che nella L.R. 40/2009 anche dal regolamento SUAP (art. 38 D.L. 112/08) in fase di stesura a livello nazionale.

2. Il SUAP come sportello telematico

L'esperienza maturata come SUAP in questi anni, in relazione alle azioni di innovazione tecnologica ed all'avvio on line dei procedimenti, ha messo in evidenza il divario digitale che esiste sia nelle fasce di popolazione, ma anche tra cittadini e PA ed all'interno delle stesse amministrazioni, sia rispetto alla dotazione strumentale che della familiarità di utilizzo.

Il SUAP è da tempo impegnato in una opera di sensibilizzazione già iniziata nei confronti di imprenditori, associazioni di categoria e professionisti per definire con loro percorsi di ulteriore informazione e formazione. Per dare nuovo impulso allo sviluppo dei servizi on line, ed ampliare la platea degli utenti telematici sarà avviato nel 2010 un percorso di pubblicizzazione e coinvolgimento degli utenti anche attraverso la redazione di un manuale di utilizzo dei servizi on line, volto all'esterno ed azioni di formazione interna per socializzare e promuovere l'utilizzo dell'applicativo dei flussi documentali.

Una spinta è rappresentata anche dai progetti di linea 2 di e-toscana che vede coinvolte le associazioni di categoria e dall'avvio di un rapporto con le associazioni degli immigrati per l'implementazione di servizi di traduzione e di mediazione.

I risultati dell'indagine sulla soddisfazione dell'utente interno dello Sportello Unico per le Attività Produttive

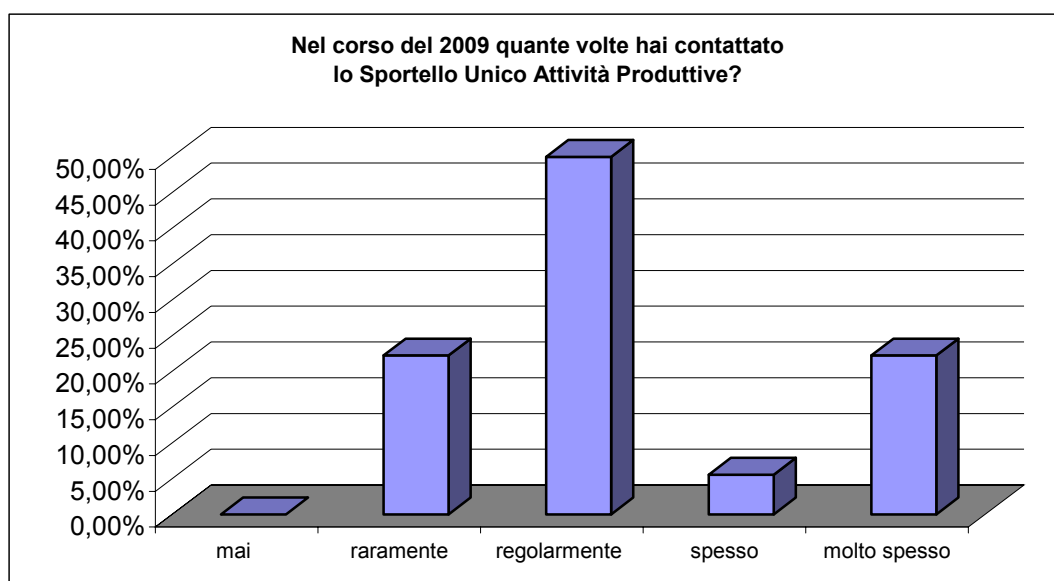
1. Profilo dell'utente

I soggetti che sono stati invitati ad esprimere il proprio livello di soddisfazione sui servizi dello Sportello Unico per le Attività Produttive sono le Posizioni Organizzative e i Responsabili di Funzione degli uffici comunali che hanno contatti di lavoro col SUAP nell'esercizio delle sue funzioni istituzionali. I loro ventidue nominativi sono stati individuati nella circolare prot. 110206 del 2 dicembre 2009 del Segretario Generale e nell'elaborato sono indicati con il termine di utenti interni. Il predetto atto conteneva anche alcune prescrizioni riguardanti la riservatezza delle valutazioni espresse dagli utenti interni ed il trattamento in forma anonima dei dati rilevati, che sono state puntualmente rispettate. Esse sono state richiamate sia nel messaggio di posta elettronica, con cui è stato trasmesso il questionario, che nella introduzione al questionario.

Nella fase di ricezione dei questionari, due degli utenti interni così individuati hanno fatto presente di non ritenere opportuno esprimere valutazioni, in quanto non avevano ancora avuto contatti significativi con lo Sportello Unico per le Attività Produttive. Con questa auto – esclusione gli intervistati sono diventati venti. Prendendo a riferimento la popolazione iniziale di ventidue unità, la restituzione dei questionari è stata dell'86,36 %. Considerando l'auto esclusione di due unità, la popolazione si è ridotta a venti unità e la percentuale di ritorno è del 95%.

Le domande 1 e 2 mirano a quantificare il contatto lavorativo che si è instaurato tra lo Sportello Unico per le Attività Produttive ed i rispondenti. Con la prima domanda si chiede di quantificare i contatti avuti nel corso del 2009, utilizzando una scala semantica da Mai a Molto spesso, senza indicare attraverso quale medium si sono realizzati; nella seconda domanda si chiede di specificare in quale misura si è utilizzato il sito Internet, da cui si accede alla banca dati AIDA e ai servizi on line per le imprese.

Domanda 1) Nel corso del 2009 quante volte hai contattato lo Sportello Unico Attività Produttive?

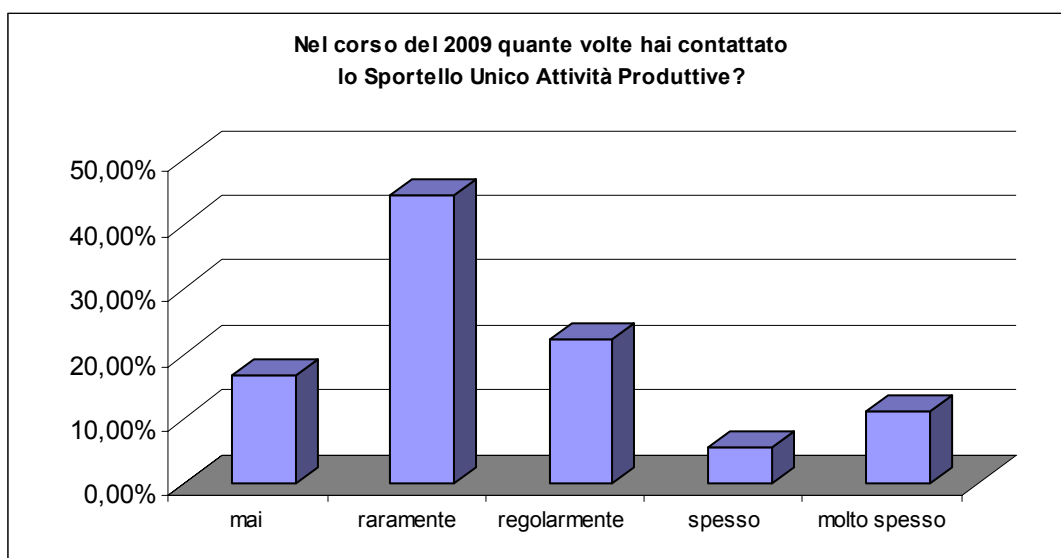


Nessuno dei rispondenti dice di non aver mai contattato il SUAP nel corso del 2009 ed il 47% dichiara di averlo fatto con regolarità; coloro che l'hanno contattato raramente sono il 26% e coloro che l'hanno fatto molto spesso sono il 21%.

Nella tabella seguente si riporta l'intera distribuzione delle risposte.

Distribuzione delle risposte relative alla Domanda 1		
Risposte	Frequenza	Percentuale
mai	0	0,00
raramente	5	26,32
regolarmente	9	47,37
spesso	1	5,26
molto spesso	4	21,05
	19	100

Domanda 2) Nel corso del 2009 quante volte ti sei collegato/a al sito dello Sportello Unico Attività Produttive, da cui si accede alla banca dati AIDA- servizi on line per le imprese?



Il 15% dei rispondenti dichiara di non essersi mai collegato al sito Internet nel corso del 2009, l'47% di averlo fatto raramente; il 21% afferma di collegarsi regolarmente al sito Internet e soltanto il 5% e il 10% di farlo spesso o molto spesso.

Nella tabella seguente si riporta l'intera distribuzione delle risposte.

Distribuzione delle risposte relative alla Domanda 2		
Risposte	Frequenza	Percentuale
mai	3	15,79
raramente	9	47,37
regolarmente	4	21,05
spesso	1	5,26
molto spesso	2	10,53
totale	19	100

Le risposte alle prime due domande ci consentono di affermare che, se più del 73% dei rispondenti (47,37% + 5,26 + 21,05) afferma di aver avuto nel corso del 2009 contatti regolari, frequenti e molto frequenti con lo Sportello Unico per le Attività Produttive, meno del 37% (21,05 + 5,26 + 10,53) ha utilizzato con regolarità e frequenza il sito Internet, da cui si accede alla banca dati AIDA e ai servizi on line per le imprese.

Da questo possono scaturire le seguenti riflessioni:

- 1) La banca dati AIDA è il front office virtuale (omologo del SUAP) e quindi rivolto all'esterno;
- 2) L'aggiornamento della banca dati è ad oggi curato direttamente dal SUAP ;
- 3) Il rapporto SUAP – Uffici avviene attraverso gli applicativi dei flussi documentali.

Tutto ciò premesso, possiamo concludere che AIDA non è ad oggi percepita come uno strumento strategico per l'attività degli uffici, nonostante l'esigenza normativa di fornire servizi on line.

2. Qualità della comunicazione: indice di gradimento e suggerimenti

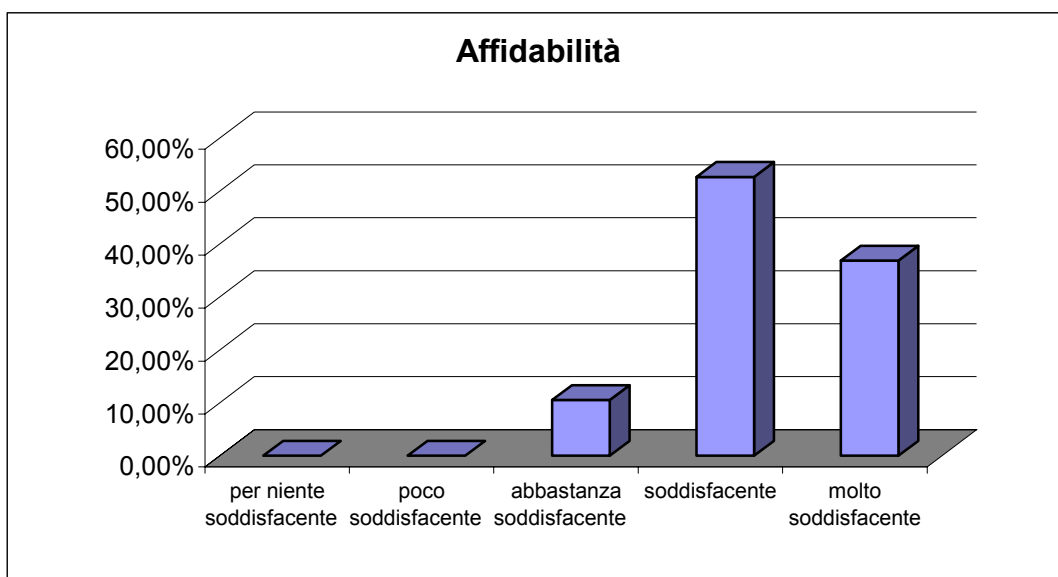
2.1. Qualità della comunicazione: indice di gradimento

Domanda 3) Riguardo alla comunicazione con il tuo ufficio, come giudichi l'attività dello Sportello Unico Attività Produttive relativamente ai seguenti aspetti?

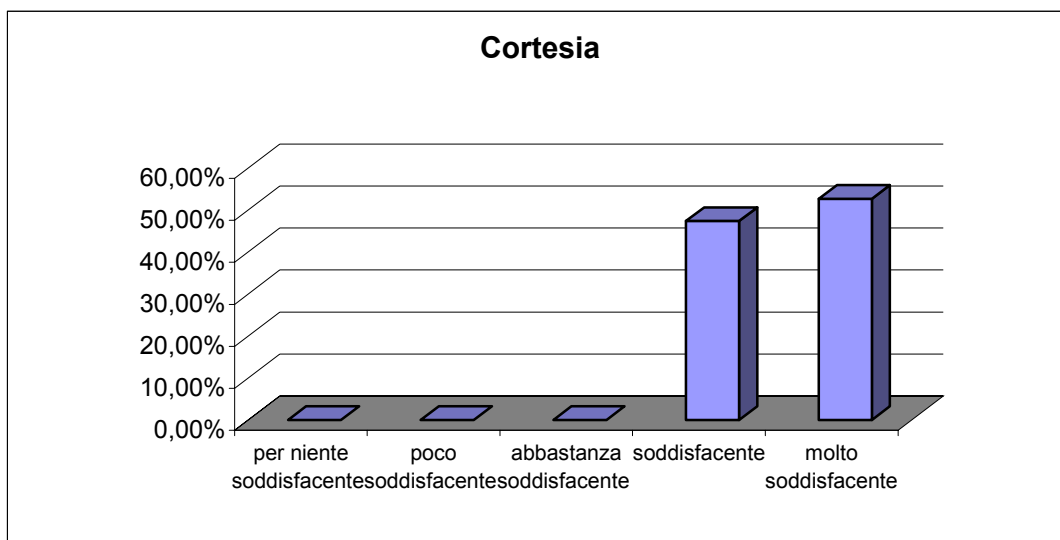
La qualità della comunicazione tra gli uffici comunali e lo Sportello Unico per le Attività Produttive è stata sottoposta al giudizio degli intervistati in ordine a quattro parametri: Affidabilità, Cortesia, Chiarezza e Tempestività.

La domanda 3, che è una domanda a risposta multipla, è finalizzata a comprendere la soddisfazione relativa alle relazioni comunicative con l'utente interno, a cui è stato chiesto di esprimere un giudizio utilizzando una scala semantica (da Per niente soddisfatto a Molto soddisfatto). La metrica semantica nella successiva elaborazione è stata tradotta in una scala numerica (da 1 a 5), passando così dalla dimensione qualitativa a quella quantitativa.

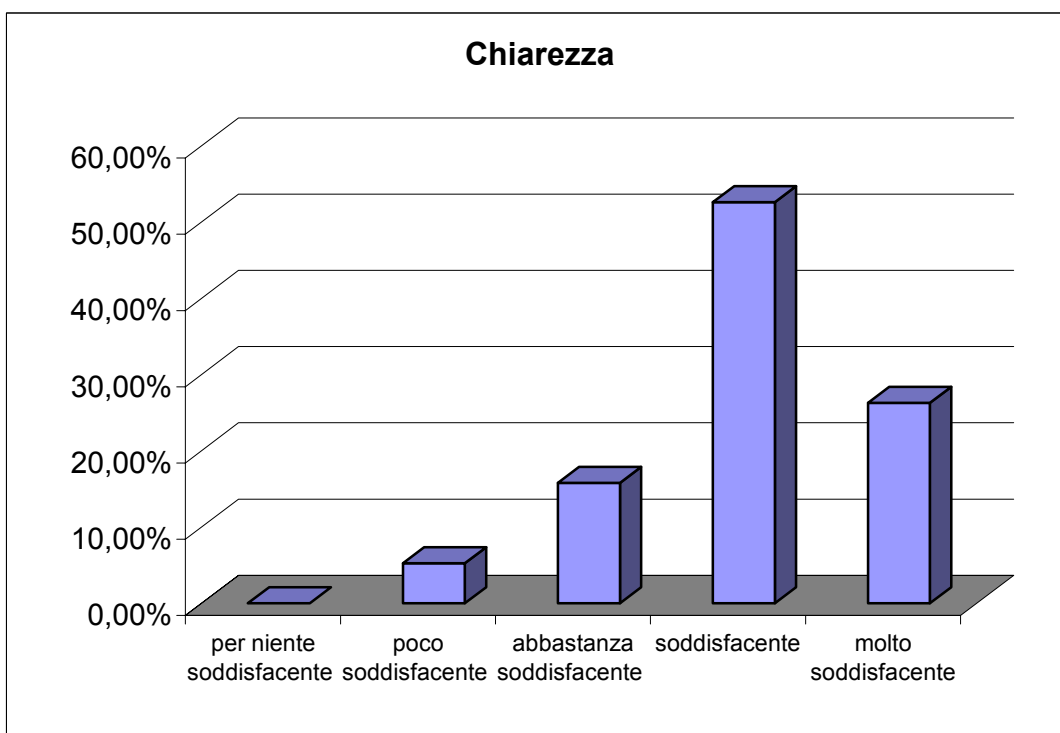
L'analisi dei singoli parametri è evidenziata nei sotto riportati grafici.



Riguardo al parametro dell'affidabilità nessuno dei rispondenti dichiara di essere per niente soddisfatto o poco soddisfatto, solo il 10% si dice abbastanza soddisfatto e quasi il 90% dei rispondenti si dichiara soddisfatto (52,63%) o molto soddisfatto (36,84). Secondo la scala numerica, si evince che la valutazione media dell'affidabilità si attesta al 4,26 su un massimo di punteggio pari a 5, raggiungendo un risultato più che soddisfacente.

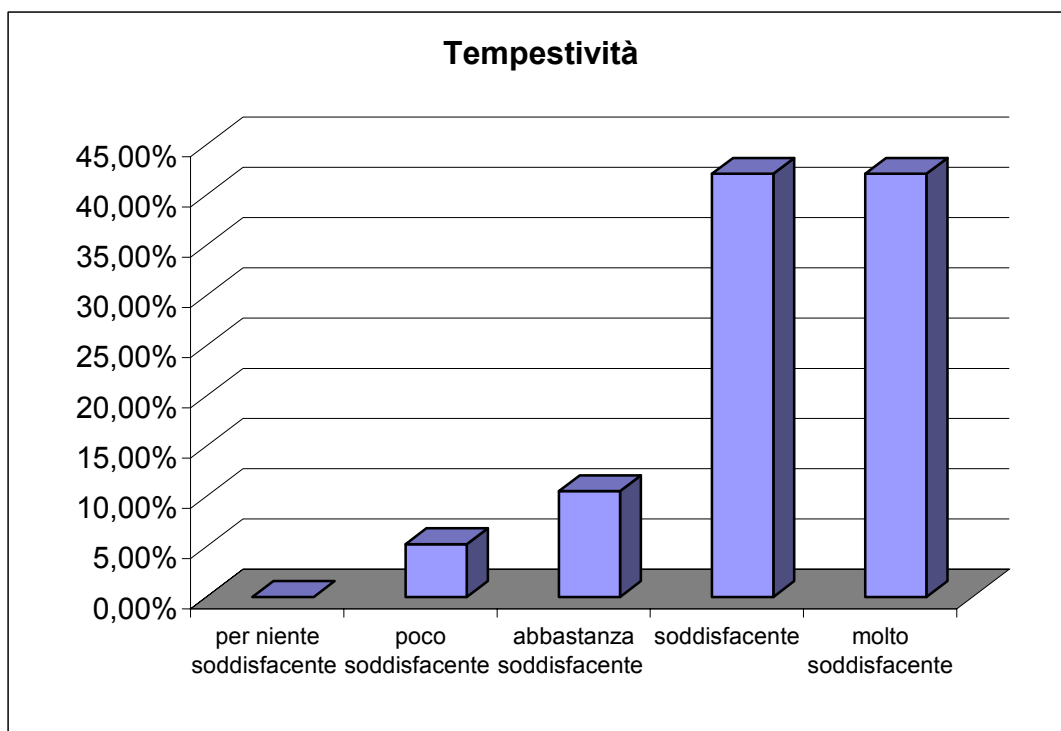


Riguardo al parametro della cortesia, la distribuzione delle risposte si divide tra le due risposte più positive, facendo così registrare soltanto giudizi soddisfacenti (47,37%) o molto soddisfacenti (52,63%), con quasi un 5% a favore di questi ultimi. La valutazione media della cortesia negli scambi comunicativi con lo Sportello Unico per le Attività Produttive si attesta al 4,53, su un massimo di punteggio pari a 5, raggiungendo un risultato molto soddisfacente.



Riguardo al parametro della chiarezza nessuno dei rispondenti dichiara di essere per niente soddisfatto, solo il 5% poco soddisfatto e il 15% abbastanza soddisfatto; quasi l'80% dei rispondenti si dichiara soddisfatto (52,63%) o molto soddisfatto (26,32).

La valutazione della chiarezza negli scambi comunicativi con lo Sportello Unico per le Attività Produttive si attesta sul punteggio medio di 4, su un punteggio massimo pari a 5, raggiungendo un risultato soddisfacente.



Per quanto riguarda il parametro della tempestività nessuno dei rispondenti dichiara di essere per niente soddisfatto, solo il 5% poco soddisfatto e quasi l'11% abbastanza soddisfatto; più dell'84% dei rispondenti si divide equamente (42,11%) tra soddisfatti e molto soddisfatti.

Dalla scala numerica si evince che la valutazione media dell'affidabilità si attesta al 4,21, su un punteggio massimo pari a 5, raggiungendo un risultato più che soddisfacente.

Di seguito si riporta l'intera distribuzione dei giudizi espressi utilizzando una scala semantica da Per niente soddisfacente a Molto soddisfacente.

Distribuzione delle risposte secondo la scala semantica relative alla Domanda 3								
Risposte	Affidabilità		Cortesia		Chiarezza		Tempestività	
	Frequenza	%	Frequenza	%	Frequenza	%	Frequenza	%
per niente soddisfacente	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
poco soddisfacente	0	0,00	0	0,00	1	5,26	1	5,26
abbastanza soddisfacente	2	10,53	0	0,00	3	15,79	2	10,52
soddisfacente	10	52,63	9	47,37	10	52,63	8	42,11
molto soddisfacente	7	36,84	10	52,63	5	26,32	8	42,11
	19	100	19	100	19	100	19	100

Il passaggio alla scala numerica da 1 a 5, dove 1 corrisponde a Per niente soddisfacente e 5 a Molto soddisfacente, consente di raffrontare i quattro parametri comparando la media delle valutazioni espresse.

Distribuzione delle risposte secondo la scala numerica da 1 a 5 relative alla Domanda 3				
Risposte	Affidabilità	Cortesia	Chiarezza	Tempestività
	Punteggi	Punteggi	Punteggi	Punteggi
per niente soddisfacente	0	0	0	0
poco soddisfacente	0	0	2	2
abbastanza soddisfacente	6	0	9	6
soddisfacente	40	36	40	32
molto soddisfacente	35	50	25	40
punteggio medio	4,26	4,53	4,00	4,21

La griglia di valutazione proposta agli utenti interni per esprimere la propria opinione sulla qualità della comunicazione dello Sportello Unico per le Attività Produttive restituisce il quadro seguente:

- Il parametro che ha ottenuto la valutazione più elevata è la cortesia, con un punteggio medio pari a 4,53 su un massimo di 5 e risulta aver conseguito una valutazione molto soddisfacente.
- Seguono con un punteggio medio pari rispettivamente a 4,26, l'affidabilità, e a 4,21, la tempestività, che ottengono un valutazione più che soddisfacente.
- La chiarezza, che ottiene un giudizio soddisfacente, risulta essere il parametro con il punteggio minore con il punteggio di 4 su un massimo di 5.
- Complessivamente la qualità della comunicazione si attesta su di una valutazione media di 4,25 su un massimo di 5.
- L'indice di gradimento relativo agli scambi comunicativi tra gli uffici interni e lo Sportello Unico per le Attività Produttive risulta più che soddisfacente.

2.2. Interventi di miglioramento nella qualità della comunicazione – suggerimenti degli intervistati

Le domande 4 e 5 mirano a ricevere indicazioni per migliorare gli scambi comunicativi dello Sportello Unico per le Attività Produttive sia nei confronti degli utenti interni che esterni attraverso suggerimenti provenienti dagli intervistati. Con la domanda 4 si chiede ai rispondenti di scegliere tra una lista di otto possibilità ed è stata aggiunta una nona opzione libera (indicata con altro).

Domanda 4) Secondo la tua esperienza, quale di questi interventi potrebbe rendere più efficienti e funzionali gli scambi comunicativi con lo Sportello Unico Attività Produttive? (sei invitato/a a fornire sino a 3 risposte)

I rispondenti hanno complessivamente scelto quarantasei interventi migliorativi, con una media per ciascun intervistato di 2,42 interventi.

Gli interventi considerati più efficaci sono le riunioni periodiche per analizzare i procedimenti seguite da riunioni occasionali per aggiornare i procedimenti e la modulistica.

Si sottolinea che solo una volta è stata esercitata l'opzione di suggerire un intervento diverso da quelli indicati nel questionario, dando il seguente suggerimento: *rendere più ricco il modello visibile in modo da consentire un'informazione completa sull'iter percorso dalla pratica.*

Nella tabella sottostante sono elencate tutte le opzioni esercitate.

Opzioni	Frequenza	%
<i>miglioramento della banca dati sui procedimenti</i>	1	2,17
<i>miglioramento della banca dati sulla modulistica</i>	1	2,17
<i>altro (da specificare)</i>	1	2,17
<i>miglioramento della banca dati sulla normativa</i>	3	6,52
<i>riunioni periodiche per analizzare la modulistica</i>	6	13,04
<i>momenti di formazione tenuti da esperti del suo ufficio</i>	7	15,22
<i>riunioni occasionali per aggiornare la modulistica</i>	8	17,39
<i>riunioni occasionali per aggiornare i procedimenti</i>	9	19,57
<i>riunioni periodiche per analizzare i procedimenti</i>	10	21,74
Totale	46	100

Domanda 5) Per promuovere la conoscenza e l'uso da parte del cittadino delle tecnologie informatiche utilizzate dallo Sportello Unico Attività Produttive occorrerebbe:

I rispondenti hanno complessivamente indicato ventitre interventi migliorativi, con una media per ciascun intervistato di 1,21 interventi.

Gli interventi considerati più efficaci sono organizzare campagne di informazione mirata, seguito da puntare a semplificare e diminuire i tempi di evasione della pratica.

Si sottolinea che non è stata esercitata l'opzione di suggerire un intervento diverso da quelli indicati nel questionario.

Nella tabella sottostante sono elencate tutte le opzioni esercitate.

Opzioni	Frequenza	%
<i>altro (da specificare)</i>	0	0,00
<i>attività di formazione presso gli utenti</i>	1	4,35
<i>stabilire tariffe più favorevoli per chi attiva servizi on line</i>	2	8,70
<i>puntare a semplificare e diminuire i tempi di evasione della pratica</i>	6	26,09
<i>organizzare campagne di informazione mirata</i>	14	60,87
Totale	23	100,00

3. Utilità dei servizi: indice di gradimento e miglioramenti conseguiti

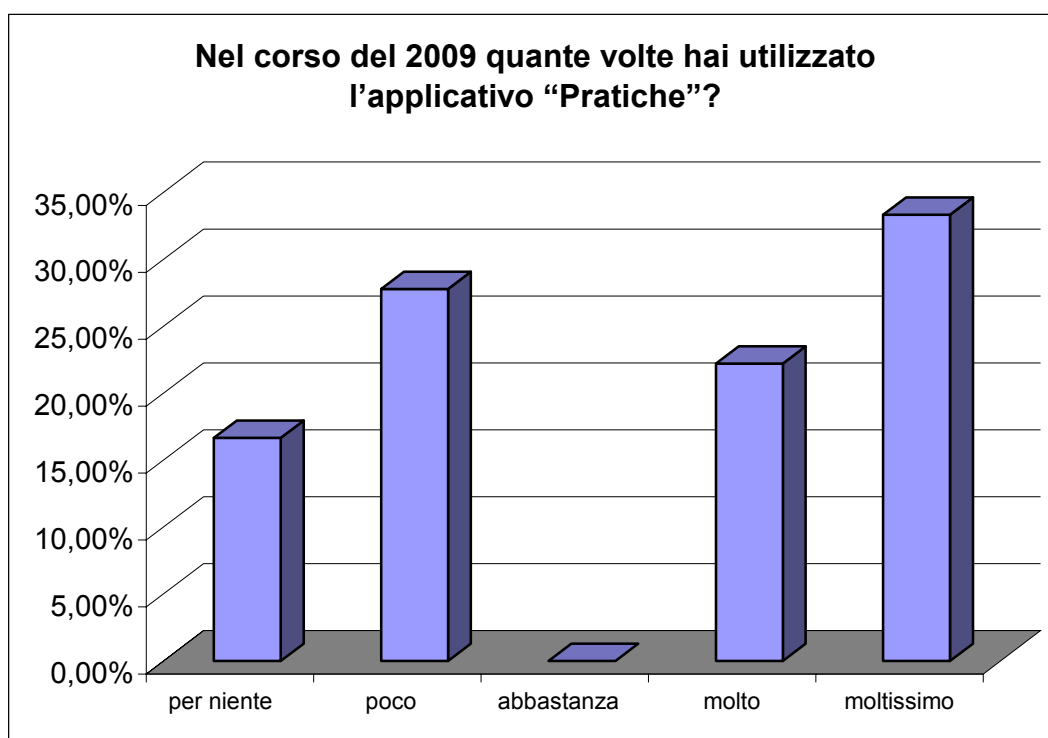
3.1. Utilità dei servizi: indice di gradimento

L'utilità dei servizi predisposti dallo Sportello Unico per le Attività Produttive per rispondere alle esigenze dell'utenza interna è stata sottoposta al giudizio degli intervistati attraverso l'analisi di alcuni aspetti emersi come più significativi nelle interviste preliminari alla responsabile del SUAP.

I parametri rilevati sono i seguenti: Utilizzo dell'applicativo "Pratiche" nel corso del 2009, Utilità dell'applicativo "Pratiche", Utilità dei servizi on line e Utilità del servizio di interfaccia.

L'analisi dei dati raccolti è evidenziata dai sotto riportati grafici.

Domanda 6) Nel corso del 2009 quante volte hai utilizzato l'applicativo "Pratiche"?



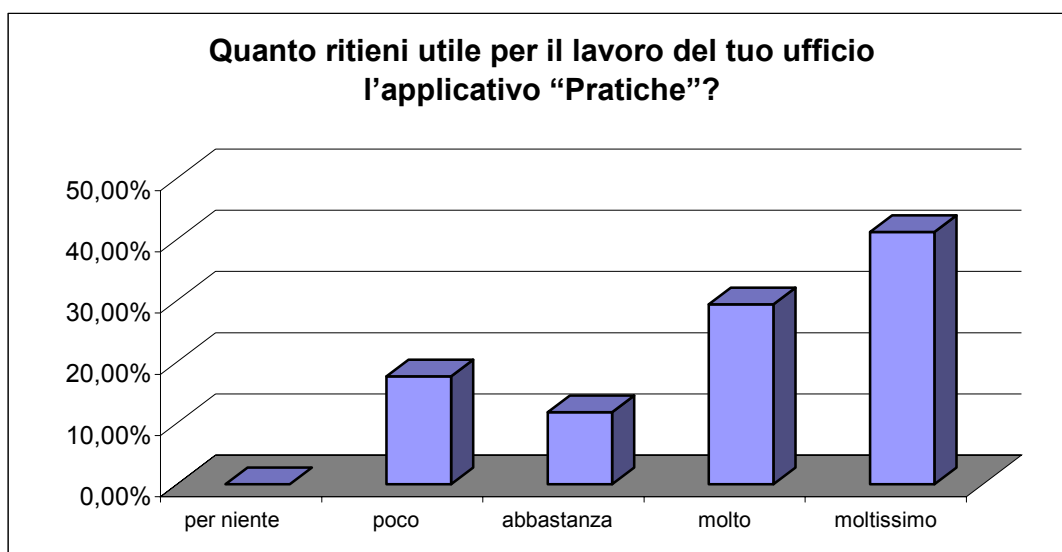
Le risposte alla domanda sull'utilizzo nel corso del 2009 dell'applicativo si collocano agli estremi opposti della scala, senza che nessuna risposta si collochi nella posizione intermedia.

Più del 44% dei rispondenti afferma di non aver utilizzato per niente (16,67%) o di aver poco utilizzato (27,78%) l'applicativo "Pratiche", mentre più del 55% di averlo usato molto (22,22%) o moltissimo (33,33%).

La valutazione media del parametro è del 3,28 su un massimo di 5.

Il risultato della domanda 6 deve essere letto in relazione con le risposte alla successiva domanda 7 sulla utilità dell'applicativo.

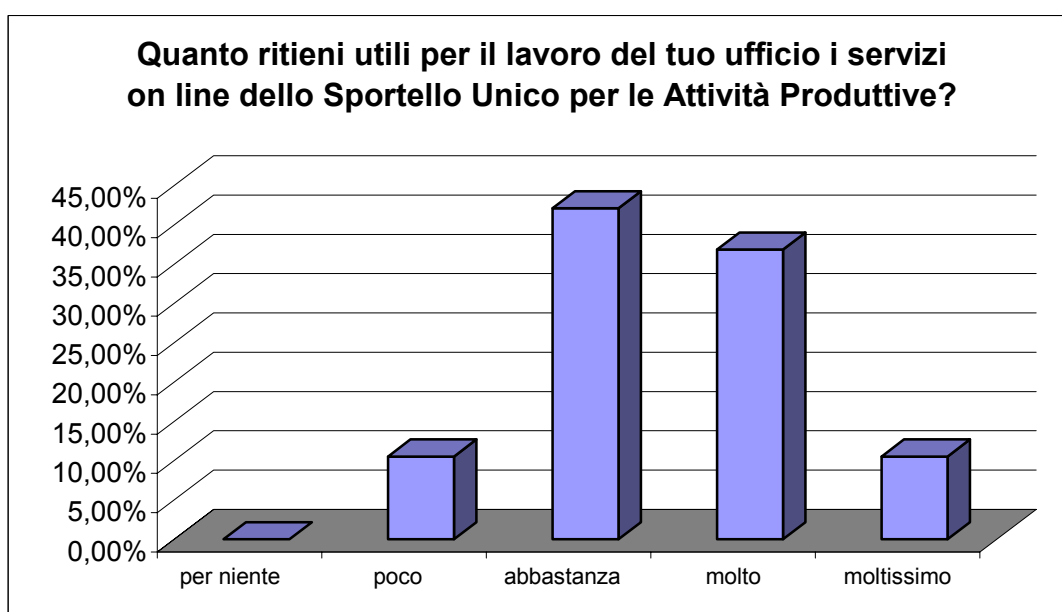
Domanda 7) Quanto ritieni utile per il lavoro del tuo ufficio l'applicativo "Pratiche"?



Nessuno degli intervistati ritiene "Pratiche" poco utile per il lavoro del suo ufficio, soltanto il 17% poco utile e l'11% lo ritiene abbastanza utile; più del 70% afferma di considerare l'applicativo molto utile (29,41%) o moltissimo utile (41,18%).
La valutazione media del parametro è del 3,94 su un massimo di 5.

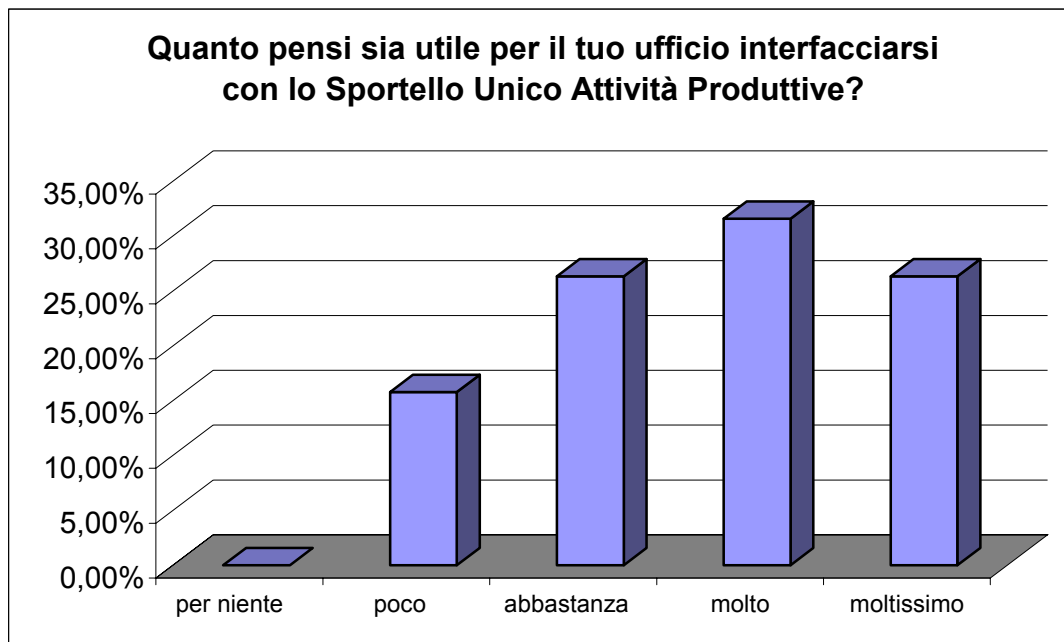
La lettura congiunta delle risposte date alle domande 6 e 7 evidenzia che i valori relativi al parametro "Utilizzo nel corso del 2009 dell'applicativo Pratiche" sono più bassi rispetto al giudizio sull'utilità dell'applicativo. Da ciò si può dedurre che l'utente interno ritiene che questo servizio, fino ad oggi sotto utilizzato, possa in futuro risultare sempre più efficace.

Domanda 8) Quanto ritieni utili per il lavoro del tuo ufficio i servizi on line dello Sportello Unico Attività Produttive?



Nessuno dei rispondenti ritiene i servizi on line per niente utili e solo il 10% li giudica poco utili; il 42% li ritiene abbastanza utili e il 47% molto utili (36,84%) o moltissimo (10,53%).
La valutazione media del parametro è del 3,47 su un massimo di 5.

Domanda 9) Quanto pensi sia utile per il tuo ufficio interfacciarsi con lo Sportello Unico Attività Produttive?



Nessuno dei rispondenti ritiene che non sia per niente utile per il proprio ufficio avere il SUAP come interfaccia e solo il 15% lo ritiene poco utile; il 26% lo ritiene abbastanza utile e il 57% molto utile (31,58%) o moltissimo (26,32%).
La valutazione media del parametro è del 3,68 su un massimo di 5.

Di seguito si riporta l'intera distribuzione dei giudizi espressi utilizzando una scala semantica da Per niente a Moltissimo.

Distribuzione delle risposte secondo la scala semantica (da Per niente a Moltissimo) relative alle Domande 6, 7, 8 e 9									
Risposte	Utilizzo applicativo "Pratiche"		Utilità applicativo "Pratiche"		Utilità servizi on line		Utilità interfaccia		
	Frequenza	%	Frequenza	%	Frequenza	%	Frequenza	%	
per niente	3	16,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
Poco	5	27,78	3	17,65	2	10,53	3	15,79	
abbastanza	0	0,00	2	11,76	8	42,11	5	26,32	
Molto	4	22,22	5	29,41	7	36,84	6	31,58	
moltissimo	6	33,33	7	41,18	2	10,53	5	26,32	
senza risposta	1		2		0		0		
Totale	19	100,00	19	100,00	19	100,00	19	100,00	

Il passaggio alla scala numerica da 1 a 5, dove 1 corrisponde a Per niente e 5 a Moltissimo, consente di raffrontare secondo una metrica quantitativa i quattro parametri; la tabella seguente riepiloga la comparazione della media delle valutazioni espresse.

Distribuzione delle risposte secondo la scala numerica da 1 (Per niente) a 5 (Moltissimo) relative alle Domande 6, 7, 8 e 9				
Risposte	Utilizzo applicativo "Pratiche"	Utilità applicativo "Pratiche"	Utilità servizi on line	Utilità interfaccia
	Punteggi	Punteggi	Punteggi	Punteggi
per niente	3	0	0	0
poco	10	6	4	6
abbastanza	0	6	24	15
molto	16	20	28	24
moltissimo	30	35	10	25
punteggio medio	3,28	3,94	3,47	3,68

La griglia di valutazione proposta agli utenti interni per esprimere la propria opinione sulla utilità dei servizi offerti dallo Sportello Unico per le Attività Produttive restituisce il quadro seguente:

- Il parametro che ha ottenuto la valutazione più elevata è Utilità applicativo "Pratiche", con un punteggio medio pari a 3,94 su un massimo di 5, e risulta aver conseguito una valutazione di molto utile.
- I parametri Utilità interfaccia e Utilità servizi on line seguono con un punteggio medio, rispettivamente, pari a 3,68 e a 3,47; essi ottengono una valutazione di abbastanza utile.
- Il parametro Utilizzo applicativo "Pratiche", che ottiene un giudizio di abbastanza utile, risulta essere quello con il punteggio minore di 3,28 su un massimo di 5.
- Complessivamente l'utilità dei servizi offerti agli utenti interni dallo Sportello Unico per le Attività Produttive si attesta su una valutazione media di 3,59 su un massimo di 5.
- L'indice di gradimento relativo alla utilità dei servizi offerti agli utenti interni dallo Sportello Unico per le Attività Produttive si colloca nella posizione di abbastanza utile.

3.2. Utilità dei servizi: miglioramenti conseguiti

La performance positiva rispetto all'utilità dei servizi offerti dallo Sportello Unico per le Attività Produttive è confermata dai dati rilevati con i due successivi quesiti. Con la domanda 10 si chiede agli intervistati di indicare se ritengono che nel proprio ufficio si siano verificati miglioramenti nelle prestazioni collegabili alla collaborazione con lo Sportello Unico per le Attività Produttive e nella successiva domanda 11 si chiede, a quanti hanno risposto in senso affermativo, di indicare almeno un miglioramento.

Domanda 10) Nel corso del 2009 ritieni che ci siano stati miglioramenti nelle prestazioni del tuo ufficio collegabili alla collaborazione con lo Sportello Unico Attività Produttive?

Domanda 11) Se hai risposto Sì alla precedente domanda, sapresti indicare almeno un miglioramento?

La distribuzione delle risposte è evidenziata nella sotto riportata tabella.

Distribuzione delle risposte relative alle Domande 10 e 11		
Risposte	Frequenza	%
si	15	78,95
no	4	21,05
totale	19	100,00
miglioramenti	13	86,67

I dati raccolti evidenziano la seguente situazione:

- quasi il 79% degli intervistati ha risposto in senso affermativo alla domanda se il proprio ufficio avesse ottenuto miglioramenti nelle prestazioni collegabili alla collaborazione con lo Sportello Unico per le Attività Produttive
- tra coloro che hanno risposto affermativamente, più dell'86% ha indicato almeno un miglioramento.

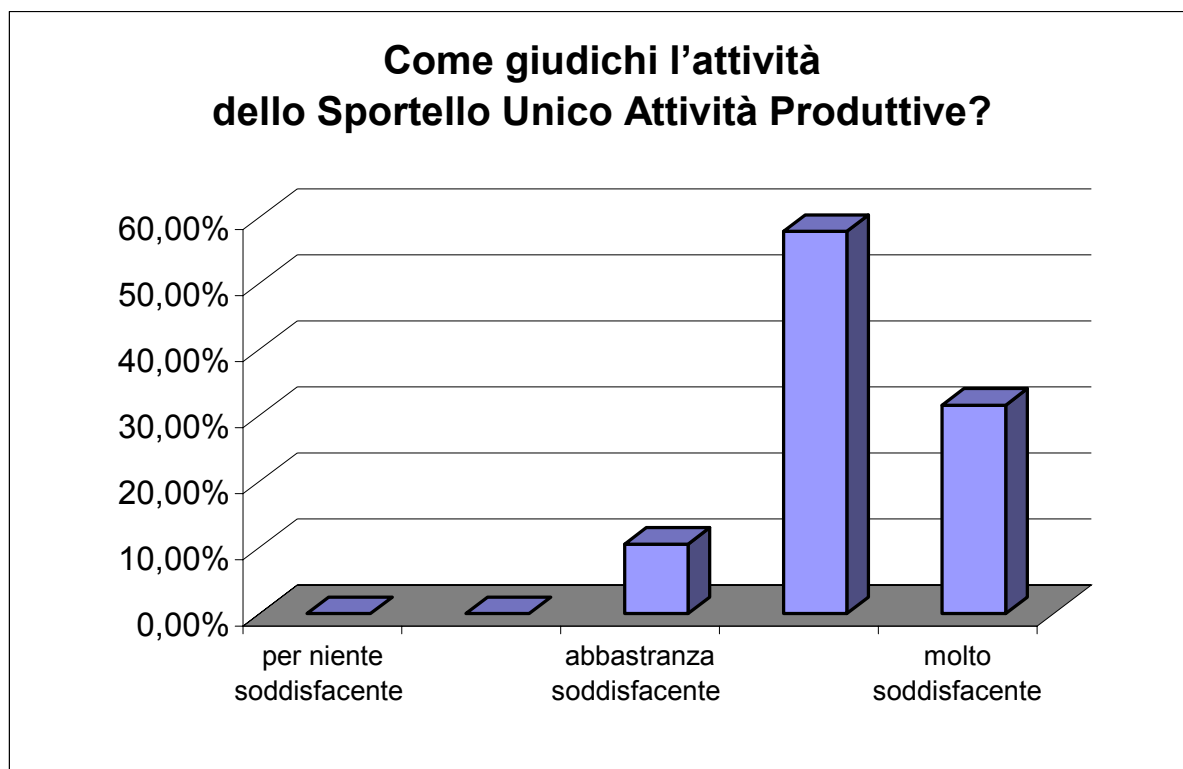
Nella tabella sottostante sono specificati i miglioramenti indicati dai rispondenti

n.	Miglioramenti
n.1	Nei rapporti con l'Autorità Portuale
n.2	Snellimento pratiche Effetto Venezia
n.3	Possibilità di vedere immediatamente la pratica senza dover cercare nel cartaceo
n.4	Maggiore velocità nell'espletamento delle pratiche di suolo pubblico
n.5	Semplificazione delle procedure
n.6	La gestione delle pratiche di suolo pubblico è sensibilmente migliorata rendendo più rapido il rilascio di parere ed eliminando il giro dei fogli
n.7	Le modalità di organizzazione dei procedimenti dello SUAP rappresentano un modello per le procedure per i servizi al cittadino, pertanto sono un modello da utilizzare
n.8	Diminuzione dei tempi di rilascio dei permessi a costruire in ambito portuale
n.9	Per le richieste delle DIA per le palestre private
n.10	Ottimizzazione tempi e passaggi tra uffici comunali per procedimento autorizzazione servizi educativi 03 privati
n.11	Lo Sportello non accetta richieste di voltura della concessione per banco/negozio al Mercato Centrale se il subentrante non allega la ricevuta del pagamento della cauzione pari a tre mensilità
n.12	La richiesta di parere per l'occupazione di suolo pubblico anche per le attività commerciali
n.13	Grazie alle conferenze dei servizi e riunioni organizzate è possibile velocizzare le pratiche e avere informazioni più rapide in collaborazione con i diversi uffici comunali e esterni

4. Il giudizio sull'attività complessiva

Le domande relative al giudizio sulla qualità della comunicazione e dei servizi offerti agli uffici degli utenti interni dello Sportello Unico per le Attività Produttive sono state integrate con una domanda di carattere generale sull'attività svolta dal SUAP, su cui è stato richiesto di esprimere un giudizio complessivo.

Domanda 12) Come giudichi l'attività dello Sportello Unico per le Attività Produttive?



La distribuzione delle risposte è evidenziata nella sotto riportata tabella.

Distribuzione delle risposte secondo la scala semantica (da Per niente soddisfacente a Molto soddisfacente) relative alla Domanda 12		
Risposte	Frequenza	%
per niente soddisfacente	0	0,00
poco soddisfacente	0	0,00
abbastanza soddisfacente	2	10,53
Soddisfacente	11	57,89
molto soddisfacente	6	31,58
Totale	19	100,00

Il passaggio alla scala numerica da 1 a 5, dove 1 corrisponde a Per niente soddisfacente e 5 a Molto soddisfacente, consente di calcolare la media delle valutazioni espresse.

Distribuzione delle risposte secondo la scala numerica (da 1 Per niente soddisfacente a 5 Molto soddisfacente) relative alla Domanda 12	
Risposte	Pubnteggi
per niente soddisfacente	0
poco soddisfacente	0
abbastanza soddisfacente	6
Soddisfacente	44
molto soddisfacente	30
punteggio medio	4,21

In merito al giudizio complessivo dello Sportello Unico per le Attività Produttive il quadro delineato è il seguente:

- Nessun rispondente esprime un parere negativo.
- Solo il 5% ritiene che l'attività del SUAP sia abbastanza soddisfacente.
- Il 94% degli utenti interni ritiene che l'attività del SUAP sia soddisfacente (81,11%) o molto soddisfacente (33,33%).
- La valutazione dell'attività complessiva dello Sportello Unico per le Attività Produttive si attesta su di una valutazione media di 4,28 su un massimo di 5.
- L'indice di gradimento dell'attività complessiva è più che soddisfacente.

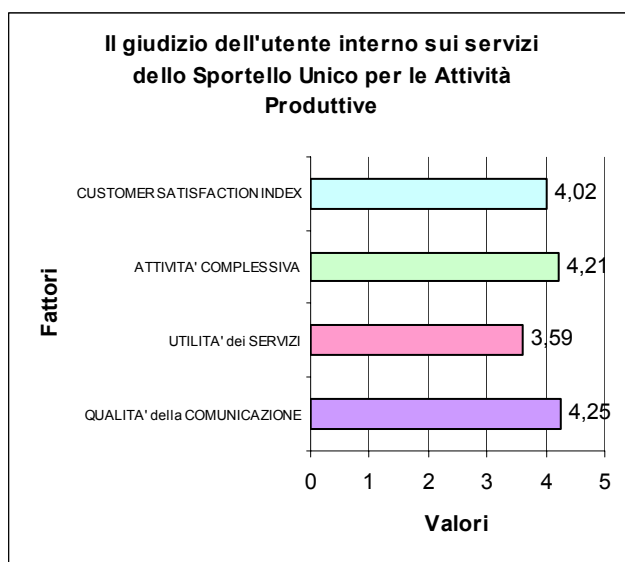
5. Conclusioni: il Customer Satisfaction Index e le informazioni accessorie

Il Customer Satisfaction Index rappresenta un indice che sintetizza in un unico valore i risultati dell'indagine per misurare il grado di soddisfazione.

Il Customer Satisfaction Index delle valutazioni espresse dall'utente interno sui servizi dello Sportello Unico per le Attività Produttive è stato definito elaborando tre fattori di qualità, che raggruppano nove parametri calcolati sulla media dei dati rilevati attraverso i questionari somministrati tramite posta elettronica interna. Esso è stato espresso utilizzando una scala compresa tra 1, corrispondente a "Per niente soddisfacente", e 5, corrispondente a "Molto soddisfacente".

Il Customer Satisfaction Index dello Sportello Unico per le Attività Produttive è pari a 4,02, su un punteggio massimo di 5, e corrisponde ad una valutazione soddisfacente dei livelli qualitativi dei servizi.

Il grafico seguente rappresenta il CSI raggiunto nell'indagine dallo Sportello Unico per le Attività Produttive.



Nella sottoriportata tabella si riepilogano i fattori di qualità, con i parametri ed i valori singolarmente ottenuti, considerati per il calcolo del Customer Satisfaction Index.

Fattore di qualità	Valore fattore di qualità	Parametro	Valore parametro
QUALITA' della COMUNICAZIONE	4,25	Affidabilità	4,26
		Cortesia	4,53
		Chiarezza	4,00
		Tempestività	4,21
UTILITA' dei SERVIZI	3,59	Utilizzo applicativo "Pratiche"	3,28
		Utilità applicativo "Pratiche"	3,94
		Utilità servizi on line	3,47
		Utilità interfaccia	3,68
ATTIVITA' COMPLESSIVA	4,21	Attività complessiva	4,21
CUSTOMER SATISFACTION INDEX	4,02		

La valutazione restituisce il quadro seguente:

- Il fattore di qualità che ha ottenuto la valutazione più elevata è la qualità della comunicazione; esso raggiunge una valutazione media di 4,25 su un massimo di 5 e risulta più che soddisfacente.
- Il fattore di qualità che ha ottenuto la valutazione più bassa è l'Utilità dei servizi; esso raggiunge una valutazione media di 3,59, su un massimo di 5, e risulta abbastanza soddisfacente.
- Il parametro che ha ottenuto la valutazione più elevata è la cortesia, con un punteggio medio pari a 4,53, e risulta aver conseguito una valutazione molto soddisfacente.
- Il parametro che ha ottenuto la valutazione più bassa è Utilizzo applicativo "Pratiche" con un punteggio medio pari a 3,28 e risulta aver conseguito una valutazione abbastanza soddisfacente.
- Il Customer Satisfaction Index, pari a 4,02 su un massimo di 5, sintetizza una valutazione soddisfacente dei livelli qualitativi dei servizi dello Sportello Unico per le Attività Produttive.

Infine, dall'elaborazione dei dati raccolti sono scaturite le seguenti informazioni accessorie:

- Gli utenti interni hanno contatti di lavoro regolari, frequenti e molto frequenti con lo Sportello Unico per le Attività Produttive, ma non sono particolarmente inclini ad utilizzare i nuovi media e le tecnologie telematiche, come il sito Internet del SUAP, da cui si accede alla banca dati AIDA e ai servizi on line per le imprese.
- La qualità della comunicazione, peraltro ritenuta dagli intervistati più che soddisfacente, potrà essere ulteriormente migliorata attraverso riunioni periodiche per analizzare i procedimenti, riunioni occasionali per aggiornare i procedimenti e la modulistica. Gli interventi verso l'utenza esterna considerati più efficaci dagli intervistati sono: organizzare campagne di informazione mirata, puntare a semplificare e diminuire i tempi di evasione della pratica.
- Quasi il 79% degli intervistati ritiene che il proprio ufficio abbia ottenuto miglioramenti nelle prestazioni collegabili alla collaborazione con lo Sportello Unico per le Attività Produttive, e tra di essi più dell'86% è stato in grado di specificare almeno un miglioramento.

Appendice

Il questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utente interno dello Sportello Unico per le Attività Produttive

Riferimenti normativi relativi allo Sportello Unico per le Attività Produttive

Elenco degli uffici comunali contattati per la rilevazione

Gentile Collega,

ti invitiamo a compilare il presente questionario ed a restituirlo per posta elettronica al seguente indirizzo: lanzotti@comune.livorno.it. Questo è l'indirizzo di posta elettronica della dr.ssa Lodovica Lanzotti, responsabile dell'Ufficio Controllo di qualità e carte dei servizi comunali – Sviluppo del personale, a cui è stata affidata la conduzione dell'indagine. Pertanto, dovrà assicurare la riservatezza delle tue valutazioni sui servizi dello Sportello Unico per le Attività Produttive.

1) Nel corso del 2009 quante volte hai contattato lo Sportello Unico Attività Produttive?

mai *raramente* *regolarmente* *spesso* *molto spesso*

2) Nel corso del 2009 quante volte ti sei collegato/a al sito dello Sportello Unico Attività Produttive, da cui si accede alla banca dati AIDA- servizi on line per le imprese?

mai *raramente* *regolarmente* *spesso* *molto spesso*

3) Riguardo alla comunicazione con il tuo ufficio, come giudichi l'attività dello Sportello Unico Attività Produttive relativamente ai seguenti aspetti?

3.1 Affidabilità

per niente soddisfacente *poco soddisfacente* *abbastanza soddisfacente* *soddisfacente* *molto soddisfacente*

3.2 Cortesia

per niente soddisfacente *poco soddisfacente* *abbastanza soddisfacente* *soddisfacente* *molto soddisfacente*

3.3 Chiarezza

per niente soddisfacente *poco soddisfacente* *abbastanza soddisfacente* *soddisfacente* *molto soddisfacente*

3.4 Tempestività

per niente soddisfacente *poco soddisfacente* *abbastanza soddisfacente* *soddisfacente* *molto soddisfacente*

4) Secondo la tua esperienza, quale di questi interventi potrebbe rendere più efficienti e funzionali gli scambi comunicativi con lo Sportello Unico Attività Produttive? (sei invitato/a a fornire sino a 3 risposte)

- *riunioni periodiche per analizzare i procedimenti*
- *riunioni periodiche per analizzare la modulistica*
- *momenti di formazione tenuti da esperti del suo ufficio*
- *riunioni occasionali per aggiornare i procedimenti*
- *riunioni occasionali per aggiornare la modulistica*
- *miglioramento della banca dati sui procedimenti*
- *miglioramento della banca dati sulla modulistica*
- *miglioramento della banca dati sulla normativa*

- *altro (da specificare)*
-
-
-

5) Per promuovere la conoscenza e l'uso da parte del cittadino delle tecnologie informatiche utilizzate dallo Sportello Unico Attività Produttive occorrerebbe:

- organizzare campagne di informazione mirata*
 - attività di formazione presso gli utenti*
 - stabilire tariffe più favorevoli per chi attiva servizi on line*
 - puntare a semplificare e diminuire i tempi di evasione della pratica*
 - altro(da specificare)*
-
-
-

6) Nel corso del 2009 quante volte hai utilizzato l'applicativo "Pratiche"?

- per niente*
- poco*
- abbastanza*
- molto*
- moltissimo*

7) Quanto ritieni utile per il lavoro del tuo ufficio l'applicativo "Pratiche"?

- per niente*
- poco*
- abbastanza*
- molto*
- moltissimo*

8) Quanto ritieni utili per il lavoro del tuo ufficio i servizi on line dello Sportello Unico Attività Produttive?

- per niente*
- poco*
- abbastanza*
- molto*
- moltissimo*

9) Quanto pensi sia utile per il tuo ufficio interfacciarsi con lo Sportello Unico Attività Produttive?

- per niente*
- poco*
- abbastanza*
- molto*
- moltissimo*

10) Nel corso del 2009 ritieni che ci siano stati miglioramenti nelle prestazioni del tuo ufficio collegabili alla collaborazione con lo Sportello Unico Attività Produttive?

- sì*
- no*

11) Se hai risposto Sì alla precedente domanda, sapresti indicare almeno un miglioramento?

12) Come giudichi l'attività dello Sportello Unico Attività Produttive?

- per niente soddisfacente*
- poco soddisfacente*
- abbastanza soddisfacente*
- soddisfacente*
- molto soddisfacente*

Ti ringraziamo del tempo dedicatoci.

Riferimenti normativi relativi allo Sportello Unico per le Attività Produttive

Il DPR 447/98

Regolamento recante norme di semplificazione dei procedimenti di autorizzazione per la realizzazione, l'ampliamento, la ristrutturazione e la riconversione di impianti produttivi, per l'esecuzione di opere interne ai fabbricati, nonché per la determinazione delle aree destinate agli insediamenti produttivi, a norma dell'articolo 20, comma 8, della L. 15 marzo 1997, n. 59.

La legge regionale n.40/2009

Legge di semplificazione e riordino normativo 2009, emanata dalla **Regione Toscana** con l'obiettivo, tra l'altro, di ottenere:

- riduzione degli oneri amministrativi che gravano su cittadini ed imprese,
- snellimento delle procedure amministrative compreso la riduzione dei tempi burocratici,
- utilizzo massiccio della telematica nei rapporti con la P.A..

Gli obiettivi sopra richiamati si traducono in misure che interessano direttamente il SUAP, al quale viene dedicato, all'interno del Titolo II, il Capo III *“Misure per l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nello svolgimento dei procedimenti di competenza degli sportelli unici per le attività produttive”*.

- a) **Punto unico di accesso** per tutte le vicende amministrative concernenti l'insediamento e l'esercizio di attività produttive (anche eventualmente per i rapporti con i gestori di pubblici servizi),
- b) **Unico soggetto che fornisce “risposta unica”** in luogo di tutte le amministrazioni coinvolte nel procedimento, ferme restando le competenze delle singole amministrazioni anche in materia di potestà di controllo e sanzionatorie.
- c) **Procedimenti esclusivamente telematici** mediante un'apposita struttura tecnologica definita da R.T.R.T.
- d) **sistema toscano per le imprese**
 - rete regionale dei SUAP
 - sito regionale per le imprese
 - banca dati regionale SUAP
 - siti istituzionali dei SUAP
 - attività regionale assistenza/supporto

La normativa in itinere a livello nazionale : la bozza di reg.to ex art 38

Novità per i SUAP sono contenute nella bozza del **Regolamento di attuazione dell'art. 38 del D.L. 112/08** di cui al **DPCM 54 del 26/06/2009** attualmente in iter di adozione e sul quale è aperto un confronto tra ANCI Nazionale – Comuni – Regioni (tavoli tecnici ai quali partecipiamo) nonché all'interno della Commissione Attività Produttive della Conferenza Unificata Stato Regioni .

- a) **Informatizzazione** completa dei procedimenti amministrativi esistenti, dalla ricezione dell'ISTANZA/DIA alla trasmissione di atti ad altre amministrazioni compresa la risposta espressa al privato.
- b) **Punto unico di accesso** tutte le operazioni verso il SUAP dovranno svolgersi *esclusivamente* in modalità telematica, anche per quanto attiene ai pagamenti
- c) **Semplificazione** si applica non solo ai procedimenti dell'art. 38, ma anche a tutti quelli previsti dalla “*direttiva - servizi n. 2006/123/CE*”; dall'art. 7 (*commercio - esercizi di vicinato*) del d.lgs. 31 marzo 1998 n. 114 e a tutte le comunicazioni e dichiarazioni che a vario titolo vanno inviate al SUAP.
- d) **procedimenti ordinari**: portata residuale della Conferenza dei servizi (CDS) ai sensi della L. 241/90, riduzione dei termini di esame pratica a 7 gg. lavorativi dalla data del ricevimento per richiedere documentazione integrativa, decorso tale termine l'istanza si intende correttamente presentata;
- e) **raccordi procedurali con strumenti urbanistici**: Il resp.le SUAP adotta, entro 30 gg. dalla ricezione della documentazione completa, i provvedimenti inibitori per contrasto con lo strumento urbanistico;
- f) **Agenzia delle imprese**

Elenco degli uffici comunali contattati per la rilevazione

Struttura di riferimento	Unità Organizzativa - Ufficio
Dip.to 3 – Servizi alla città	U.O. Turismo e commercio
	Uff. Commercio su aree pubbliche e private
Dip.to 3 – Servizi alla città	U.O. Turismo e commercio
	Uff. Gestione mercati fissi e ambulanti
Dip.to 3 – Servizi alla città	U.O. Turismo e commercio
	Uff. Ricettività, somministrazione, artigianato, impianti carburante
Dip.to 6 – Città sostenibile e sicurezza urbana	U.O. Ambiente
	Uff. Tutela degli ecosistemi
Staff 1 Pianificazione territoriale e ambientale	Uff. Strategie ambientali
Dip.to 5– Politiche del territorio	U.O. Urbanistica – Edilizia privata
	Uff. Gestione settore tecnico edilizia privata
Dip.to 5– Politiche del territorio	U.O. Urbanistica - Edilizia Privata
	Uff. Gestione settore tecnico edilizia privata
Staff 1 – Pianificazione territoriale e ambientale	Uff. Pianificazione e programmazione urbanistica
Dip.to 6 – Città sostenibile e sicurezza urbana	U.O. Polizia municipale e amministrativa
	Uff. Polizia amministrativa
Dip.to 6 – Città sostenibile e sicurezza urbana	U.O. Polizia municipale e amministrativa
	Uff. Servizi speciali
Dip.to 6 – Città sostenibile e sicurezza urbana	U.O. Polizia municipale e amministrativa
	Uff. Nuclei territoriali
Dip.to 6 – Città sostenibile e sicurezza urbana	U.O. Polizia municipale e amministrativa
	Uff. Polizia stradale e pronto intervento