



SCHEDA DI RENDICONTAZIONE

SERVIZIO SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE ANNO 2009

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati del servizio Sportello Unico Attività Produttive della Direzione Attività produttive, Sviluppo economico, percepita dagli utenti che hanno usufruito del servizio presso le sedi tecnico/amministrative di Venezia e Mestre.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati 554 questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 3,00% (< 6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (1.100). Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

A livello di singola sede invece:

SEDI	ERRORE RILEVATO (tolleranza 6%)	SIGNIFICATIVA?
Sede Venezia	4,24 (277 questionari su 550)	
Sede Mestre	4,24 (277 questionari su 550)	

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO sede di Venezia:

Iniziative di miglioramento da attivare **OBBLIGATORIAMENTE** per:

- le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 (punti di debolezza);
- la proposta di miglioramento formulata alla domanda K che ha ottenuto il maggior numero di preferenze (se espressamente formulata)

DESCRIZIONE PUNTI DI DEBOLEZZA O PREFERENZA DOMANDA K	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Adeguatezza del materiale informativo fornito dagli uffici (punto di debolezza)	Arricchimento del sito internet. In un'ottica di dematerializzazione, si esclude, invece, la realizzazione di pubblicazioni a stampa per la divulgazione di informazioni sugli adempimenti necessari ad attivare i procedimenti dello Sportello Unico.
Adeguatezza dei tempi di risposta degli uffici (punto di debolezza)	Introduzione della firma digitale e della posta elettronica certificata nei rapporti interni, con le altre amministrazioni e con i privati.
Adeguatezza degli orari di apertura (punto di debolezza)	Si ritiene che gli attuali orari di apertura siano il giusto compromesso tra l'esigenza degli utenti di accedere agli uffici e quella degli operatori di istruire le pratiche.
Completezza delle comunicazioni con riferimenti previsti dalla norma (ufficio, resp., tempi conclusione proc...) (punto di debolezza)	Richieste di Permesso di Costruire: nuova comunicazione di avvio del procedimento. A decorrere dal 22/12/2009, il tecnico istruttore di un'istanza di permesso di costruire invierà, esclusivamente a mezzo fax o e-mail ed entro 10 giorni dalla presentazione della domanda, al professionista e al committente una nuova formulazione della comunicazione di avvio del procedimento contenente, fra l'altro, il termine per la conclusione del procedimento e i rimedi esperibili in caso di inerzia dell'amministrazione.

Iniziative di miglioramento da attivare per

- almeno uno dei suggerimenti formulati dagli utenti
- facoltativamente per le domande che hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8 (soglia di attenzione)

DESCRIZIONE SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Struttura/ambienti di ricevimento (suggerimento)	Ridistribuzione degli uffici: al 1 [^] piano saranno ubicati gli uffici afferenti all'area amministrativa, al 2 [^] piano gli uffici afferenti all'area tecnica e quelli di direzione.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO sede di Mestre:

Iniziative di miglioramento da attivare **OBBLIGATORIAMENTE** per:

- le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 (punti di debolezza);
- la proposta di miglioramento formulata alla domanda K che ha ottenuto il maggior numero di preferenze (se espressamente formulata)

DESCRIZIONE PUNTI DI DEBOLEZZA O PREFERENZA DOMANDA K	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Adeguatezza degli orari di apertura (punto di debolezza)	Si ritiene che gli attuali orari di apertura siano il giusto compromesso tra l'esigenza degli utenti di accedere agli uffici e quella degli operatori di istruire le pratiche. Si evidenzia comunque che, a decorrere dal 14/12/2009, sono stati uniformati gli orari di apertura al pubblico degli uffici Sportello Unico Attività Produttive (area tecnica e amministrativa), Sportello Unico Edilizia Residenziale, Cementi Armati, Accesso agli Atti, Protocollo, Condoni Edilizi. Ciò al fine di consentire ai cittadini, ai professionisti e alle imprese di migliorare l'organizzazione delle loro attività attraverso l'ottimizzazione del tempo dedicato alle incombenze burocratiche.
Adeguatezza dei tempi di risposta degli uffici (punto di debolezza)	Introduzione della firma digitale e della posta elettronica certificata nei rapporti interni, con le altre amministrazioni e con i privati.
Adeguatezza del materiale informativo fornito dagli uffici (punto di debolezza)	Arricchimento del sito internet. In un'ottica di dematerializzazione, si esclude, invece, la realizzazione di pubblicazioni a stampa per la divulgazione di informazioni sugli adempimenti necessari ad attivare i procedimenti dello Sportello Unico.

Iniziative di miglioramento da attivare per

- almeno uno dei suggerimenti formulati dagli utenti
- facoltativamente per le domande che hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8 (soglia di attenzione)

DESCRIZIONE SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Posti auto/parcheggio (suggerimento)	Accordo con i privati che operano nell'immobile denominato ex Carbonifera affinché durante gli orari di apertura al pubblico degli uffici gli utenti possano accedere al parcheggio interno
Completezza delle comunicazioni con riferimenti previsti dalla norma (ufficio, resp., tempi conclusione proc...) (punto in soglia di attenzione)	Richieste di Permesso di Costruire: nuova comunicazione di avvio del procedimento. A decorrere dal 22/12/2009, il tecnico istruttore di un'istanza di permesso di costruire invierà, esclusivamente a mezzo fax o e-mail ed entro 10 giorni dalla presentazione della domanda, al professionista e al committente una nuova formulazione della comunicazione di avvio del procedimento contenente, fra l'altro, il termine per la conclusione del procedimento e i rimedi esperibili in caso di inerzia dell'amministrazione.