

COMUNE DELLA SPEZIA
DIPARTIMENTO II
SERVIZI TECNICI E OPERE PUBBLICHE AMBIENTE ED IGIENE URBANA

Oggetto: indagine di Customer satisfaction Sportello Unico

Allo Sportello Unico -SEDE

Si è esaminato il questionario circa l' oggetto, pervenuto per e-mail, che naturalmente è indirizzato nei confronti dell'utenza, ma si ritiene comunque cosa utile esprimere un giudizio, soprattutto sulle questioni procedurali e relazionali, che ovviamente si basa sulla percezione della situazione da parte del personale dell'ufficio maggiormente interessato alle procedure di Sportello Unico.

L 'Ufficio Ambiente partecipa attivamente, per quanto di propria competenza alle istruttorie ed alle relative Conferenze dei Servizi, riscontrando, per quanto è dato comprendere, che la procedura si svolge rispettando i tempi di legge e con modalità che ne garantiscono un ottimo livello in termini di efficienza ed efficacia. Accade addirittura che proprio la stessa celerità delle attività istruttorie poste in essere dallo Sportello faccia sì che il rallentamento delle procedure è determinato da ritardi connessi con la presentazione di documenti ed integrazioni da parte dei proponenti e tecnici incaricati.

Le pratiche vengono svolte con un buon coordinamento tra uffici interni ed esterni all 'Ente, anzi con un grado di interfaccia molto maggiore rispetto al periodo antecedente l'istituzione dello Sportello. Spesso, al fine della risoluzione di questioni tecniche di particolare rilevanza, vengono mantenuti elevati livelli di coordinamento tra i vari uffici interessati, favorendo l' instaurarsi di rapporti e chiarimenti anche al di fuori dell' ambito stesso delle conferenze di Servizi, proprio per consentire per quanto possibile una uniformità di vedute nelle conferenze medesime.

Si deve infatti sottolineare il clima di rispetto e correttezza che contraddistingue, nella quasi totalità dei casi, sia i rapporti tra i vari soggetti istruttori, sia i rapporti con i proponenti, clima che è anche favorito dall'equilibrio con cui viene svolta l'attività di coordinamento e collegamento da parte dei preposti e responsabili del procedimento delle conferenze.

Va altresì posto l'accento sulle caratteristiche partecipative delle procedure, che spesso trovano coinvolti, già nella fase istruttoria, eventuali comitati critici od oppositori, realizzando quindi l' obiettivo di garantire la massima partecipazione.

Va osservato peraltro che la attuale dislocazione decentrata dello Sportello costituisce invece elemento negativo, impedendo in alcuni casi un confronto immediato sulle questioni, comportando la necessità di trasmettere documenti che potrebbero invece essere solamente visionati, e ciò può essere in alcuni casi causa di un qualche ritardo ed intoppo nell'istruttoria procedurale.

Il Dirigente
(Avv. M. Teresa Lusignani) ,