



RAPPORTO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive) EROGATO DAL COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Il Servizio SUAP è gestito direttamente dal comune tramite l'utilizzo di personale interno che evade le richieste presentate da un'utenza composta prevalentemente da professionisti dell'area economica e di quella dell'edilizia.

La composizione dell'utenza, anche se omogenea rispetto alle due categorie individuate, è variegata rispetto alla consistenza degli accessi al servizio e alla diversità tipologica delle pratiche. Di conseguenza le proprietà da prendere in considerazione, che intervengono nella complessa relazione tra ufficio SUAP e utenza, risultano numerose e, spesso, non definibili a priori. Inoltre, le considerazioni fatte inducono a valutare l'insorgenza di particolari conseguenze di ordine metodologico relative alla trasformazione delle proprietà in variabili.

Per le valutazioni preventive appena esposte sembra opportuno procedere, per una migliore comprensione della percezione che gli utenti hanno del servizio, attraverso l'adozione di tecniche di rilevazione di proprietà "qualitative". Tra le varie tecniche disponibili, è stata preferita la tecnica del colloquio in profondità perché è contraddistinta dalle seguenti caratteristiche:

- permette di mettere il rispondente a proprio agio e di ottenere informazioni sufficientemente complete;
- permette di guidare il dialogo su temi non previsti che dovessero emergere durante la conversazione, ma pertinenti allo scopo della ricerca;
- permette, eventualmente, la trasformazione delle dichiarazioni dei rispondenti in variabili quantitative;

permette di rilevare e, in alcuni casi, correggere eventuali dichiarazioni incomplete o mendaci.

La tecnica scelta è soggetta all'insorgenza di aspetti problematici relativi principalmente alla comunicazione "faccia a faccia". Le criticità si possono sintetizzare nei seguenti problemi:

possibilità di distorsioni dovute all'interazione tra intervistatore e rispondente;

possibilità di distorsioni dovute alla presenza di relazioni sedimentate negli anni tra operatori del servizio e rispondenti;

distorsioni dovute al "disturbo" provocato ai rispondenti.

L'attenuazione delle criticità si ottiene attraverso vari accorgimenti; tra i principali si ricorda la costruzione di un agire consapevole dei condizionamenti che si possono innescare nel processo comunicativo e l'adozione un atteggiamento empatico verso i rispondenti. Inoltre è necessario essere estremamente flessibili negli orari e nei luoghi in cui avviene il colloquio per minimizzare la propensione a fornire dichiarazioni accondiscendenti tese a diminuire il tempo da dedicare al colloquio. E' importante porre l'accento sulla tutela del segreto statistico relativo alle dichiarazioni rese dai rispondenti, accentuata anche dall'assenza di un sistema strutturato di rilevazione; la rassicurazione che le informazioni ottenute saranno sempre coperte dall'anonimato del rispondente aumenta la possibilità di ottenere informazioni attendibili.

Per ragioni legate al contenimento dei costi e alla riduzione dei tempi di realizzazione, considerati in base alla numerosità dei rispondenti, si è ritenuto opportuno procedere a un campionamento degli utenti del servizio. Per il tipo di tecnica adottata, il colloquio con utenti privilegiati, utilizzare un campionamento statistico basato sul calcolo dell'errore all'interno di un intervallo di confidenza risultava del tutto inadeguato. Si è optato, quindi, per l'utilizzo del campionamento ragionato sulla rilevazione di proprietà multiple che ha permesso l'adozione del principio di saturazione (Glaser, Strauss; 2009).

Sono state individuate comunque delle dimensioni "guida" in modo da indirizzare la rilevazione su tematiche pertinenti. Le dimensioni, inoltre, sono state scelte sulla base delle indicazioni emerse nelle linee guida emanate dalla CIVIT in attuazione del D. Lgs. 150/2009. I colloqui si sono quindi svolti, rispetto alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza, seguendo i seguenti ambiti conoscitivi: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia. Il campione, validato empiricamente, è stato di dieci utenti. Gli utenti sono stati scelti tenendo conto anche della frequenza di utilizzo del servizio.

Per quanto riguarda l'accessibilità l'utenza si è dichiarata soddisfatta rispetto alla dislocazione dei locali e, soprattutto, alla disponibilità del personale nel dare tutte le

informazioni necessarie per l'avvio del procedimento amministrativo; è stato particolarmente messo in evidenza come tale disponibilità, in alcuni casi, vada oltre il normale dovere di ufficio. Le informazioni ricevute sono state giudicate complete e rispondenti alle aspettative con una percezione di efficienza globale del servizio sempre positiva. Anche la presenza delle informazioni sul portale istituzionale del comune, se pur con riferimenti ad altri siti informativi, risulta generalmente apprezzata. Un suggerimento frequente che è stato avanzato riguarda la richiesta che il comune, valutando l'ambito applicativo, la numerosità e il tipo di pratica, metta a disposizione sul proprio portale web la documentazione da presentare e la modulistica necessaria.

Una richiesta, diffusa e precisa, riguarda invece il fatto che il comune si faccia promotore di una semplificazione amministrativa che consista nella possibilità di effettuare certificazioni multiple su uno stesso modulo; secondo gli intervistati questa possibilità ridurrebbe enormemente la produzione di carta e il tempo necessario alla firma dei documenti da presentare senza diminuire il contenuto informativo.

Per quanto riguarda la tempestività, gli utenti hanno fornito dei giudizi suddivisi fondamentalmente in due categorie: giudizi di professionisti che hanno richiesto autorizzazioni solo commerciali e giudizi di professionisti le cui autorizzazioni implicano una valutazione da parte dell'ufficio tecnico comunale. Nel primo caso il giudizio sulla tempestività della risposta è molto positivo, grazie anche alle modalità di erogazione previste dalle norme vigenti; nel secondo caso si lamenta un eccessivo rallentamento dell'esecuzione del procedimento e, in alcuni casi, anche nel blocco dell'attività; la situazione di stallo dell'attività è imputata alla difficoltà o impossibilità di rispondere alla richiesta di integrazioni di documentazione di tipo tecnico-edile. Da quasi tutti i rispondenti è arrivata la proposta che l'ufficio SUAP disponga di un tecnico esperto, anche solo alcuni giorni alla settimana, che abbia piena capacità di decisione per la valutazione della documentazione allegata alle istanze e per soluzione dei problemi di tipo tecnico-edilizio che possono verificarsi.

Rispetto alla dimensione della trasparenza del procedimento è stata espressa piena soddisfazione in quanto, alle richieste sull'andamento delle pratiche, è sempre stata fornita una puntuale informazione sullo stato di avanzamento e sui tempi previsti per la conclusione.

Sulla efficacia del servizio, che sintetizza quanto esposto in precedenza, è stato espresso un giudizio globalmente positivo da parte degli intervistati; il rapporto con il personale dell'ufficio, giudicato sufficientemente competente, ha permesso generalmente il dialogo improntato sulla correttezza; in casi particolarmente problematici, comunque, il

personale ha sempre assicurato risposte adeguate in tempi ragionevoli. Le norme che regolano il servizio hanno agevolato la definizione rapida delle pratiche con piena soddisfazione degli utenti e dei loro clienti. Le uniche eccezioni al giudizio positivo sono state quelle relative alla eccessiva e inutile complessità di costruzione della documentazione necessaria alla presentazione delle istanze e alla mancanza di risposte rapide, o di difficile soluzione, per i problemi che insorgono relativamente alle pratiche contenenti l'esecuzione di opere edili.

Tempio Pausania 21 ottobre 2010

Il resp. U.S.I.P.
Lucio Verre