

INDAGINE 2025 CUSTOMER SATISFACTION
analisi esito finale
sul parere dell’Utenza relativamente ai
servizi offerti dal Servizio SUAP associato
dei Comuni di Pescara – Montesilvano – Spoltore



SU@P



Anche quest'anno, come ormai consuetudine consolidata presso il SUAP di Pescara, è stata condotta l'indagine diretta presso l'Utenza per conoscere il livello di soddisfazione del servizio loro fornito dal Servizio SUAP associato dei Comuni di Pescara, Montesilvano e Spoltore.

Già dal 01/01/2024, il SUAP è divenuto associato in ottica di futura fusione dei tre Comuni interessati e pertanto, per il secondo anno dalla suddetta data, l'indagine riguarda gli utenti dei tre Comuni interessati da pratiche SUAP e quindi fruitori dei servizi forniti dal SUAP associato.

Attraverso la compilazione del consueto questionario a risposte guidate, fornito presso gli uffici di front-office del SUAP associato e dall'anno 2025 fruibile anche on.line, abbiamo chiesto all'Utenza interessata di fornire in piena serenità e libertà, una valutazione sulla prestazione ricevuta, con l'espressione di propri giudizi ed eventuali contributi personalizzati.

Ogni singolo questionario, ovviamente, viene compilato totalmente in forma anonima, al solo fine di raccogliere le risposte omogenee per trarne suggerimenti utili al miglioramento del servizio stesso.

Anche per l'indagine di customer satisfaction riguardante l'anno 2025, così come fatto già per il precedente anno 2024, la somministrazione del questionario all'utenza è stata condotta in un arco temporale sempre maggiore, ossia, nel caso di specie, fin dal 15 gennaio a tutto il 31 dicembre.

Con la presente si intende anche e soprattutto formalmente e cordialmente ringraziare tutta la gentile Utenza per la preziosa collaborazione fornita.



Il Servizio SUAP associato
dei Comuni di Pescara – Montesilvano - Spoltore



Prima di esporre l'analisi dei risultati ottenuti dall'indagine di customer-satisfaction del Servizio SUAP associato per l'anno 2025, si ripropone di seguito il questionario somministrato all'utenza, sulla base del quale è stata condotta la suddetta indagine.

1. *Come trova il sistema di prenotazione on.line ed i relativi orari di colloquio prenotati?*

- non soddisfacente
 - poco soddisfacente
 - mediamente soddisfacente
 - soddisfacente
 - molto soddisfacente
-

2. *Quanto tempo ha atteso prima di essere ricevuto dall'impiegato, rispetto all'orario convenuto con la prenotazione?*

- più di venti minuti
 - tra dieci e venti minuti
 - meno di dieci minuti
 - Nessuna attesa
-

3. *Come giudica il servizio di call-center offerto telefonicamente?*

- non soddisfacente
 - poco soddisfacente
 - mediamente soddisfacente
 - soddisfacente
 - molto soddisfacente
-

4. *Come giudica il servizio comunque ricevuto, in ordine alle caratteristiche di seguito indicate?*

TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la consulenza e l'orientamento)

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (nella comunicazione da parte del personale addetto)

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

DISPONIBILITA' E CORDIALITA' RISCONTRATA

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

COORDINAMENTO CON ALTRI ENTI DI INTERESSE, EVENTUALMENTE COINVOLTI

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- attività non verificatasi



ORGANIZZAZIONE DEL NUOVO SUAP ASSOCIATO DEI TRE COMUNI DI PESCARA,
MONTESILVANO E SPOLTORE

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

ADEGUATEZZA DELLA LOGISTICA (ambienti, arredi e risorse strumentali riscontrate)

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

5. *Quale è il Suo giudizio complessivo che esprime sul Servizio SUAP associato dei Comuni di Pescara, Montesilvano e Spoltore?*

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

6. *Se ritiene di poter formulare proposte per migliorare il Servizio, può elencarle di seguito:*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



ANALISI RISPOSTE

Sono state raccolte in poco più di 11 mesi di indagine (febbraio – dicembre 2025) n. 164 schede appositamente compilate dall’utenza transitata in presenza presso gli uffici di front-office del SUAP associato, oltre a n. 15 schede compilate on.line, direttamente al link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfT0FgM67XUJePx8m1bmxJsrYk0FUUbqE_wgPQWd82BD4UkaHQ/viewform?usp=dialog

pertanto per un totale di **n. 179 schede** compilate dall’utenza che ha frequentato il SUAP associato dei Comuni di Pescara, Montesilvano e Spoltore.

Relativamente alle varie risposte fornite, circa la **valutazione degli uffici del Servizio SUAP associato**, i giudizi forniti dall’Utenza forniscono, in termini percentuali, i seguenti esiti di gradimento:

1. Come trova il sistema di prenotazione on.line ed i relativi orari di colloquio fissati?

- non soddisfacenti	0,0 %	delle risposte
- poco soddisfacenti	0,6 %	"
- mediamente soddisfacenti	3,3 %	"
- soddisfacenti	20,1 %	"
- molto soddisfacenti	76,0 %	"

2. Quanto tempo ha atteso prima di essere ricevuto dall'impiegato?

- nessuna attesa	87,1 %	delle risposte
- meno di 10 minuti	10,6 %	"
- meno di 20 minuti	1,7 %	"
- più di 20 minuti	0,6 %	"

3. Come giudica il servizio di call-center offerto telefonicamente?

- non soddisfacenti	0,0 %	delle risposte
- poco soddisfacenti	0,0 %	"
- mediamente soddisfacenti	3,9 %	"
- soddisfacenti	31,3 %	"
- molto soddisfacenti	64,8 %	"

4. Come giudica il servizio comunque ricevuto, in ordine alle caratteristiche di seguito indicate?

4.a TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la consulenza e l'orientamento)

- non soddisfacenti	0,0 %	delle risposte
- poco soddisfacenti	0,6 %	"
- mediamente soddisfacenti	1,1 %	"
- soddisfacenti	18,4 %	"
- molto soddisfacenti	79,9 %	"



4.b CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (nella comunicazione da parte del personale)

- non soddisfacenti	0,0 %	delle risposte
- poco soddisfacenti	0,0 %	"
- mediamente soddisfacenti	0,0 %	"
- soddisfacenti	12,3 %	"
- molto soddisfacenti	87,7 %	"

4.c DISPONIBILITA' E CORDIALITA' RISCONTRATA

- non soddisfacenti	0,0 %	delle risposte
- poco soddisfacenti	0,0 %	"
- mediamente soddisfacenti	0,0 %	"
- soddisfacenti	5,0 %	"
- molto soddisfacenti	95,0 %	"

4.d COORDINAMENTO CON ALTRI ENTI DI INTERESSE, EVENTUALMENTE COINVOLTI

- non soddisfacenti	0,0 %	delle risposte
- poco soddisfacenti	0,6 %	"
- mediamente soddisfacenti	2,8 %	"
- soddisfacenti	17,3 %	"
- molto soddisfacenti	20,7 %	"
- attività non verificatasi	58,6 %	"

4.e ORGANIZZAZIONE DEL NUOVO SUAP ASSOCIAUTO DEI TRE COMUNI DI PESCARA, MONTESILVANO E SPOLTORE

- non soddisfacenti	0,6 %	delle risposte
- poco soddisfacenti	0,6 %	"
- mediamente soddisfacenti	6,2 %	"
- soddisfacenti	29,0 %	"
- molto soddisfacenti	62,6 %	"

4.f ADEGUATEZZA DELLA LOGISTICA (ambienti, arredi e risorse strumentali riscontrate)

- non soddisfacenti	0,0 %	delle risposte
- poco soddisfacenti	1,1 %	"
- mediamente soddisfacenti	3,4 %	"
- soddisfacenti	31,8 %	"
- molto soddisfacenti	63,7 %	"

5. Quale è il Suo giudizio complessivo che esprime sul Servizio SUAP associato?

- non soddisfacenti	0,6 %	delle risposte
- poco soddisfacenti	0,0 %	"
- mediamente soddisfacenti	4,5 %	"
- soddisfacenti	25,1 %	"
- molto soddisfacenti	69,8 %	"

Dall'analisi delle suddette categorie di risposte si evidenzia che per la quasi totalità degli utenti intervistati (quasi il 98%) l'attesa allo sportello sia stata breve e comunque non superiore ai 10 minuti, confermando l'andamento registrato anche nei precedenti anni; addirittura in oltre l'87% dei casi non vi è stata alcuna attesa, migliorando la performance 2024. Da ciò si evince che lo sportello, sicuramente aiutato dal sistema di prenotazione, in linea anche con i valori degli anni precedenti, continua a gestire in maniera praticamente perfetta l'utenza interessata. Ciò denota



sicuramente un elemento di particolare gradimento da parte dell’utenza, che meglio si evidenzia anche nelle successive analisi, rimarcando come già da due anni l’utenza interessata riguardi i tre Comuni di Pescara, Montesilvano e Spoltore, gestiti dal SUAP associato.

Il buon risultato derivante dai tempi medi di disbrigo pratiche agli sportelli di front-office, trova inoltre ulteriore conforto dal pieno gradimento da parte dell’utenza circa il sistema di prenotazione on.line allo sportello, anche in questo caso per poco più del 96% ed il servizio di call-center telefonico anch’esso per il 96% dei casi. Anche tali dati sono migliorativi di quelli del precedente anno 2024, e comunque confermati da una ottimizzazione del sistema telefonico per via di una riformulazione dello stesso attraverso un rinnovato metodo di scelta delle opzioni da parte dell’utenza.

Si consideri infine che il servizio organizzato di apertura al pubblico del front-office SUAP è sempre stato supportato da un’ampia offerta informativa fornita tramite pagine internet dedicate, comprese le informazioni reperibili sul portale GLOBO Maggioli, nonché dalla possibilità di contattare gli uffici dello SUAP sia telefonicamente che via e.mail con risposte certe e tempestive per ogni singolo contatto.

Riguardo al servizio offerto dal front-office nei confronti dell’utenza, a conferma di quanto sopra, si rileva oltre il 98% circa di ampia soddisfazione in termini di tempestività, ossia di tempo impiegato per la consulenza e l’orientamento fornito dagli operatori di sportello, nonché del gradimento relativamente alla chiarezza e professionalità dimostrata dagli stessi addirittura per addirittura il 100%, così come analogamente per la disponibilità e cordialità riscontrata. Dati pienamente migliorativi di quanto già rilevato nell’anno 2024 ed ormai stabilmente ancorati al massimo del riscontro favorevole da parte dell’utenza, dato ovviamente da mantenere nel tempo..

Si riscontra inoltre, nonostante il 2025 sia solo il secondo anno di SUAP associato con la gestione dei tre Comuni di Pescara, Montesilvano e Spoltore, relativamente alla percezione da parte dell’utenza relativamente all’organizzazione del nuovo SUAP associato, una espressione di ottimo gradimento di circa il 92%, pur considerando le difficoltà oggettive che l’utenza ha sicuramente riscontrato nell’utilizzo del Portale SUAP GLOBO di Maggioli, reso comunque obbligatorio solo poco più di un anno, ossia dal 4 novembre 2024, al fine di favorire l’utenza ad un passaggio graduale in queste nuove modalità esclusivamente telematiche.

Si consideri inoltre che con l’avvento del suddetto nuovo Portale GLOBO Maggioli, in ordine all’attivazione del nuovo SUAP associato, la modulistica cartacea da compilare e scansionare di fatto è scomparsa, in quanto sostituita da “form” di inserimento dati che l’utente compila direttamente in rete, a maggior vantaggio della omogeneità e facilità di compilazione. Rimarranno in uso, e comunque per tempi limitati, le modulistiche relative a procedimenti residuali che ad oggi non sono ancora stati inseriti nel Portale GLOBO Maggioli.

Ne esce, in ogni caso, sicuramente un quadro positivo in termini di gradimento dell’utenza verso gli uffici di front-office sia in termini oggettivi di organizzazione e funzionalità degli uffici e soprattutto in termini soggettivi riguardo alle caratteristiche di spiccata professionalità, tempestività e cortesia che viene rilevata nei confronti degli operatori di sportello, sia fisico che telefonico.

Vale la pena di sottolineare, anche questa volta, che in molte strutture pubbliche la presenza di una barriera di front-office, rende solitamente non fruibili al pubblico gli uffici interni e retrostanti alla cosiddetta barriera.

In controtendenza, lo SUAP associato di Pescara, (ora gestore anche delle pratiche SUAP di Montesilvano e Spoltore) ha da sempre voluto fornire all’utenza, oltre agli strumenti fisici e



pienamente tangibili rappresentati dal front-office unitamente a quelli digitali offerti dal sito web dedicato, anche contatti e.mail, call center telefonico e nuovo portale specifico di front-office on.line (GLOBO Maggioli), con il Comune di Pescara come capofila; tutto quanto detto, oltre all’ulteriore livello consulenziale, ancora più spinto, offerto come di consueto dagli uffici di back-office del SUAP regolarmente ed ordinariamente fruibili al pubblico interessato.

Ciò è stato gestito, come anzidetto, su specifici appuntamenti; sistema utilizzato ampiamente nell’immediato post Covid, e costantemente mantenuto e migliorato fino all’anno in esame 2025, consolidando una nuova situazione che se da un lato riapre ad una maggiore partecipazione in presenza presso gli uffici da parte dell’utenza, di contro intende comunque fare tesoro dell’esperienza organizzativa che gioco-forza la pandemia a suo tempo ci ha imposto. Prendere spunto, in pratica, dal buono che è venuto fuori da un’esperienza di base negativa come quella della pandemia da Covid-19 che ha fortemente condizionato anche i nostri comportamenti nei confronti dell’utenza, soprattutto negli anni 2020 e 2021.

Sulla base di tutto quanto sopra riportato, si evidenzia da parte dell’utenza una percentuale di insoddisfazione dei servizi offerti riguardo agli aspetti legati alla tempestività relativa alla conclusione dei procedimenti nonché alla chiarezza, professionalità e cordialità da parte degli operatori del back-office, pari a 0% o solo in alcuni casi pari comunque a meno dell’1%, identico dato riscontrato anche negli anni precedenti.

Si ricorda comunque che nel caso di eventuali disservizi in termini di tempestività di risposta da parte degli enti terzi o di semplice collaborazione con gli stessi, ciò ricade sull’utente finale per il tramite dello SUAP che il più delle volte se pur rappresenta il terminale di procedimenti conclusi favorevolmente, ne rappresenta anche l’espressione di facciata di procedimenti non conclusi o comunque non esenti da imperfezioni e/o carenze operative, pur se non direttamente dipendenti dallo SUAP stesso.

Si evidenzia, pertanto, anche per l’anno 2025, un giudizio complessivo di ampia soddisfazione circa i servizi complessivamente offerti dal Servizio SUAP associato del 94,35% in termini quindi di ampia soddisfazione, denotando così una marcata conferma e miglioramento, rispetto agli anni precedenti, degli esiti positivi derivanti dalle analisi condotte sulle varie risposte fornite dagli utenti su tutti i temi contenuti nel questionario.

Inoltre dall’ultima domanda del questionario:

Se ritiene di poter formulare delle proposte per migliorare il Servizio, può elencarle di seguito

che consentiva all’Utente di esprimere facoltativamente un proprio personale contributo, sulle 179 schede complessivamente ricevute, a differenza dell’anno precedente, sono stati raccolti alcuni contributi (in numero di 14), pari comunque solo a circa l’8% del totale dei questionari formulati, denotando ancora una volta che lo standard frutto non abbia bisogno di particolari migliorie, considerando che alcuni di tali contributi (in numero di 5) sono di apprezzamento e ringraziamento . I restanti contributi offerti, si riferiscono prevalentemente al portale informatico in utilizzo.



Conclusioni

Sintetizzando tutto quanto fin qui riportato, ed analizzata e valutata ogni singola scheda per il relativo grado di soddisfazione che singolarmente la stessa esprime, si può concretamente affermare che tutte le 179 schede prodotte dagli utenti negli undici mesi di indagine di customer satisfaction 2025, sono da considerare anche per quest’anno esiti più che positivi, pertanto con un pieno livello di gradimento.



Ad ogni buon conto, con l’avvento di quella che sembra essere (lo si spera pienamente) una nuova fase di consolidamento delle attività produttive più o meno ampia e di contro una frequentazione rinnovata del Servizio SUAP, divenuto dal 01/01/2024 nuovo SUAP associato, tale analisi costituisce ancora una volta sempre un rinnovato stimolo ed obiettivo per migliorare dove necessita ed ancora ottimizzare dove già sono stati raggiunti discreti livelli di gradimento dimostrati dall’utenza, in quanto si

continua a ritenere che il percorso di miglioramento non può e non deve conoscere confini, ma individuare sempre nuovi obiettivi da raggiungere per il miglioramento dei servizi da offrire all’utenza, ossia l’individuazione di spazi e margini da colmare positivamente, anche con la politica dei piccoli passi, ma sempre nella giusta direzione, al fine di perfezionare l’immagine della Pubblica Amministrazione e nel caso di specie l’immagine del Servizio SUAP associato del Comune di Pescara. Tali affermazioni, ricalcano fedelmente quanto già detto anche nel precedente anno, a riprova che il percorso scelto e l’obiettivo di miglioramento generale sono meritevoli di essere perseguiti anche nel prossimo anno 2026.

*il Responsabile del Servizio S.U.A.P. associato
Geom. Lanfranco Chiavaroli*

