



DIREZIONE URBANISTICA

Risultati Indagine di customer satisfaction

S.U.E.

Sportello Unico dell'Edilizia

Anno 2021



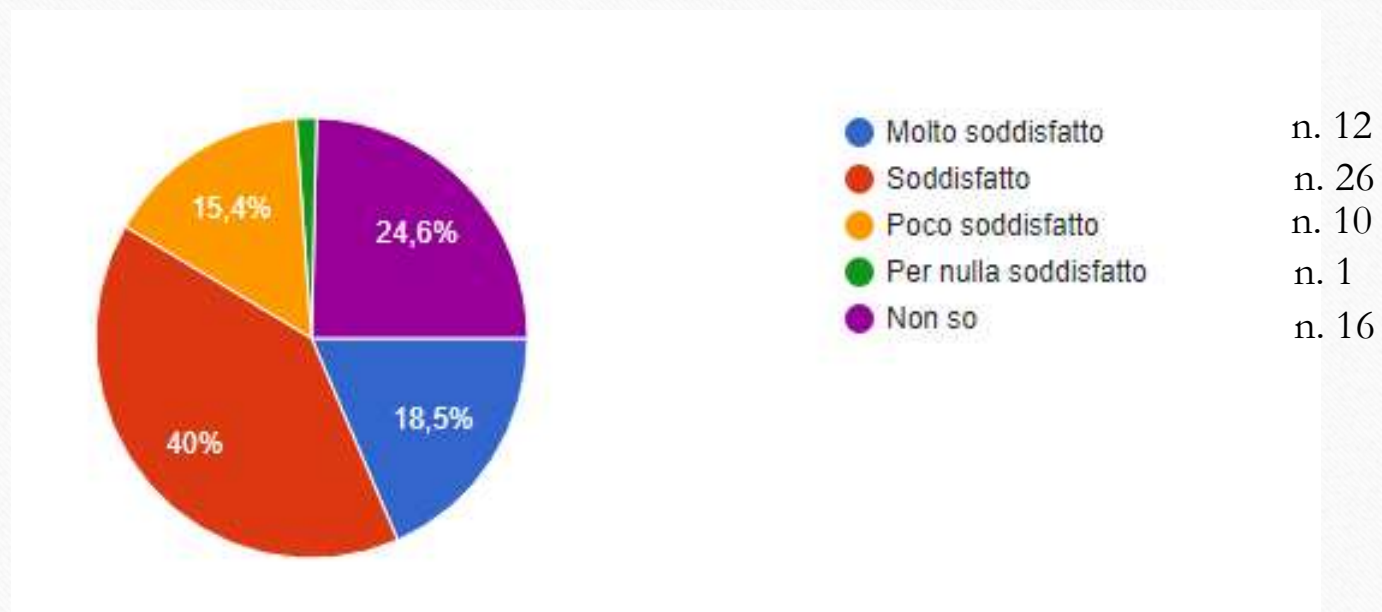
-
- Tempistica di effettuazione dell'indagine dal 10 novembre al 3 dicembre 2021
 - Estratti n. 300 nominativi a cui è stato inviato il questionario tra i professionisti operanti nel settore dell'edilizia privata.
 - Numero risposte ricevute 65

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

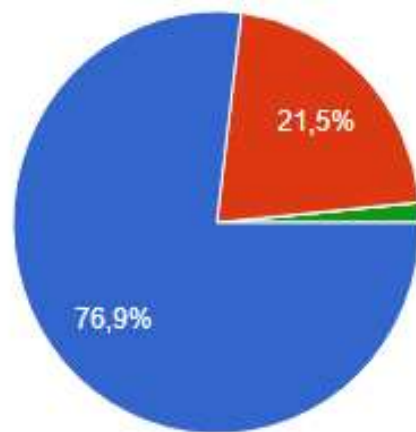
- Gli obiettivi dell'indagine hanno riguardato la percezione degli utenti del Settore Sportello Unico dell'Edilizia, ora Settore Edilizia Privata e Tutela del Territorio, in relazione ai seguenti aspetti.
- Tempistica per il rilascio dei provvedimenti edilizi; digitalizzazione delle pratiche cartacee e conseguenti miglioramenti del lavoro svolto dai professionisti del settore operanti nella materia edilizia, anche in relazione agli strumenti e alle modalità di accesso informatizzato previsti dall'attuale sistema per la presentazione e la gestione delle pratiche edilizia.

Risultati

1. Relativamente alle tempistiche dei procedimenti edilizi, reputa soddisfacente il tempo di rilascio dei permessi di costruire e permessi di costruire in sanatoria (accertamenti di conformità)?



2. Ritiene che la digitalizzazione della documentazione amministrativa e in particolare delle pratiche edilizie di archivio possa facilitare il suo lavoro di professionista in campo edilizio?



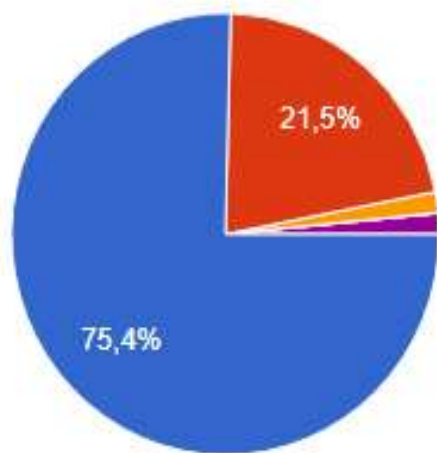
● Molto
● Abbastanza
● Poco
● Per nulla
● Non so

n. 50

n. 14

n. 1

3. Condivide le scelte delle azioni di miglioramento del servizio previste dalla Carta dei Servizi dello Sportello Unico dell'Edilizia consistenti: nella riduzione della tempistica dei titoli abilitativi e nella digitalizzazione degli archivi cartacei delle pratiche edilizie e di agibilità?



● Molto
● Abbastanza
● Poco
● Per nulla
● Non so

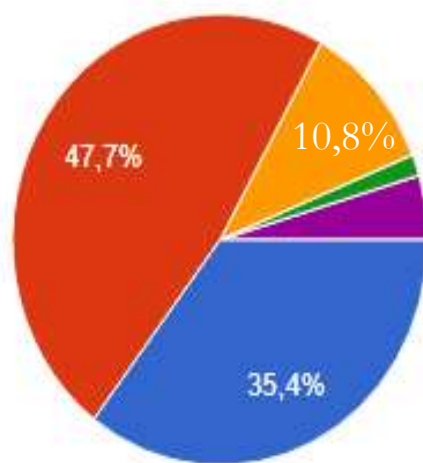
n. 49

n. 14

n. 1

n. 1

4. Relativamente all'accessibilità e all'utilizzo dei portali on-line dei procedimenti edilizi, come valuta i servizi del Comune di Genova rispetto ad analoghi strumenti di altri Comuni?



● Molto soddisfatto
● Soddisfatto
● Poco soddisfatto
● Per nulla soddisfatto
● Non so

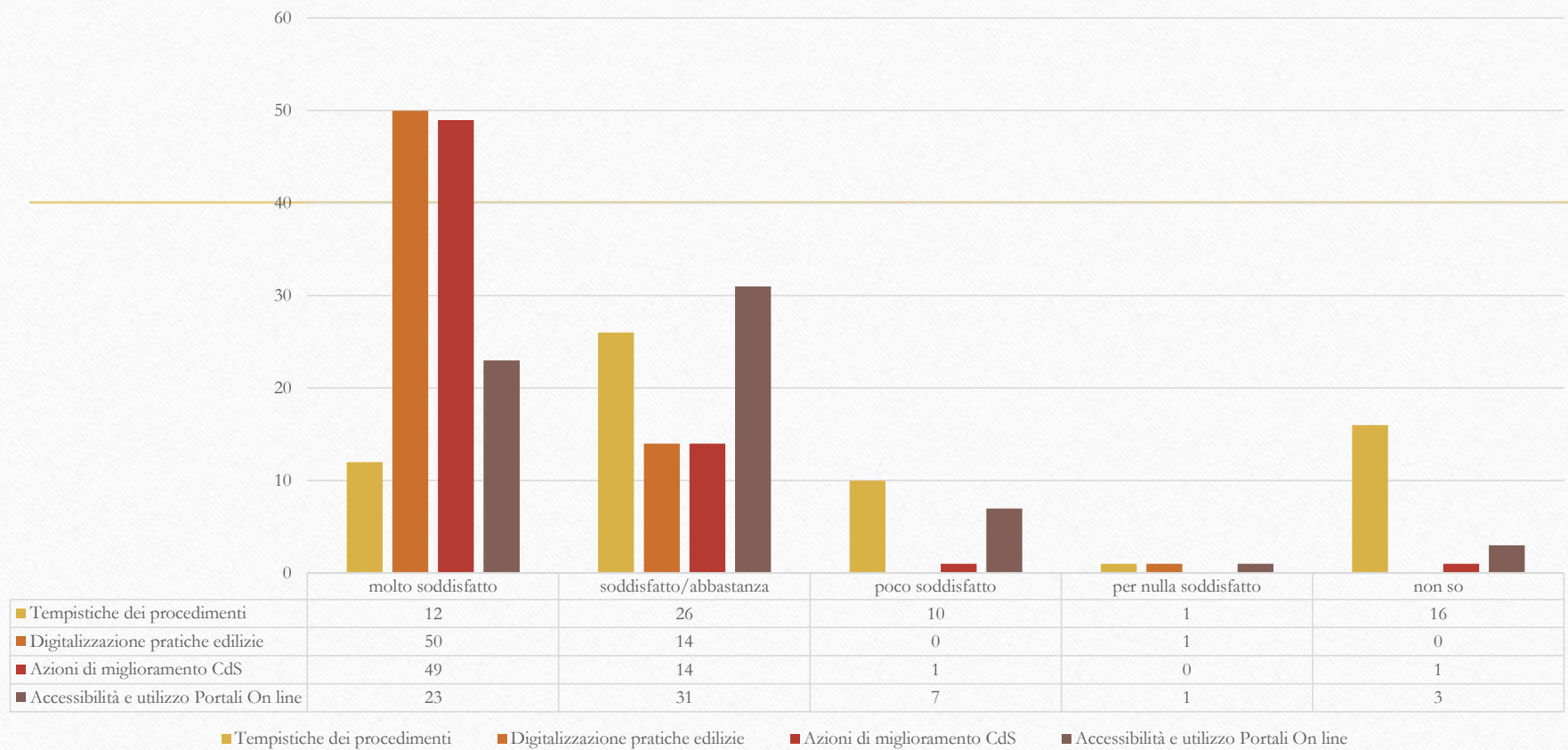
n. 23

n. 31

n. 7

n. 1

n. 3



AZIONI DI MIGLIORAMENTO

- In relazione alle risposte inerenti le tempistiche dei procedimenti, contraddistinte dalla poca soddisfazione ovvero dalla risposta «non so», si pone in evidenza in primo luogo che le tempistiche attuali dei procedimenti edilizi sono ridotti, nel Comune di Genova, di circa la metà rispetto a quelle previste dalla legge (50 giorni contro i 90).
- Pur evidenziando il fatto che il numero dei provvedimenti edilizi e le tempistiche sono ricavabili dalle statistiche trimestrali elaborate ai fini anti-corruzione, pubblicate nelle apposite pagine del sito del Comune di Genova, sarà cura del Settore Edilizia Privata e Tutela del Territorio fornire, a partire dal prossimo anno, ulteriori e più «visibili» informative sul sito internet sull'andamento delle tempistiche di conclusione dei procedimenti.