

		Importanza Qa	Importanza Qp	Accesso		Comunicazione						
				8	9	13	14/15	16	28	29	31	32
1				Le informazioni telefoniche vengono assicurate solo in due giorni alla settimana (quando il SUAP è chiuso al pubblico)	La quota parte di informazioni erogate telefonicamente corrisponde a circa il 45% di quelle disponibili allo Sportello	Per chiarire al meglio le istanze dell'utente, il SUAP effettua screening iniziali finalizzati ad acquisire dati preliminari sull'attività produttiva. Lo screening non si avvale di alcuna traccia di intervista.	In caso di complessità della richiesta dell'utente, allo screening iniziale possono aggiungersi ulteriori incontri informali (anche più di uno) col personale del SUAP finalizzati a chiarire gli iter procedurali e la documentazione che deve essere prodotta (ma non con i tecnici comunali e con quelli degli Enti terzi)	Al termine dello screening non vengono rilasciate informazioni scritte sui documenti che l'utente deve produrre (le informazioni vengono rilasciate solo in forma verbale)	Le informazioni ricevute dal SUAP dai diversi uffici comunali sono poco chiare e dettagliate	Presso i diversi uffici comunali coinvolti nelle procedure non esiste un referente del SUAP	Le informazioni ricevute dal SUAP dagli enti terzi sono abbastanza chiare e dettagliate	Presso alcuni (ASL, VVFF) degli enti terzi esiste un referente del SUAP
Accesso	3.1B) 5 Facile raggiungibilità telefonica del SUAP	5,0	2,0	-3	1							
Comunicazione	3.1C) 2 Chiarezza e completezza delle informazioni fornite sugli iter burocratici delle pratiche, sulla modulistica e sulla documentazione necessarie	4,7	3,3			9	3	1				
	3.1C) 3 Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato delle pratiche presso il Comune	5,0	3,0						-9	-9		
	3.1C) 4 Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato delle pratiche presso gli enti terzi (ASL, Provincia, ARPAT...)	5,0	2,3								1	1
Capacità di risposta	3.1D) 1 Tempi brevi di erogazione delle informazioni sugli adempimenti richiesti dalle pratiche da avviare	4,7	3,3									
	3.1D) 2 Tempi brevi di erogazione delle informazioni sullo stato delle pratiche presso gli Uffici del Comune	4,7	2,3						-9	-9		
	3.1D) 3 Tempi brevi di erogazione delle informazioni sullo stato delle pratiche presso gli enti terzi	4,7	2,3								1	1
	3.1D) 4 Ridurre le richieste di integrazione documentale	5,0	2,7									
	3.1D) 5 Rispetto dei termini stabiliti dalla legge dei tempi di conclusione degli iter procedurali	4,7	2,3									
Affidabilità	3.1E) 4 Tenere basse le possibilità di commettere errori nella presentazione della documentazione	4,7	4,3									
Atteggiamenti ruoli e competenze del personale SUAP	3.1G) 1 Competenza e preparazione del personale del SUAP	4,7	3,3									
	3.1G) 4 Dimostrazione da parte del personale del SUAP di avere a cuore l'interesse dell'utente	4,7	3,7									
Correlazione % tra la singola caratteristica del servizio e l'insieme delle istanze di qualità espresse dall'utente				-2,8%	0,9%	8,3%	2,8%	0,9%	-16,7%	-16,7%	1,9%	1,9%
Importanza relativa caratteristica (%)				-6,5%	2,2%	5,6%	1,9%	0,6%	-6,8%	-6,8%	4,7%	4,7%
Importanza relativa area tematica (%)				-4,4%					-4,0%			

1	Importanza Ca	Importanza Cp	Capacità di risposta					Affidabilità	Atteggiamenti ruoli e competenze del personale SUAP			
			34	26	32+	27/30	35/36	37	32++	47	49	
			I tempi di erogazione delle informazioni all'utenza sullo stato delle pratiche non sono monitorati	Il SUAP non ha mai adottato accorgimenti per ridurre le richieste di integrazione documentale successive alla presentazione della domanda	Per assicurare la chiusura dei procedimenti nei tempi stabiliti dalla legge si ricorre a solleciti informali verso gli Uffici / Enti in ritardo	Le informazioni sullo stato di avanzamento della pratica presso Comune / enti terzi vengono reperite principalmente via telefono	Non sono mai stati adottati accorgimenti per ridurre i tempi di acquisizione delle informazioni sullo stato delle pratiche presso gli Uffici del comune / gli Enti terzi	Il SUAP ha stretto protocolli d'intesa con alcuni enti terzi (ARPAT, ASL, VVFF, CCIAA, Provincia, ISPESL) finalizzati ad assicurare il rispetto delle procedure, dei tempi, delle modalità di gestione e trasmissione delle informazioni e dei diritti	La riduzione del rischio di errore nella gestione delle pratiche viene conseguita mediante il programma gestionale che impone iter procedurali pre-definiti ed impedisce che una pratica possa essere portata avanti senza che ad essa sia associata la dovuta documentazione	Il personale partecipa regolarmente ad attività formative, a workshop e convegni, a incontri con funzionari comunali / di enti terzi. Inoltre svolge autoformazione mediante la lettura di testi specialistici e consulta i materiali presenti sul sito del coordinamento provinciale di Firenze	Non sono state mai attivate iniziative per migliorare la capacità d'ascolto del personale verso le necessità dell'utenza.	
Accesso	3.1B) 5 Facile raggiungibilità telefonica del SUAP	5,0	2,0									
Comunicazione	3.1C) 2 Chiarezza e completezza delle informazioni fornite sugli iter burocratici delle pratiche, sulla modulistica e sulla documentazione necessarie	4,7	3,3									
	3.1C) 3 Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato delle pratiche presso il Comune	5,0	3,0									
	3.1C) 4 Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato delle pratiche presso gli enti terzi (ASL, Provincia, ARPAT...)	5,0	2,3									
Capacità di risposta	3.1D) 1 Tempi brevi di erogazione delle informazioni sugli adempimenti richiesti dalle pratiche da avviare	4,7	3,3	-3								
	3.1D) 2 Tempi brevi di erogazione delle informazioni sullo stato delle pratiche presso gli Uffici del Comune	4,7	2,3		3							
	3.1D) 3 Tempi brevi di erogazione delle informazioni sullo stato delle pratiche presso gli enti terzi	4,7	2,3		3			9				
	3.1D) 4 Ridurre le richieste di integrazione documentale	5,0	2,7						9			
	3.1D) 5 Rispetto dei termini stabiliti dalla legge dei tempi di conclusione degli iter procedurali	4,7	2,3			1			9			
Affidabilità	3.1E) 4 Tenere basse le possibilità di commettere errori nella presentazione della documentazione	4,7	4,3						9			
Atteggiamenti ruoli e competenze del personale SUAP	3.1G) 1 Competenza e preparazione del personale del SUAP	4,7	3,3							9		
	3.1G) 4 Dimostrazione da parte del personale del SUAP di avere a cuore l'interesse dell'utente	4,7	3,7									
Correlazione % tra la singola caratteristica del servizio e l'insieme delle istanze di qualità espresse dall'utente				-2,8%	-8,3%	0,9%	5,6%	-27,8%	25,0%	25,0%	8,3%	-8,3%
Importanza relativa caratteristica (%)				-2,0%	-2,6%	0,4%	1,9%	-12,6%	9,7%	14,6%	8,1%	-8,1%
Importanza relativa area tematica (%)						-5,3%			14,6%		0,0%	

1		Importanza Oa	Importanza Op	Correlazione % tra la singola istanza di qualità espressa dall'utente e l'insieme delle caratteristiche del servizio
Accesso	3.1B) 5 Facile raggiungibilità telefonica del SUAP	5,0	2,0	-1,2%
Comunicazione	3.1C) 2 Chiarezza e completezza delle informazioni fornite sugli iter burocratici delle pratiche, sulla modulistica e sulla documentazione necessarie	4,7	3,3	8,0%
	3.1C) 3 Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato delle pratiche presso il Comune	5,0	3,0	-11,1%
	3.1C) 4 Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato delle pratiche presso gli enti terzi (ASL, Provincia, ARPAT...)	5,0	2,3	1,2%
Capacità di risposta	3.1D) 1 Tempi brevi di erogazione delle informazioni sugli adempimenti richiesti dalle pratiche da avviare	4,7	3,3	-7,4%
	3.1D) 2 Tempi brevi di erogazione delle informazioni sullo stato delle pratiche presso gli Uffici del/ Comune/i	4,7	2,3	-14,8%
	3.1D) 3 Tempi brevi di erogazione delle informazioni sullo stato delle pratiche presso gli enti terzi	4,7	2,3	3,1%
	3.1D) 4 Ridurre le richieste di integrazione documentale	5,0	2,7	3,7%
	3.1D) 5 Rispetto dei termini stabiliti dalla legge dei tempi di conclusione degli iter procedurali	4,7	2,3	11,7%
Affidabilità	3.1E) 4 Tenere basse le possibilità di commettere errori nella presentazione della documentazione	4,7	4,3	5,6%
Atteggiamenti ruoli e competenze del personale SUAP	3.1G) 1 Competenza e preparazione del personale del SUAP	4,7	3,3	5,6%
	3.1G) 4 Dimostrazione da parte del personale del SUAP di avere a cuore l'interesse dell'utente	4,7	3,7	-5,6%

Correlazione % tra la singola caratteristica del servizio e l'insieme delle istanze di qualità espresse dall'utente	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Importanza relativa caratteristica (%)	
Importanza relativa area tematica (%)	