

---

## Indagine sul funzionamento del portale SUEL Valle d'Aosta – raccolta delle criticità e proposte per ottimizzare l'interazione tra professionisti e lo sportello nell'ottica di migliorare il servizio

---

### Parte 1: Profilo

#### 1. Categoria professionale:

- Architetto / Ingegnere
- Geometra / Perito
- Geologo
- Commercialista
- Consulente del lavoro
- Operatore Sanitario
- Altro

#### 2. Frequenza di utilizzo del SUEL nello scorso anno:

Indicare il numero di pratiche espletate e/o consultate nel 2025

n \_\_\_\_\_

#### 3. Tipologia prevalente di pratiche inserite o consultate:

- SUE (Edilizia: PdC, SCIA, CILA, ecc.)
- SUAP (Attività produttive: avvio attività, commercio, ecc.)
- Mista

---

### Parte 2: Usabilità e Stabilità della Piattaforma

*Valutazione dello strumento informatico puro. (Scala da 1 a 5: 1 = Pessimo, 5 = Ottimo)*

4. **Facilità di accesso (Login con SPID/CIE/CNS):** []
5. **Stabilità del sistema in merito alla frequenza di blocchi, errori di caricamento, downtime (inattività del sistema per cui il servizio non è disponibile o non è operativo):** []
6. **Intuitività dell'interfaccia (si trova facilmente ciò che si cerca):** []
7. **Velocità di caricamento delle pagine e upload dei file:** []

**8. Qual è la criticità tecnica più frequente che riscontri?**

- [ ] Impossibilità di caricare allegati pesanti
  - [ ] Perdita dei dati inseriti durante la sessione
  - [ ] Errore in fase di firma digitale
  - [ ] Difficoltà nel reperire la modulistica corretta
  - [ ] Difficoltà nella ripresa di una pratica salvata in bozza ( errori nel recupero dati)
  - [ ] Destinatari errati (*per es. al SIAN invece che ai veterinari*)
  - [ ] Altro: \_\_\_\_\_
- 

**Parte 3: Modulistica e Procedura Guidata**

*Valutazione se il percorso obbligato aiuta o ostacola. (Scala da 1 a 5: 1 = Pessimo, 5 = Ottimo)*

**9. Chiarezza della modulistica dinamica** (i campi da compilare sono chiari?)(Scala da 1 a 5: 1 = Pessimo, 5 = Ottimo):[]

**10. Corrispondenza normativa:** Ritieni che la modulistica online sia sempre aggiornata con le ultime normative regionali/nazionali?

- [ ] Sì, sempre
- [ ] Spesso
- [ ] Raramente
- [ ] No, è obsoleta

**11. Rigidità del sistema:** Quanto spesso il sistema ti obbliga a compilare campi o allegare documenti non pertinenti alla tua specifica pratica ("campi bloccanti")?

- [ ] Mai
- [ ] Qualche volta
- [ ] Spesso
- [ ] Sempre
- [ ] *Nota:* Se "Spesso" o "Sempre", indica un esempio: \_\_\_\_\_

**12. Denominazione allegati:** Ritieni che il sistema di denominazione del file per il caricamento sia efficiente?

- [ ] Sì
- [ ] Abbastanza

- [ ] No, trovo ridondante rinominare un file che ha già una sua denominazione per il solo caricamento

13. Informazioni all'interno dei doc. obbligatori da compilare: ritieni che alcune informazioni siano ripetitive e ridondanti?

- [ ] Sì
- [ ] Abbastanza
- [ ] No, non sono per nulla ripetitive e ridondanti

#### 14. Inserimento dati e anagrafiche:

Ritieni che la compilazione dei dati relativi ad anagrafiche dei professionisti e dati urbanistici ritieni sia efficace?

- [ ] Sì
- [ ] Abbastanza
- [ ] No, rallenta la presentazione

Ritieni utile che il sistema serbi in memoria i dati relativi ad ubicazione e denominazione del sito/fabbricato oggetto di intervento per le successive fasi di una medesima pratica (varianti, fine lavori, agibilità, ecc.)?

- [ ] Sì
- [ ] Abbastanza
- [ ] No

Ritieni che un sistema di compilazione automatica dei dati dei professionisti iscritti ai relativi Ordini legato all'inserimento del codice fiscale (simile a quello che all'inserimento della partita IVA fornisce i dati delle imprese) possa essere utile?

- [ ] Sì
- [ ] Abbastanza
- [ ] No

---

#### Parte 4: Efficienza Amministrativa e Tempi

15. **Rispetto delle tempistiche legali** : Rispetto ai termini previsti dalla legge, come valuti la risposta del SUEL? ( *Indicare i giorni che intercorrono tra il caricamento della pratica e la prima risposta da parte dello sportello*)

- Generalmente puntuale (giorni\_\_\_\_)
- Spesso in ritardo (giorni\_\_\_\_)
- Sistematicamente oltre i termini (giorni\_\_\_\_\_)

**16. Comunicazione con gli uffici :** Il sistema di messaggistica/notifiche del SUEL per integrazioni o comunicazioni è efficace?

- Sì
- No (es. le notifiche non arrivano via email, sono poco chiare)

**17. Gestione delle integrazioni documentali:**

a. la richiesta di integrazioni documentali è chiara e pertinente

- Sì
- No

b. il sistema di caricamento delle integrazioni è agevole?

- Sì
- No

c. Hai riscontrato un eccesso delle richieste di integrazioni, oltre il necessario, che portano pertanto alla sospensione dei termini?

- Mai
- Sporadicamente
- Frequentemente

d. Integrazione/Sostituzione: Ritieni che l'attuale sistema con lettera di accompagnamento che definisce il tipo di integrazione sia efficace?

- Sì
- Abbastanza
- No, ritengo che tale distinzione debba essere fatta in fase di caricamento, in modo che il sistema sostituisca automaticamente i file aggiornati.

**18. Interazione con altri Enti (pareri esterni):**Ritieni che il ritardo sia dovuto principalmente al coordinamento con enti terzi ( VVF, Soprintendenza, USL ecc.) gestito tramite il portale?

- Sì, il portale non agevola il dialogo tra enti
- No, è un problema di istruttoria interna del SUEL

- Altro \_\_\_\_\_

**19. Pagamenti PagoPA:** Hai riscontrato difficoltà nel pagamento dei diritti di segreteria/onere tramite il portale?

- Nessuna difficoltà
  - Procedura farraginosa
  - Spesso non funzionante
- 

#### **Parte 5: Assistenza Tecnica (Helpdesk) e contatti in genere**

**20. Hai mai contattato l'assistenza tecnica del SUEL/CELVA?**

- Sì
- No

**21. Se sì, come valuti la risposta?**

- Tempestiva e risolutiva
- Tempestiva ma non risolutiva
- Lenta
- Inesistente

**22. Se sì, come valuti la risposta?**

---

**23. Hai mai avuto necessità di contattare direttamente gli operatori del SUEL ?**

1.  Sì
2.  No

**24. Se sì, è stato semplice e/o efficace ?**

1.  Sì
2.  No
3.  Altro (*inserisci un commento*) \_\_\_\_\_

---

## **Parte 6: Proposte**

Indicare eventuali proposte per problemi che non sono stati contemplati nel presente questionario.

**23. Indica una sola priorità assoluta su cui intervenire per migliorare il SUEL:**

**24. Spazio libero per ulteriori osservazioni:**