

**VERBALE SUI QUESTIONARI DI GRADIMENTO  
SOMMINISTRATI NEL MESE DI NOVEMBRE 2020**

In data **15 dicembre 2020**, presso l'ufficio AA.GG.– Staff Segretario, le sottoscritte dipendenti, verbalizzano quanto segue:

- Dott.ssa Nadia Minelli – P.O. responsabile del Servizio Organizzazione e Servizi Strategici;
- Cinzia Mattiacci – Istruttore amministrativo Ufficio Programmazione e Controllo;

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, il Comune di Gubbio ha promosso lo svolgimento di un'indagine di "Customer Satisfaction" finalizzata a rilevare la qualità percepita dall'utente e il grado di soddisfazione.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i risultati emersi dall'indagine svolta nel mese di novembre 2020 e rivolta agli utenti dei seguenti uffici/servizi:

- Servizio SUAPE – Edilizia Residenziale;
- Ufficio Commercio;
- Servizio Tributi;
- Farmacia comunale (gestita dalla società in-house Gubbio Cultura e Multiservizi).

In modo particolare, sono stati oggetto di indagine gli orari di apertura dei servizi, i tempi di attesa allo sportello, i tempi di risposta alle esigenze, la cortesia e competenza della risposta.

Gli strumenti scelti per l'indagine sono stati un questionario cartaceo (per farmacia comunale e per servizio tributi) ed un questionario da compilare on-line (per servizio suape, ufficio commercio e servizio tributi); entrambi da redigere in forma anonima.

In data 10 dicembre 2020 sono state aperte le scatole contenenti i questionari di gradimento compilati dagli utenti e sono stati acquisiti dal sistema gli esiti dei questionari compilati on-line nel mese di novembre 2020. Successivamente sono stati esaminati i risultati di seguito illustrati.

Per ciascun ufficio/servizio sono state raccolte le seguenti schede:

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| Servizio SUAPE – Edilizia Residenziale: n. <b>69</b><br><b>(on-line)</b> | Ufficio Commercio: n. <b>12</b><br><b>(on-line)</b> | Servizio Tributi: n. <b>19</b><br><b>(17 on-line e 2 in sede)</b> | Farmacia comunale: n. <b>11</b><br><b>(in sede)</b> |
|--|---|---|---|

Dall'esame delle schede sono emersi i risultati di seguito descritti.

| <b>Servizio SUAPE – Edilizia Residenziale</b><br><b>(questionario on-line)</b> | Soddisfatto<br>(livello alto)<br> | Abbastanza soddisfatto<br>(livello medio)<br> | Insoddisfatto<br>(livello basso)<br> | Non compilato |
|--|--|---|---|---------------|
| Facilità ad accedere al servizio ed alla modulistica tramite il sito internet  | 40   | 22  | 7   | 0             |
| Adeguatezza tempo di connessione per effettuare l'accesso                      | 36   | 23  | 10  | 0             |
| Chiarezza e completezza della modulistica e delle informazioni necessarie      | 26   | 31  | 12  | 0             |
| Rapidità per la compilazione delle istanze on line                             | 24   | 24  | 21  | 0             |



|  |    |    |    |   |
|--|----|----|----|---|
| Facilità di individuare sul sito i referenti cui rivolgersi          | 24 | 30 | 15 | 0 |
| In caso di contatto diretto adeguatezza orario degli uffici          | 26 | 27 | 16 | 0 |
| In caso di contatto diretto cortesia e disponibilità degli operatori | 43 | 18 | 8  | 0 |
| <b>QUAL'E' IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OTTENUTO?</b>    | 26 | 30 | 13 | 0 |

| <b>Servizio SUAPE – Edilizia Residenziale</b>  |            |           |            |               |
|--|------------|-----------|------------|---------------|
| Se sei già stato in passato presso lo sportello contattato trovi che la qualità del servizio sia:  | PEGGIORATA | INVARIATA | MIGLIORATA | Non compilato |
|  |            | 8         | 44         | 17            |
| <b>In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?</b>  |            |           |            | <b>Totali</b> |
| <i>Non compilato</i>   |            |           |            | 56            |
| <i>Invariata: Migliorato sotto alcuni punti di vista ma in generale ancora decisamente non al passo. Macchinoso</i>  |            |           |            | 1             |
| <i>Invariata: Il servizio risulta già molto buono. I tecnici istruttori molto disponibili e preparati</i>  |            |           |            | 1             |
| <i>Migliorata: nella individuazione del percorso</i>   |            |           |            | 1             |
| <i>Il servizio è peggiorato nei tempi di risposta che sono troppo lunghi e la poca chiarezza, soprattutto dal punto di vista decisionale</i>                           |            |           |            | 1             |
| <i>Migliorata: Tempi più brevi</i>   |            |           |            | 1             |
| <i>Migliorata: Le pratiche on-line hanno migliorato il sistema</i>   |            |           |            | 2             |
| <i>Migliorata: chiarezza di contatti e procedure</i>   |            |           |            | 1             |
| <i>Peggiorata: nessuno addetto è seduto sulla propria sedia, ed essendo un servizio a favore del cittadino mi sembra il minimo che debba essere ai massimi livelli</i> |            |           |            | 1             |
| <i>Peggiorata: Lentezza e assenza</i>  |            |           |            | 1             |
| <i>Peggiorata: Personale incompetente ed arrogante</i>   |            |           |            | 1             |
| <i>Peggiorata: Limite file 2MB</i>   |            |           |            | 1             |
| <i>Peggiorata: Aggiornamento della piattaforma con le novità legislative di nuova emissione</i>  |            |           |            | 1             |

| <b>Servizio SUAPE – Edilizia Residenziale</b>  |               |
|--|---------------|
| <b>Suggerimenti generali</b>   | <b>Totali</b> |
| <i>Snellire la richiesta di documenti, spesso gli stessi, richiesti più volte</i>  | 1             |
| <i>Indicazione della versione della singola modulistica per evitare di andare a verificare ogni volta se è quella corretta. Sono numerosi i blackout del sistema. Sarebbe utile poter completare le schede senza sequenzialità con un unico controllo finale prima dell'invio.</i>   | 1             |
| <i>In previsione della presentazione di un numero importante di pratiche "Superbonus 110%" sarà necessario effettuare per ogni singola pratica l'accesso agli atti amministrativi che, attualmente, risulta lento e macchinoso. Sarebbe molto importante predisporre un database online di consultazione delle pratiche.</i>   | 1             |
| <i>Snellire la procedura di compilazione delle pratiche, non si può passare più di una giornata per compilare, caricare file.... se siamo nell'era dello snellimento burocratico, si faccia per davvero; è impossibile che per ogni punto se non presente debba essere fatta una dichiarazione. Altra situazione ad oggi di importanza primaria, accedere agli atti amministrativi è diventata un'impresa, capisco la difficoltà dell'ufficio, ma sarebbe ora di studiare (veramente) come risolvere tale problematica anche perché alle soglie del superbonus110 accedere agli atti diventata l'iter principale e indispensabile per l'inizio della valutazione di ogni singola pratica. Per esempio si</i> | 1             |



|  |    |
|--|----|
| <i>potrebbe fare come il comune di Perugia che ha istituito un canale di ricerca online.</i>   |    |
| <i>Suggerisco di rendere i dati, una volta immessi, ripetibile in automatico.</i>  | 1  |
| <i>Regolare orari e servizio in base a quelli degli utenti; lavorare sulla comunicazione con l'utente</i>  | 2  |
| <i>Sarebbero più opportune le comunicazioni telefoniche risposte da parte degli impiegati</i>  | 1  |
| <i>Consentire lo spostamento tra le varie pagine quando queste sono compilate; prevedere messaggio pec in automatico quando il funzionario carica una scadenza nella pratica; migliorare la compilazione delle asseverazioni che risulta molto macchinosa</i>  | 1  |
| <i>Migliorare l'accesso atti</i>   | 1  |
| <i>Più flessibile la compilazione, meno laboriosa, non tornare sempre all'inizio se si sbaglia o non si compila una risposta.</i>  | 1  |
| <i>1) permettere la visualizzazione degli step anche senza aver caricato tutti gli allegati obbligatori dello step precedenti. 2) permettere di riprendere da dove si è lasciato evitando inutili e macchinosi click ripetitivi, 3) aumentare la dimensione massima di 2mb per poter garantire una buona qualità grafica, 4) uniformare su base regionale, 5) alleggerire iter per interventi diversi dalla classica edilizia e per pratiche di minor importanza</i> | 1  |
| <i>Evitare l'inserimento degli stessi dati più e più volte. Predisporre un archivio almeno degli utenti tecnici per non dover rinserire più volte gli stessi dati, e all'interno della pratica, dei committenti. Non bloccare l'avanzamento se manca qualche documento ma bloccare solo l'invio finale. Inserire riferimenti (link) alle leggi citate.</i>   | 1  |
| <i>Personale disponibile. Complimenti</i>  | 1  |
| <i>Credo che sia opportuno implementare con del personale il servizio di accesso atti. In un momento come questo non e' possibile aspettare piu' di un mese per reperire un precedente edilizio. Per noi liberi professionisti tempistiche troppo lunghe ci creano situazioni imbarazzanti con i clienti (che invece ci chiedono tempi di risposta sempre piu' veloci). Grazie</i>   | 1  |
| <i>Oggi non è possibile avanzare nella compilazione della pratica se manca un documento in sequenza. Sarebbe opportuno che si possa proseguire nel caricamento dei documenti, impedendo, alla fine, l'invio qualora la documentazione non sia completa.</i>  | 1  |
| <i>Maggiore rapidità nelle risposte e nella chiusura delle pratiche inoltrate.</i>   | 1  |
| <i>Più controllo e più rigore, l'amministrazione pubblica non può essere nel liberismo totale</i>  | 1  |
| <i>Aggiornare in tempo reale la piattaforma con le novità legislativo promulgate dagli Enti preposti alla legiferazione.</i>   | 1  |
| <i>Non compilato/Nessuno</i>   | 50 |

| <b>Ufficio Commercio<br/>(questionario on-line)</b>                           | Soddisfatto<br>(livello alto)<br> | Abbastanza<br>soddisfatto<br>(livello medio)<br> | Insoddisfatto<br>(livello basso)<br> | Non<br>compilato |
|---|--|--|---|------------------|
| Facilità ad accedere al servizio ed alla modulistica tramite il sito internet | 4  | 5  | 3   | 0                |
| Adeguatezza tempo di connessione per effettuare l'accesso                     | 6  | 6  | 0   | 0                |
| Chiarezza e completezza della modulistica e delle informazioni necessarie     | 2  | 8  | 2   | 0                |
| Rapidità per la compilazione delle istanze on line                            | 3  | 8  | 1   | 0                |
| Facilità di individuare sul sito i referenti cui rivolgersi                   | 4  | 6  | 2   | 0                |
| In caso di contatto diretto adeguatezza orario degli uffici                   | 5  | 4  | 3   | 0                |



|  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
| In caso di contatto diretto cortesia e disponibilità degli operatori | 5 | 1 | 4 | 0 |
| <b>QUAL'E' IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OTTENUTO?</b>    | 5 | 4 | 3 | 0 |

| Ufficio Commercio   |            |           |            |               |
|---|------------|-----------|------------|---------------|
| Se sei già stato in passato presso lo sportello contattato trovi che la qualità del servizio sia: | PEGGIORATA | INVARIATA | MIGLIORATA | Non compilato |
|   |            | 2         | 8          | 2             |
| <b>In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?</b>   |            |           |            | <b>Totali</b> |
| <i>Non compilato</i>  |            |           |            | 11            |
| <i>Migliorata: Nella modulistica e nell'efficienza del servizio</i>                               |            |           |            | 1             |

| Ufficio Commercio  |        |
|--|--------|
| Suggerimenti generali  | Totali |
| <i>Maggiore chiarezza nell'invio degli allegati per ciascuna pratica</i>   | 1      |
| <i>Possibilità di reperire nel sito mentre si carica la domanda anche le dichiarazioni accessorie da far firmare in cartaceo ad eventuali soci privi di smart card</i> | 1      |
| <i>Persone</i>   | 1      |
| <i>Non compilato/Nessuno</i>   | 9      |

| Servizio Tributi<br>(questionario on-line)                                    | Soddisfatto<br>(livello alto) | Abbastanza<br>soddisfatto<br>(livello medio) | Insoddisfatto<br>(livello basso) | Non<br>compilato |
|---|-------------------------------|--|----------------------------------|------------------|
|   |                               |  |                                  |                  |
| Facilità ad accedere al servizio ed alla modulistica tramite il sito internet | 7                             | 6  | 4                                | 0                |
| Adeguatezza tempo di connessione per effettuare l'accesso                     | 6                             | 6  | 5                                | 0                |
| Chiarezza e completezza della modulistica e delle informazioni necessarie     | 7                             | 6  | 4                                | 0                |
| Rapidità per la compilazione delle istanze on line                            | 5                             | 7  | 5                                | 0                |
| Facilità di individuare sul sito i referenti cui rivolgersi                   | 7                             | 5  | 5                                | 0                |
| In caso di contatto diretto adeguatezza orario degli uffici                   | 8                             | 5  | 4                                | 0                |
| In caso di contatto diretto cortesia e disponibilità degli operatori          | 10                            | 1  | 6                                | 0                |
| <b>QUAL'E' IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OTTENUTO?</b>             | 8                             | 5  | 4                                | 0                |



| <b>Servizio Tributi<br/>(questionario in sede)</b>                              | Soddisfatto<br>(livello alto)<br> | Abbastanza<br>soddisfatto<br>(livello medio)<br> | Insoddisfatto<br>(livello basso)<br> | <b>Non<br/>compilato</b> |
|---|--|--|---|--------------------------|
| Facilità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi                       | 0  | 1  | 1   | 0                        |
| Tempi di attesa per accedere ai servizi   | 1  | 0  | 1   | 0                        |
| Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute                             | 1  | 0  | 1   | 0                        |
| Facilità di individuare l'operatore cui rivolgersi                              | 1  | 0  | 1   | 0                        |
| Cortesìa e disponibilità del personale  | 1  | 0  | 1   | 0                        |
| Orari di apertura al pubblico   | 1  | 0  | 1   | 0                        |
| Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)                   | 1  | 0  | 1   | 0                        |
| Servizi on line e facilità ad ottenere le informazioni tramite il sito internet | 0  | 1  | 1   | 0                        |
| <b>QUAL'E' IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OTTENUTO?</b>               | 1  | 0  | 1   | 0                        |

| <b>Servizio Tributi (on-line)</b>   |            |           |            |                      |
|---|------------|-----------|------------|----------------------|
| Se già in passato hai usufruito del servizio online trovi che la qualità del servizio sia     | PEGGIORATA | INVARIATA | MIGLIORATA | <b>Non compilato</b> |
|   | 0          | 12        | 5          | 0                    |
| <b>In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?</b>   |            |           |            | <b>Totali</b>        |
| <i>Non compilato</i>  |            |           |            | 15                   |
| <i>Invariato: Non ricordo di aver utilizzato servizi on line, a parte il dialogo via mail</i> |            |           |            | 1                    |
| <i>Migliorato: Competenza</i>   |            |           |            | 1                    |

| <b>Servizio Tributi (in sede)</b>   |            |           |            |                      |
|---|------------|-----------|------------|----------------------|
| Se sei già stato in passato presso lo sportello contattato trovi che la qualità del servizio sia: | PEGGIORATA | INVARIATA | MIGLIORATA | <b>Non compilato</b> |
|   | 0          | 2         | 0          | 0                    |
| <b>In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?</b>   |            |           |            | <b>Totali</b>        |
| <i>Non compilato</i>  |            |           |            | 2                    |

| <b>Servizio Tributi (sia on-line che in sede)</b>   |               |
|---|---------------|
| <b>Suggerimenti generali</b>  | <b>Totali</b> |
| <i>Dipendenti incompetenti e sgarbati, non professionali e svogliati</i>  | 3             |
| <i>Quasi tutti i comuni della regione o italiani sono riusciti ad eliminare la tassa tributi alle attività commerciali per il periodo di chiusura ed anche dopo, solo voi non lo avete fatto, desolazione totale!!!</i> | 1             |
| <i>Buono il servizio on line ma per quanto riguarda i contatti telefonici ancora il servizio non è soddisfacente in quanto spesso le chiamate non ricevono risposta ed alcuni numeri riportati</i>                      | 1             |



|   |    |
|---|----|
| <i>nel sito non corrispondono alle richieste effettuate e quindi ancora una volta deviate ad altri uffici</i> |    |
| <i>Non compilato</i>  | 12 |

| <b>Farmacia comunale<br/>(questionario in sede)</b>                             | Soddisfatto<br>(livello alto)<br> | Abbastanza<br>soddisfatto<br>(livello medio)<br> | Insoddisfatto<br>(livello basso)<br> | <b>Non<br/>compilato</b> |
|---|--|--|---|--------------------------|
| Facilità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi                       | 6  | 2  | 3   | 0                        |
| Tempi di attesa per accedere ai servizi   | 11   | 0  | 0   | 0                        |
| Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute                             | 11   | 0  | 0   | 0                        |
| Facilità di individuare l'operatore cui rivolgersi                              | 11   | 0  | 0   | 0                        |
| Cortesìa e disponibilità del personale  | 11   | 0  | 0   | 0                        |
| Orari di apertura al pubblico   | 11   | 0  | 0   | 0                        |
| Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)                   | 11   | 0  | 0   | 0                        |
| Servizi on line e facilità ad ottenere le informazioni tramite il sito internet | 9  | 1  | 1   | 0                        |
| <b>QUAL'E' IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OTTENUTO?</b>               | 11   | 0  | 0   | 0                        |

| <b>Farmacia comunale</b>  |                   |                  |                   |                      |
|---|-------------------|------------------|-------------------|----------------------|
| Se sei già stato in passato presso lo sportello contattato trovi che la qualità del servizio sia: | <b>PEGGIORATA</b> | <b>INVARIATA</b> | <b>MIGLIORATA</b> | <b>Non compilato</b> |
|   | 0                 | 3                | 6                 | 2                    |
| <b>In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?</b>   |                   |                  |                   | <b>Totali</b>        |
| <i>Non compilato</i>  |                   |                  |                   | 8                    |
| <i>Migliorata: gentilezza e cortesia</i>  |                   |                  |                   | 1                    |
| <i>Migliorata: Servizi aumentati</i>  |                   |                  |                   | 1                    |
| <i>Migliorata: Test sierologici Covid</i>   |                   |                  |                   | 1                    |

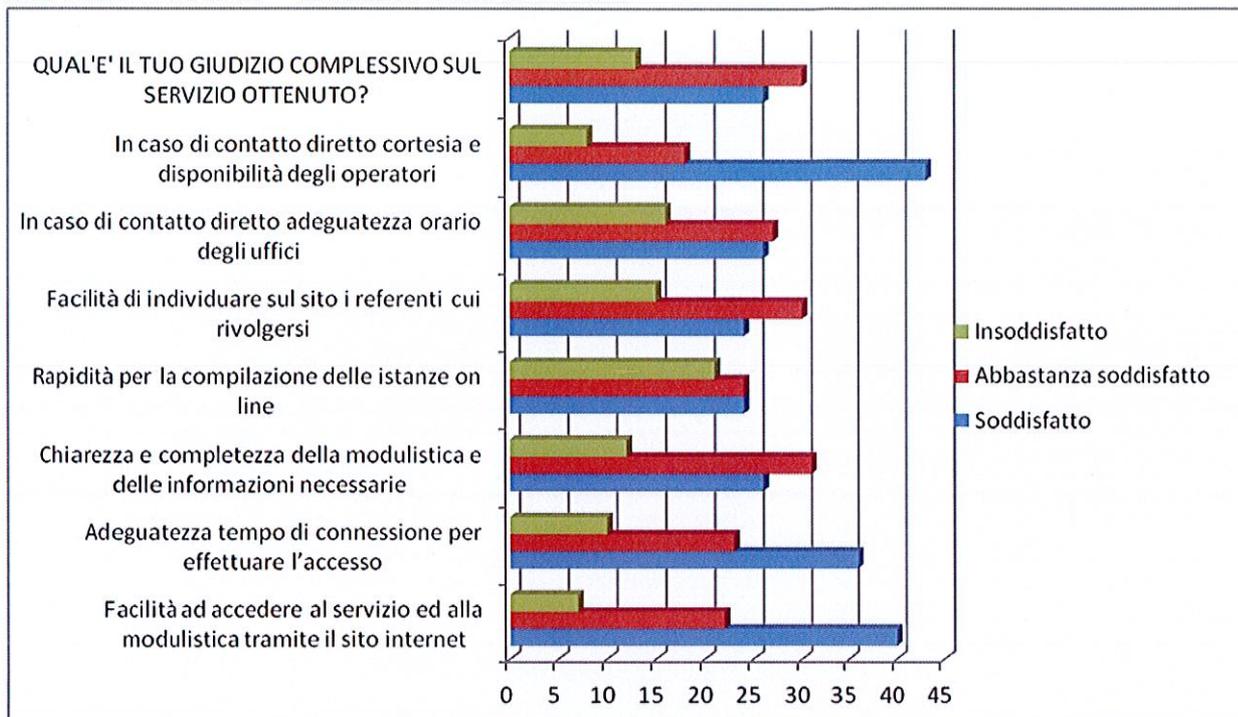
| <b>Farmacia comunale</b>                        |               |
|---|---------------|
| <b>Suggerimenti generali</b>                    | <b>Totali</b> |
| <i>Non compilato</i>                            | 10            |
| <i>Manca di posti liberi di fronte farmacia</i> | 1             |



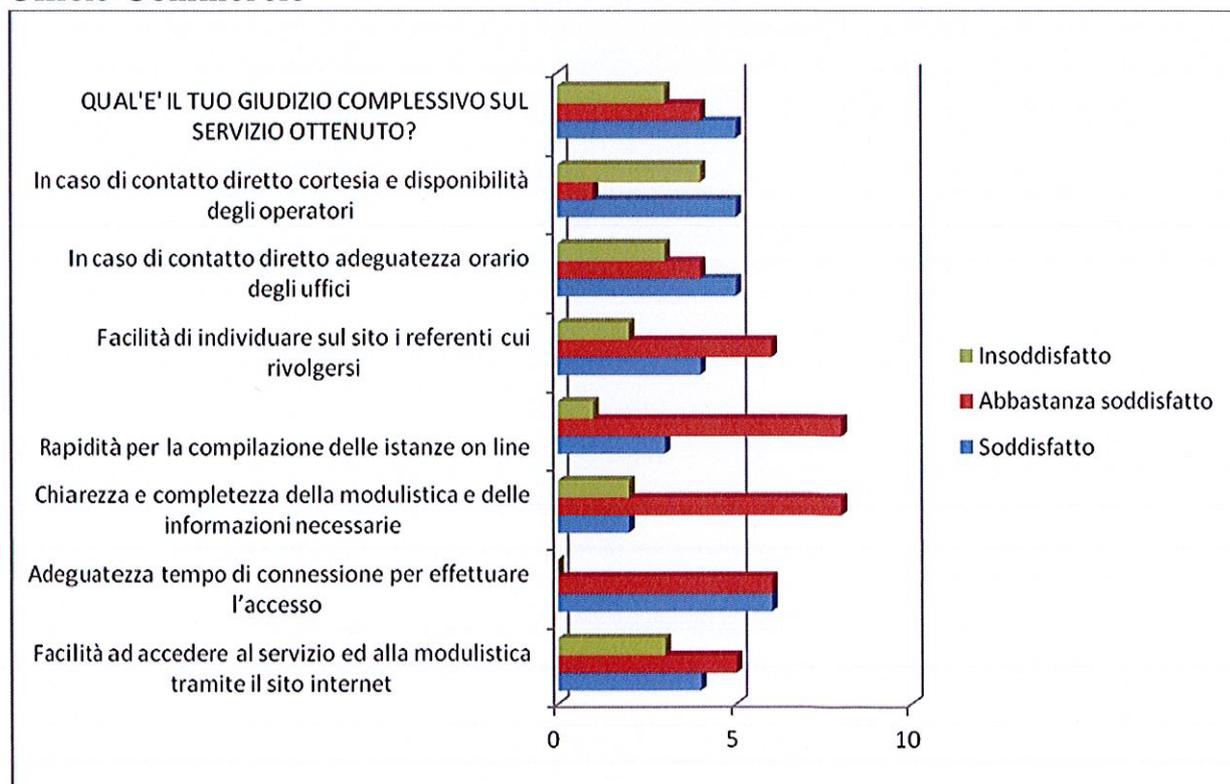
## RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEGLI ESITI

In merito ai grafici sono stati presi come riferimento i livelli di soddisfazione indicati nella prima parte dei questionari e per il servizio tributi solo quelli indicati nei questionari on-line in quanto più significativi rispetto alle risposte ricevute sui questionari cartacei (n. 17 on-line e n. 2 in sede).

### Servizio SUAPE – Edilizia Residenziale

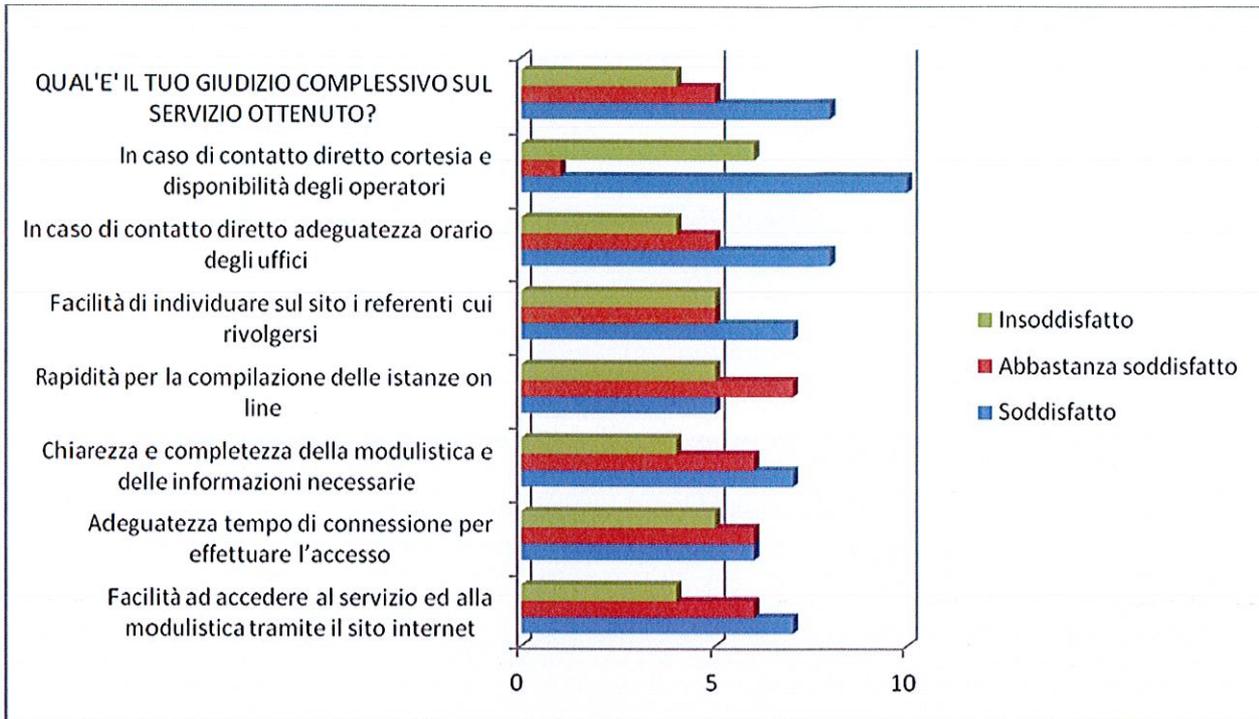


### Ufficio Commercio

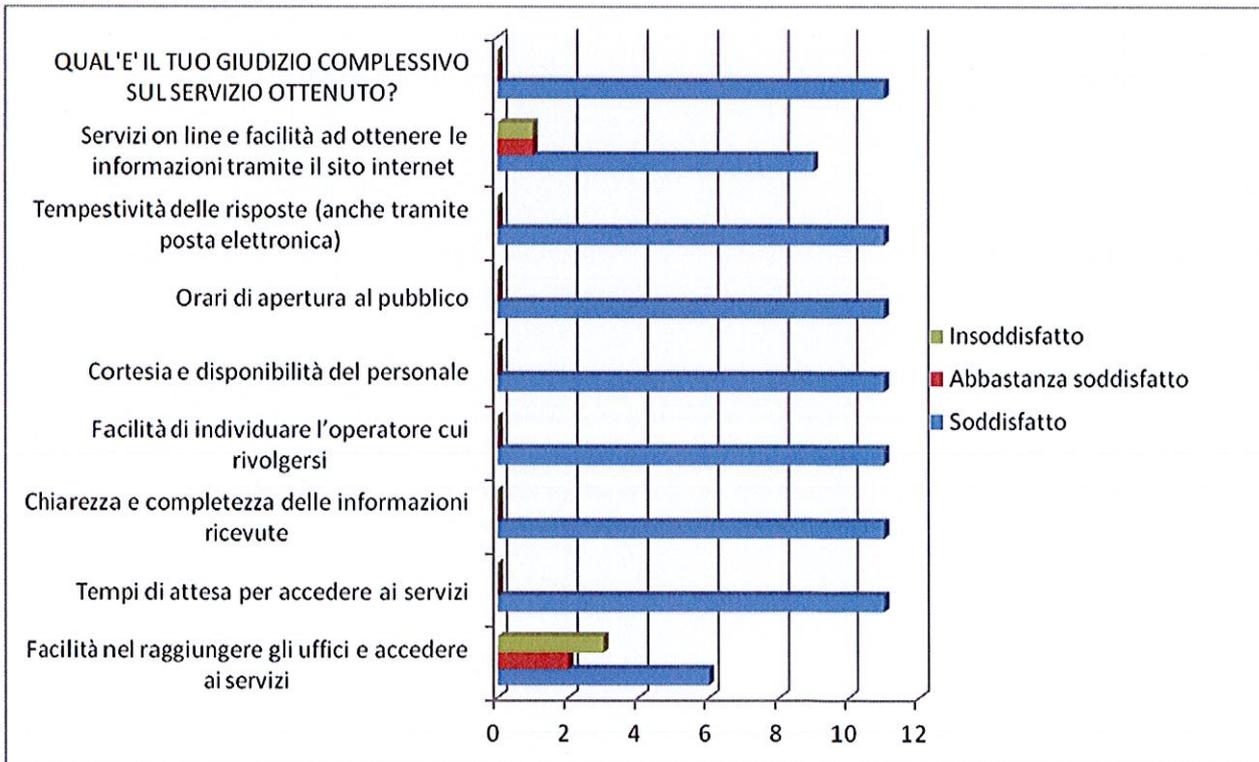




### Servizio Tributi



### Farmacia comunale



Firme:

Nadia Minelli

Cinzia Mattiacci