


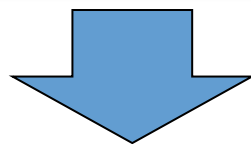
Customer satisfaction del servizio SUAP – L'opinione dell'utenza

Ottobre 2015

Customer satisfaction del servizio SUAP



La fase di indagine della regione Marche ha incrociato il monitoraggio nazionale che richiedeva un nostro contributo per l'attuazione della Agenda per la semplificazione 2015-2017 – Azione 5.3
Focus group regionali – Indagine qualitativa con traccia di discussione
→ contributi a report di sintesi nazionale



Regione Marche - Focus group SUAP - lato utenza

Data e luogo di svolgimento

5 OTTOBRE 2015 Ancona Palazzo Leopardi - Sala Verde

Partecipanti:

CNA (4 delegati provinciali)

Confartigianato

Confindustria

Confcommercio

L'opinione dell'utenza: Associazioni di categoria

Aspetti generali

- ❖ Vengono percepiti **miglioramenti** nel livello dei servizi assicurati dai suap grazie a:
 1. Entrata in vigore del **DPR 160/2010** che ha dato nuovo vigore allo strumento
 2. **Informatizzazione** delle procedure che consentono di caricare sia la pratica che tutti gli allegati
 3. Omogeneità della **modulistica**
 4. **Formazione** degli operatori

Soprintendenze

Agenzie delle dogane

Vigili del fuoco

In difficoltà ad inserirsi nel procedimento unico



Vanno promosse occasioni di incontro per accordi su tempistica e prassi

L'opinione dell'utenza: Associazioni di categoria

Front office e procedimenti



Il portale impresainungiorno è utilizzato solo per arrivare al portale del SUAP



Portali dei SUAP
Esaustivi nell'80% dei casi
**NON CHIARI
COSTI / TARIFFE**

Modulistica

Utilizzata quella regionale → informazioni corrette e semplici

Molti comuni la personalizzano con indicazioni o parametri locali → complicazioni

Modulistica dei procedimenti ambientali troppo complicata sia per imprese sia per associazioni

Criticità del Procedimento automatizzato

Ripetizione degli stessi dati in più moduli

Documentazione da allegare già in possesso dell'amministrazione

Front office e procedimenti



Suggerimenti a favore di un'unica procedura regionale

Le associazioni lamentano di doversi registrare nei diversi portali e l'utilizzo di procedure diverse, alcune delle quali presentano anche disfunzioni tecniche. Le procedure non danno possibilità di interloquire con lo sportello per segnalazioni (che comunque vengono risolte in altro modo nel 80% dei casi)

Criticità del Procedimento ordinario

Poca esperienza nella gestione della Conferenza dei servizi:

- Individuazione di tutte le amministrazioni competenti;
- Frequente richiesta di integrazioni;
- Pareri inviati dopo la conferenza di servizi alla quale l'Amministrazione non ha partecipato, in tal modo rallentando e modificando gli esiti della pratica.

Ulteriori segnalazioni

- La Pec ad oggi risulta per molti più facile e con maggiori garanzie rispetto alle piattaforme web proposte
- Difformità tra i Suap in merito a tariffe e costi dovuti

L'opinione dell'utenza: Associazioni di categoria

Punti di forza e best practices



Citato come best practice → Suap di Senigallia

Esigenza chiara emersa durante il focus:

Unificare a livello regionale molte funzionalità come:

- **accreditamento ai sistemi e procedure telematiche in generale,**
- **modulistica,**
- **accordi con gli enti terzi,**
- **tariffario unico**