

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA

FACOLTA' DI SCIENZE STATISTICHE

CORSO DI LAUREA IN STATISTICA E GESTIONE DELLE IMPRESE

RELAZIONE FINALE:

INDAGINE SULLE ASPETTATIVE DEGLI UTENTI DEI SERVIZI
CATASTALI DI FRONTE ALLA PROSPETTIVA DEL
DECENTRAMENTO

Relatore: Ch.ma Prof.ssa FRANCESCA BASSI

Laureanda: LINDA PENGO

ANNO ACCADEMICO 2003 - 2004

INDICE

PRIMA PARTE

☐ INTRODUZIONE

- § Il piano di decentramento
- § Il Comune di Padova capofila
- § Obiettivi dell'indagine

SECONDA PARTE

☐ L'INDAGINE

- § Il focus group
- § I risultati del focus group
- § Le liste della popolazione
- § La determinazione della numerosità campionaria
- § Il questionario per i cittadini
- § La somministrazione del questionario
- § L'elaborazione dei dati
- § Dai dati alle informazioni
- § Il questionario per i professionisti
- § L'intervista telefonica
- § Conclusioni

☐ APPENDICE

☐ BIBLIOGRAFIA

IL CATASTO

Il catasto è un inventario di beni immobili creato per accertare la consistenza della proprietà e delle rendite dei beni stessi per l'applicazione della relativa imposta. Riguarda sia i terreni che i fabbricati.

Il catasto terreni si occupa di conservare e aggiornare gli atti catastali¹ eseguendo quelle variazioni di dati che si rendono necessarie quando avvengono mutazioni di ordine giuridico o economico. Infatti possono esserci variazioni soggettive che sono relative ai titolari di diritti reali di godimento sugli immobili e variazioni oggettive nello stato e nella rendita dei beni immobili.

Il catasto fabbricati, costituito dall'elenco generale di tutti i fabbricati ha lo scopo di determinare la consistenza e la rendita del bene attraverso operazioni di descrizione, misurazione e stima. Si occupa inoltre di censire i singoli fabbricati urbani e le loro aree di pertinenza.

Il piano di decentramento

Con il decreto legislativo 112 del 98 vengono conferite ai comuni le funzioni di conservazione, utilizzazione e aggiornamento degli atti del catasto. Il processo di decentramento entrerà nella fase operativa in data 26/2/2004 come determinato dal decreto.

Il processo di decentramento è stato pensato con lo scopo di migliorare l'integrazione tecnico-amministrativa tra comune e catasto, approfondire la conoscenza di beni immobiliari e dei processi impositivi che su di essi gravitano.

¹ Atti catastali = documenti che suddividono il territorio in porzioni caratterizzate dall' avere un unico proprietario e un'unica destinazione del suolo.

Inoltre tende a favorire il processo di allineamento tra informazioni catastali e comunali e a fornire un servizio più funzionale agli utenti.

Per assumere le funzioni catastali i Comuni potranno procedere singolarmente o in forma aggregata. Tuttavia una gestione del servizio decentrata comporta una perdita di economie di scala, per cui il Ministero suggerisce l'aggregazione di più Comuni fino a raggiungere una dimensione tale che consenta di ammortizzare costi di investimento per uffici, computer, archivi e costi di gestione ordinaria come spese di telefonia, spese per il personale, locazione ecc.. Inoltre in questo modo si possono condividere sinergicamente competenze professionali importanti.

Il progetto di decentramento si basa sull'istituzione di poli catastali² completamente autonomi nell'espletamento delle funzioni catastali e sulla dualità tra polo e agenzia del territorio. Portata a termine la fase di decentramento, le operazioni e le competenze in materia saranno ripartite tra Stato e Comuni.

Lo Stato manterrà le funzioni di:

- definizione di norme e modalità di classificazione censuaria urbana e rurale; determinazione di redditi e revisione degli estimi; aggiornamento topografico, formazione di mappe cartografiche catastali;
- gestione dei registri immobiliari;
- controllo della qualità dei dati.

Ai poli catastali spetteranno:

- gestione del nuovo catasto terreni e del catasto fabbricati in materia di conservazione aggiornamento e utilizzazione;
- revisione degli estimi e del classamento negli ambiti non spettanti all'agenzia del territorio.

Considerando che l'imposta comunale sui beni immobili rappresenta la principale fonte di entrata, i Comuni trarranno vantaggio dall'attuazione di questo progetto in quanto sarà di loro enorme interesse tenere i dati aggiornati e

² Polo catastale = ufficio catastale completo, cioè in grado di svolgere tutte le attività catastali, che serve uno o più comuni aggregati in un'associazione.

essere tempestivamente a conoscenza di tutte le variazioni che possono incidere sull'entità della rendita degli immobili.

In questo momento è già in atto è in atto una fase di sperimentazione la quale permetterà di acquisire gli elementi di giudizio per pianificare e sviluppare le successive fasi di decentramento. In questa fase si renderà necessario precisare nel dettaglio i ruoli e le funzioni, finalizzati all'organizzazione ed allo svolgimento del servizio catastale e assicurare l'effettivo esercizio delle funzioni dei Comuni in materia .

La fase di sperimentazione deve inoltre riuscire a individuare le procedure e gli strumenti di raccordo che consentano la collaborazione e l'azione coordinata tra i Comuni e l'Agenzia del Territorio.

Inoltre dovranno essere precisati modalità e costi connessi al conferimento e all'assunzione delle funzioni catastali da parte dei Comuni e alla stipula delle convenzioni intese a delegare l'Agenzia del Territorio in merito dell'esercizio delle funzioni e dei servizi catastali.

In definitiva con la sperimentazione si intende:

- Pianificare gli interventi;
- Simulare il decentramento;
- Analizzare i costi;
- Formare il personale;
- Definire le priorità di attuazione.

Il Comune di Padova capofila

Il Comune di Padova si è proposto come capofila di un polo catastale che aggrega altri 10 comuni³.

La scelta in questa direzione può essere spiegata dal fatto che essendo un Comune di dimensioni rilevanti nella provincia dispone di risorse e mezzi sufficienti a svolgere il servizio per sé e anche a favore di terzi. In questo modo si potrà disporre di un sistema omogeneo di conoscenza di tutti i beni immobili che permetterà di ottenere informazioni in tempo reale sulle variazioni che intervengono sul territorio.

Per dare vita al polo catastale, che sarà operativo nei primi mesi del 2004, il Comune ha istituito una struttura organizzativa che si chiama “Unità di Progetto Costituzione Polo Catastale”. L’Unità di Progetto si sta occupando di creare tutte le condizioni organizzative affinché il polo possa diventare operativo, attraverso il reperimento di: attrezzature necessarie ad erogare il servizio; assunzione di nuovo personale; mantenendo i rapporti con i Comuni interessati ad associarsi; occupandosi di della progettazione del nuovo servizio, in conformità a quanto previsto dal decreto legge.

Obiettivi dell’indagine

Al Fine di poter offrire agli utenti un servizio funzionale, efficiente, snello, l’Unità di Progetto Costituzione Polo Catastale ha stabilito di commissionare un’indagine sulle aspettative degli utenti dei servizi catastali di fronte alla prospettiva del decentramento. Dall’analisi dei dati che verranno raccolti si vorranno ricavare le seguenti informazioni :

³ Abano Terme, Albignasego, Limena, Montegrotto Terme, Ponte San Nicolò, Rubano, Selvazzano Dentro, Veggiano, Vigodarzere, Villafranca Padovana.

- la percentuale di utenza informata del cambiamento in corso;
- il funzionamento del servizio oggi, per individuare quali sono i punti di forza da mantenere e quali i punti di debolezza da migliorare;
- le aspettative degli utenti verso il nuovo servizio che gestirà il comune;
- considerazioni sulla possibilità di avere un servizio quasi completamente informatizzato;
- eventuali suggerimenti e proposte.

L'idea è di offrire, agli utenti utilizzatori del catasto , un servizio attento alle loro esigenze, che realizzi le loro aspettative. Per questo motivo il Comune di Padova sta cercando di organizzare un servizio facilmente accessibile, affidabile, gestito da persone competenti e dotato di personale qualificato che si renda a reale disposizione degli utenti.

Queste sono le motivazioni che hanno portato l' U.P.C.P.C. a commissionare l'indagine in modo tale di comprendere quali sono gli aspetti di questo servizio a cui gli utenti danno una maggior considerazione.

L'INDAGINE

Il focus group

Il focus group è una tecnica di intervista basata sulla discussione di gruppo di argomenti relativi all'indagine che si sta conducendo. In una sessione di focus group solitamente 6/12 persone vengono invitate a conversare tra di loro da un'intervistatore il quale ha il ruolo fondamentale di condurre la discussione senza influenzare i partecipanti, fare in modo che l'intervista segua gli argomenti decisi dal ricercatore e deve riuscire a far partecipare tutto il gruppo senza far prevalere eventuali leader e spronando i soggetti che intervengono meno. L'unità di analisi è il gruppo per cui i dati che saranno raccolti dovranno essere considerati provenienti da tutto il gruppo e non dal singolo individuo.

Il focus group è stato organizzato al fine di ottenere spunti e informazioni originali utili alla costruzione del questionario per la raccolta dei dati. Si è svolto il 26 novembre 2003 presso la sede dell'Unità di Progetto.

Il gruppo da intervistare è stato scelto secondo criteri di convenienza, sono stati invitati dieci geometri professionisti. I nomi delle persone da intervistare sono stati suggeriti dalla responsabile dell'Unità di Progetto che ha individuato nove persone, provenienti da settori diversi.

I geometri sono stati contattati telefonicamente e successivamente hanno ricevuto un fax⁴ con l'invito. Nonostante l'adesione di tutti, due persone non si sono presentate all'incontro, tuttavia l'intervista si è svolta in modo regolare.

Il focus group è stato organizzato affinché potesse essere un momento di discussione, confronto e informazione dal quale trarre spunti originali per migliorare la struttura del questionario da sottoporre al campione estratto. L'intervista non è stata registrata per cercare di mettere a loro agio i partecipanti, i dati sono stati raccolti manualmente da quattro persone. Le domande⁵ sono state poste in modo tale da toccare i tre momenti d'interesse per l'indagine: il

⁴ Il testo del fax si trova nell'appendice.

⁵ La scaletta delle domande proposte si trova nell'appendice.

piano di decentramento; il servizio catastale di oggi e aspettative verso un servizio futuro.

I risultati del focus group

La prima parte del focus group si è concentrata sulla conoscenza del piano di decentramento, i risultati sono stati interessanti in quanto è emerso il fatto che i professionisti non sono stati informati. Consorzi e ordini professionali hanno dato poche notizie del cambiamento in corso, per questo motivo i professionisti sono a conoscenza del fatto che ci sarà il decentramento ma non conoscono le modalità con le quali avverrà il cambiamento. A questo punto per poter proseguire la conversazione, la responsabile del Polo catastale ha dovuto dare alcune spiegazioni in quanto tutti i presenti si sono dimostrati molto curiosi e interessati ad essere informati.

La seconda parte dell'incontro si è incentrata sul come viene svolto il servizio attualmente, per far emergere quelli che sono i punti di forza e di debolezza del servizio. Non ci sono state molte considerazioni positive, il gruppo ha evidenziato che allo sportello si perde molto tempo e che ottengono spesso informazioni incoerenti tra loro ogni volta che allo sportello trovano personale diverso. Oltre a questi problemi pratici è affiorato che ci sono anche molte incongruenze nelle pratiche a causa di una burocrazia troppo pesante, per il fatto che le rendite catastali non sono eque e che ci sono pratiche inevase dal 1960. Oltre a questo hanno discusso di molti casi particolari e si è scelto di lasciare proseguire la discussione perché si sono dimostrati molto interessati a confrontare tra loro le diverse esperienze di lavoro e questo ha dato la possibilità di capire ulteriormente quali siano le diverse funzioni catastali. In fine sono stati raccolti suggerimenti e aspettative sul nuovo servizio. Il gruppo ha espresso il desiderio di poter avere un servizio quasi completamente informatizzato, in modo tale da poter scambiare dati catastali in modo facile e veloce alleggerendo il

lavoro. Si aspettano che il personale riceva una formazione adeguata e che il Comune si occupi di stimolare i proprietari immobiliari a comunicare le eventuali modifiche che avvengono sulle loro proprietà . Il gruppo suggerisce che si crei una perfetta coordinazione tra l’Agenzia del Territorio e il Comune capofila in modo tale che le regole siano chiare ed uguali per tutti e che il piano di decentramento sia pubblicizzato per comunicare a tutti il cambiamento al fine di non creare confusione tra i professionisti e tra i cittadini.

Il focus group ha avuto una durata di un’ ora e mezza, i partecipanti sono stati ringraziati per la partecipazione con due ingressi gratuiti alla mostra “Mario Botta. Luce e gravità: architetture ’93-’03 ”, che si terrà al Palazzo Della Ragione dal 13/12/2003 al 15/02/2004. L’omaggio è stato gradito ed è servito anche per dare una buona prima impressione del nuovo servizio che il Comune darà.

Le liste della popolazione

Dopo aver capito il funzionamento del catasto e gli obiettivi dell'indagine, la ricerca è iniziata con il reperimento delle liste della popolazione da cui estrarre il campione. Innanzitutto si è divisa la popolazione che utilizza il servizio catastale in tre gruppi:

- cittadini proprietari di immobili che hanno interesse ad acquisire dal catasto informazioni relative alle loro proprietà attraverso la richiesta di visure o certificati;
- enti pubblici e privati che gestiscono patrimoni immobiliari consistenti;
- architetti, geometri, ingegneri, agronomi, notai che per la loro professione utilizzano frequentemente il servizio.

Per reperire le liste dei professionisti sono stati contattati i diversi ordini professionali i quali, dopo aver ricevuto una richiesta scritta, hanno fornito le liste aggiornate al 2003 di tutti i professionisti della provincia di Padova. Da queste liste sono stati presi in considerazione solo gli indirizzi di studi professionali situati negli undici comuni d'interesse. In particolare per quanto riguarda l'albo degli ingegneri sono stati presi in considerazione per la maggior parte i laureati in ingegneria civile. Alla fine, 1534 professionisti sono entrati a far parte della popolazione di riferimento.

Il Comune ha fornito l'elenco di tutti i proprietari di immobili di Padova. Questa lista contava circa 100.000 persone e non era completa dei numeri di telefono. Se fosse stato semplice reperirli si sarebbe proceduto ad una attenta lettura della lista per eliminare eventuali doppi, non è stato possibile perché nella maggior parte dei casi la linea telefonica è intestata ad una persona diversa dall'intestatario dell'immobile, oppure spesso un immobile viene affittato a terzi. Fatte queste considerazioni si è deciso di intervistare i proprietari di immobili all'ufficio I.C.I. nel mese di dicembre, a ridosso della scadenza della seconda rata dell'imposta.

Per quanto riguarda gli Enti d'interesse si è fatto un ragionamento a tavolino con la responsabile dell'Unità di Progetto, in quanto l'Agenzia del Territorio non ha saputo fornire un elenco, perché inesistente. Sono risultati 12 enti, che sono entrati tutti a far parte del campione.

Considerata la difficoltà a contattare i cittadini e la maggior precisione della lista dei professionisti si è deciso di sottoporre loro due questionari diversi dai quali trarre risultati più generali dai cittadini e opinioni più specifiche dai professionisti che utilizzano frequentemente il servizio catastale e quindi possono dare suggerimenti più mirati a migliorare i servizi .

La determinazione della numerosità campionaria

Osservando la popolazione di riferimento è risultato subito evidente di avere a disposizione pochi dati: nome, cognome, indirizzo, numero di telefono. Come determinare la numerosità campionaria non possedendo nessuna variabile ausiliaria delle unità? Quale media? Quale errore?

Per rispondere ai diversi dubbi sorti al momento della determinazione della numerosità campionaria si è usata la formula:

$$n = \frac{p(1-p) z^2 a/2}{e^2}$$

Si è scelto di considerare un livello di fiducia del 95% e non conoscendo p gli si è attribuito il valore della situazione in cui la variabilità è maggiore.

Quindi:

$$z = 1.96$$

$$p = q = 0.5$$

Per i cittadini proprietari di immobili si è verificato se 100 persone sarebbero state sufficienti, infatti:

$$100 = \frac{0.5 * 0.5 * 1.96^2}{e^2}$$

$$e^2 = \frac{0.5 * 0.5 * 1.96^2}{100}$$

$$e = \frac{0.5 * 1.96}{10} = 0.098 = 9,8\%$$

Per i professionisti si è voluto un errore più piccolo vista la necessità di ottenere da questo segmento di popolazione una maggiore precisione.

$$350 = \frac{0.5 * 0.5 * 1.96^2}{e^2}$$

$$e^2 = \frac{0.5 * 0.5 * 1.96^2}{350}$$

$$e = \frac{0.5 * 1.96}{18.708} = 0.052 \cong 5\%$$

Non avendo a disposizione strumenti più adeguati e veloci questi professionisti sono stati estratti casualmente con le tavole dei numeri casuali⁶. Si è scelto di estrarre due campioni in modo tale da avere sempre un professionista di riserva nel caso di non disponibilità a partecipare della persona estratta. Ad ogni professionista è stato assegnato un numero e poi sono state scelte le persone in

⁶ La tavola usata si trova alle pag. 515-517 del “Probabilità e statistica” di G. Cicchitelli.

corrispondenza al numero casuale della tavola, scegliendo anche il nominativo successivo per formare più velocemente anche il secondo campione.

Alla fine il campione è stato formato da:

- 100 cittadini di Padova proprietari di immobili;
- 350 professionisti operanti negli 11 Comuni d'interesse;
- 12 enti.

Il questionario per i cittadini

Il questionario è formato da una breve introduzione che spiega i contenuti dell'indagine. Le prime tre domande saranno utili a capire quante persone sono a conoscenza del cambiamento in corso; la parte centrale del questionario contiene affermazioni riguardanti il servizio catastale di oggi, in modo tale da poter individuare i punti di forza e debolezza del servizio. La terza parte riguarda alcuni miglioramenti che il Comune ha pensato di organizzare per offrire un servizio catastale funzionale cercando anche di capire se gli utenti sono favorevoli ad una maggiore informatizzazione del servizio. Il questionario termina raccogliendo dati personali dei rispondenti per poter individuare il profilo.

Il questionario da somministrare ai cittadini è stato costruito cercando di fare attenzione a non utilizzare una terminologia troppo tecnica che avrebbe potuto portare a delle incomprensioni da parte del rispondente. Segue il questionario.

INDAGINE SULLE ASPETTATIVE DEGLI UTENTI DI CATASTO DI FRONTE AL PROCESSO DI DECENTRAMENTO DI FUNZIONI CATASTALI

Il comune di Padova sta svolgendo questa indagine per raccogliere eventuali utili suggerimenti, al fine di poter organizzare un servizio catastale funzionale e che soddisfi le esigenze degli utenti.

La Sua collaborazione sarà preziosa per la riuscita della ricerca, pertanto Le chiediamo cortesemente di rispondere con attenzione al questionario .

(NEL CASO AVESSE BISOGNO DI UN CHIARIMENTO, GLI INTERVISTATORI SONO A SUA DISPOSIZIONE).

1. Quali servizi catastali lei ha utilizzato?

- Visure catastali
- Certificazioni catastali
- Richiesta di frazionamento
- La variazione urbana
- Segnalazioni di errori e correzione

2. Da Marzo 2004 il servizio catastale sarà riorganizzato, lo sapeva?

- SI NO

(Se la risposta è SI può rispondere alla domanda numero 3, altrimenti può farsi consegnare il volantino informativo dagli intervistatori⁷, in cui troverà utili informazioni sul nuovo decreto e rispondere alla domanda 4).

3. Come ha avuto questa informazione?

- Sul posto di lavoro Media (giornali, Tv, Radio)
- All'ufficio catasto Altro

Le seguenti domande riguardano alcuni aspetti del servizio , come viene svolto oggi. Le chiediamo di indicare il suo grado di accordo per ogni affermazione.

4. Gli orari dell'ufficio catasto si adattano alle sue esigenze.

- Fortemente d'accordo
- D'accordo
- Incerto
- In disaccordo
- Fortemente in disaccordo

5. La procedura amministrativa per ottenere un documento catastale è lunga.

- Fortemente d'accordo
- D'accordo
- Incerto
- In disaccordo
- Fortemente in disaccordo

⁷ In appendice il volantino informativo consegnato.

6. Le istruzioni dei documenti catastali sono poco chiare perché il linguaggio è troppo specifico.

- Fortemente d'accordo
- D'accordo
- Incerto
- Disaccordo
- Fortemente in disaccordo

7. Non c'è pericolo di ottenere informazioni divergenti dagli addetti agli sportelli.

- Fortemente d'accordo
- D'accordo
- Incerto
- Disaccordo
- Fortemente in disaccordo

8. In generale i servizi amministrativi offerti dal comune (Anagrafe, Edilizia Privata, Ufficio di relazioni con il pubblico,...) sono funzionali (efficaci ed efficienti) .

- Fortemente d'accordo
- D'accordo
- Incerto
- Disaccordo
- Fortemente in disaccordo

Le seguenti affermazioni riguardano il servizio che sta per essere organizzato, le chiediamo di esprimere il suo grado di accordo in modo tale da poter fare attenzione anche alle Sue esigenze.

9. Mi aspetto maggiore chiarezza nelle istruzioni per gli adempimenti catastali che il cittadino deve svolgere.

- Fortemente d'accordo
- D'accordo
- Incerto
- Disaccordo
- Fortemente i disaccordo

10. Mi aspetto di minimizzare i tempi per lo svolgimento delle procedure catastali.

- Fortemente d'accordo
- D'accordo
- Incerto
- Disaccordo
- Fortemente in disaccordo

11. Mi aspetto di essere informata tempestivamente su eventuali cambiamenti del servizio.

- Fortemente d'accordo
- D'accordo
- Incerto
- Disaccordo
- Fortemente in disaccordo

12. Possiede un computer, o ho la possibilità di usarne uno ?
(Se SI risponda alla domanda 13, se NO passi direttamente alla domanda 14).

13a1. Utilizzo internet per fare acquisti.

- SI
- NO

13a2. Utilizzo internet per lavoro.

- SI
- NO

13a3. Utilizzo internet per scambio di documenti.

- SI
- NO

13a4. Utilizzo internet per effettuare pagamenti.

- SI
- NO

14. Se il servizio fosse completamente informatizzato sarebbe un'agevolazione perché:

- Gli adempimenti si potrebbero fare in modo più veloce.
- Visto che sarebbe veloce farlo, sarei stimolato a comunicare eventuali modifiche sulla mia proprietà.
- Le informazioni sarebbero più precise.
- Non dovrei più recarmi all'ufficio ICI.
- Altro(specificare).....

15. Se il servizio fosse completamente informatizzato sarebbe una difficoltà perché:

- Non mi fido dello scambio delle informazioni via internet
- Non tutti sanno usare internet
- Le informazioni potrebbero non arrivare al destinatario
- Altro (specificare).....

16. Indichi la Sua fascia di età:

- 15-24
- 24-50
- 50 e più

17. Lei è:

- proprietario di un immobile
- usufruttuario
- altro

La ringraziamo per la collaborazione, la sua opinione sarà utile alla ricerca!!!!

La somministrazione del questionario

Il questionario è stato somministrato ai cittadini che nella settimana dal 8/12 al 15/12 si sono recati all'ufficio I.C.I. Il questionario è stato consegnato alle persone in attesa di uno sportello libero, in questo modo i cittadini hanno facilmente accettato di collaborare all'indagine. Infatti le persone che hanno dato la disponibilità a rispondere hanno partecipato volentieri, alcuni hanno proposto di fare ulteriori indagini sugli altri servizi del Comune. Tuttavia fin dalle prime interviste è risultato chiaro che, nella maggior parte dei casi, i cittadini non frequentano il catasto in quanto affidano le pratiche a professionisti quali geometri e notai. Per questo motivo spesso si è dovuto aiutare i rispondenti cercando di non influenzarli nelle risposte e soprattutto cercando di limitare il numero di mancate risposte.

Raccogliendo i dati ci si è accorti di un errore nella costruzione del questionario. Le affermazioni 9-10-11 hanno indotto i rispondenti a dare sempre una risposta positiva, di questo si è tenuto conto durante l'elaborazione.

L'elaborazione dei dati⁸

Per le domande dalla 4 alla 11 si è applicata la scala di Likert che ha l'obiettivo di misurare gli atteggiamenti nelle situazioni in cui si devono raccogliere dati qualitativi o quando i rispondenti dimostrano riluttanza nel manifestare le loro opinioni e i loro sentimenti.

In una ricerca di mercato il ricercatore raccoglie un numero di affermazioni riguardo all'oggetto su cui si deve indagare: in questo caso abbiamo raccolto informazioni riguardanti il servizio catastale come viene svolto oggi e sulla aspettative verso il nuovo servizio.

⁸ In appendice la tabella con i dati raccolti.

Questa scala viene divisa in 5 punti:

- a) fortemente d'accordo
- b) d'accordo
- c) incerti
- d) in disaccordo
- e) fortemente in disaccordo

Ogni individuo deve scegliere tra una di queste 5 modalità di risposta. Ai 5 gruppi di risposta si assegna il punteggio 5,4,3,2,1 per le affermazioni che hanno ottenuto risposte favorevoli e in ordine inverso per quelle rispetto alle quali si sono dimostrati sfavorevoli.

I punteggi totali si ottengono sommando i punteggi di ogni affermazione, il totale va confrontato con il maggior punteggio ottenibile.

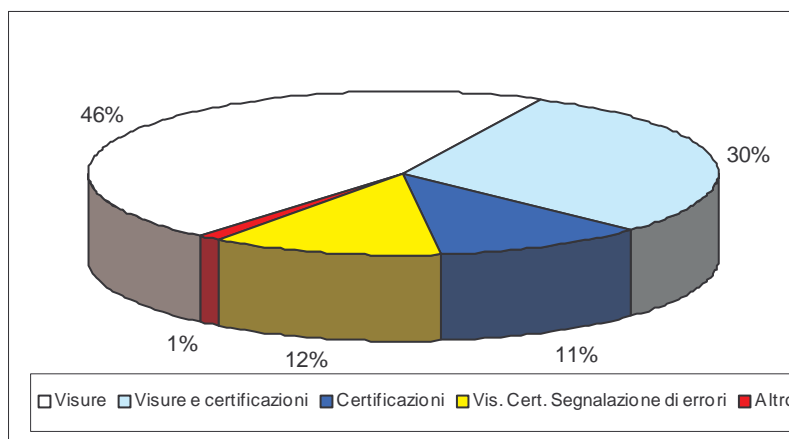
Affermazioni	Fortemente d' accordo	D'accordo	Incerti	In disaccordo	Fortemente contrario
Positivo +	5	4	3	2	1
Negativo -	1	2	3	4	5

Per le altre domande si sono raccolte le risposte per organizzarle in un foglio di calcolo in modo tale da elaborare velocemente le percentuali.

Dai dati alle informazioni

Grafico 1

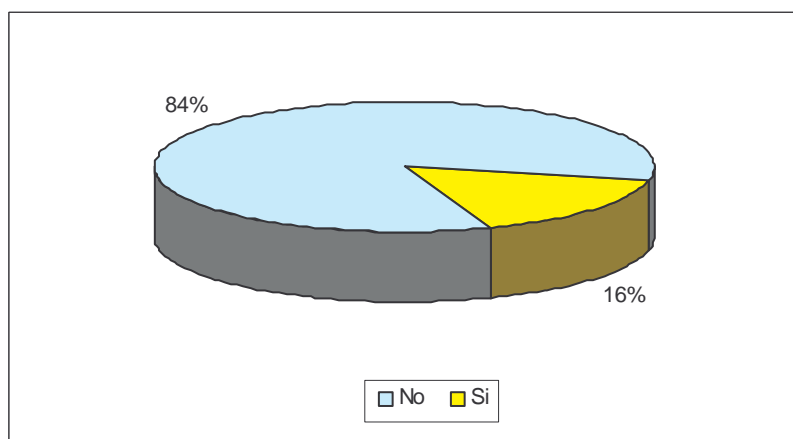
” Quali servizi catastali ha utilizzato?”



Il grafico 1 mostra quali sono i servizi catastali più utilizzati dai cittadini. Risulta evidente che l' 88% (46% + 30% + 12%) degli intervistati si è servito della visura catastale, documento attraverso il quale i cittadini controllano la consistenza delle loro proprietà sulle quali verrà calcolata l'imposta sui beni immobili. Altro documento richiesto dal 41% dei cittadini è la certificazione.

Grafico 2

“Nel 2004 il servizio catastale sarà riorganizzato. Lo sapeva?”



Il grafico 2 evidenzia le percentuali di persone a conoscenza del passaggio delle funzioni catastali dallo Stato ai Comuni. Su 110 intervistati solo il 16% risulta essere a conoscenza di questo cambiamento. Sarà quindi utile divulgare tale informazione al fine di non creare confusione tra i cittadini che si dovranno avvalere del servizio catastale.

Analisi generale dei dati

La scala di Likert è stata applicata alle domande dalla n°4 alla n°11. Ad ogni risposta è stato convenzionalmente assegnato un punteggio da 1 a 5, si sono sommati i risultati di tutti i rispondenti e quindi si è calcolato il punteggio medio dell'intero campione. Tenendo conto che:

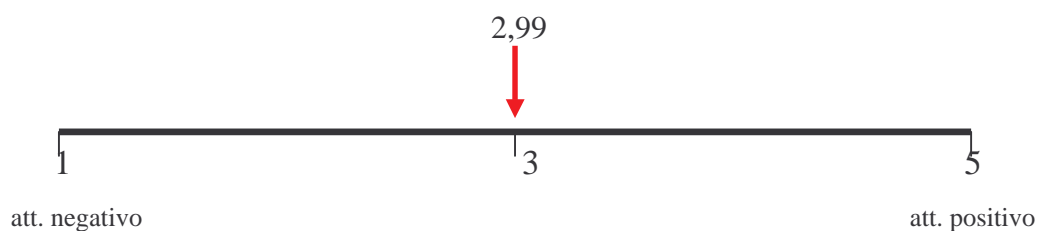
1 = punteggio minimo ottenibile;

5 = punteggio massimo ottenibile;

si sono analizzate le risposte.

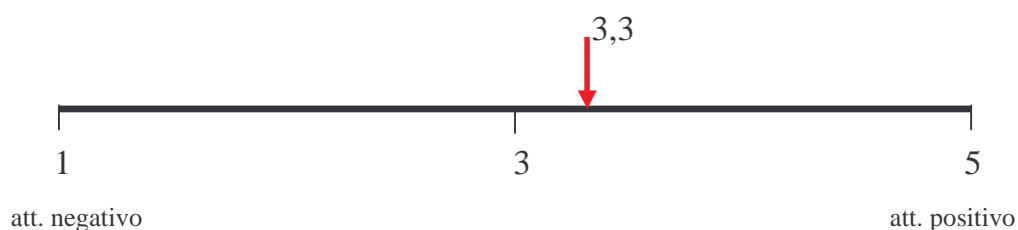
Durante la somministrazione del questionario, ci siamo resi conto di un errore di costruzione del questionario. Le affermazioni 9, 10, 11 inducevano i rispondenti ad una risposta positiva, per questo motivo si sono analizzate a parte.

Facendo una prima analisi generale di tutte le affermazioni si è ottenuto:



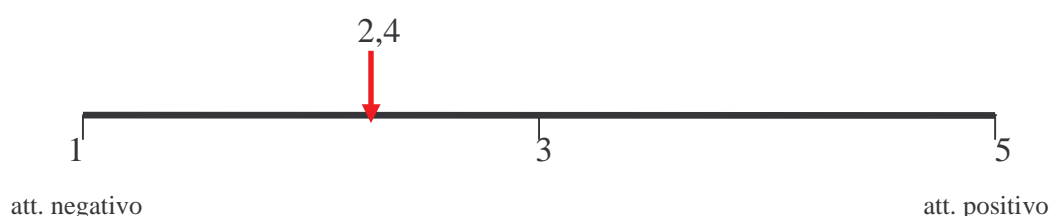
Il punteggio ottenuto corrisponde all'atteggiamento né accordo né disaccordo, sarà quindi utile procedere ad una analisi più approfondita per ottenere informazioni da ogni singola domanda. Si presentano di seguito i punteggi.

“ Gli orari dell'ufficio catasto si adattano alle mie esigenze.”



3,3 evidenzia il fatto che i rispondenti si dimostrano molto incerti, evidentemente non conoscono l'orario dell'ufficio catasto. Durante la raccolta dei dati è emerso che i cittadini si avvalgono poco di questo servizio perché per l'evasione delle pratiche che li riguardano incaricano dei professionisti, quali commercialisti, geometri.

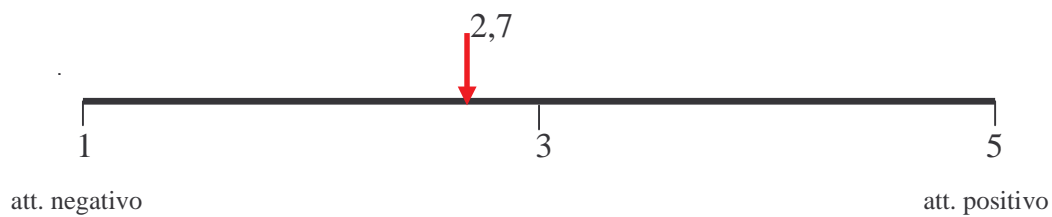
“La procedura amministrativa per ottenere un documento catastale è lunga.”



In questo caso l'atteggiamento risulta essere negativo, quindi i rispondenti indicano che effettivamente la procedura per ottenere documenti dal catasto è lunga, per tale motivo può essere utile pensare ad una organizzazione che

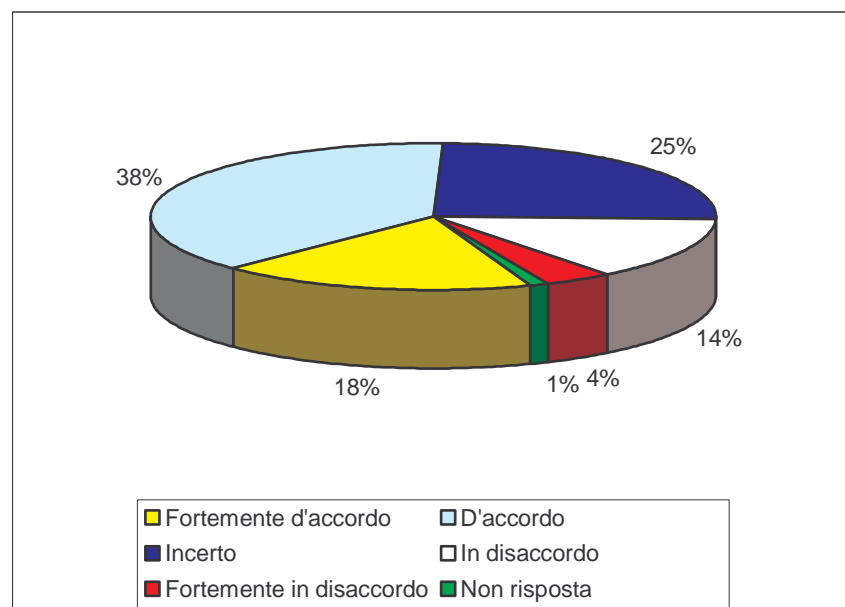
permetta di risolvere in modo efficace e veloce le esigenze dei cittadini dal momento che si avvalgono principalmente di visure e quindi di un documento facile da ottenere.

“Le istruzioni dei documenti catastali sono poco chiare perché il linguaggio è troppo burocratico.”



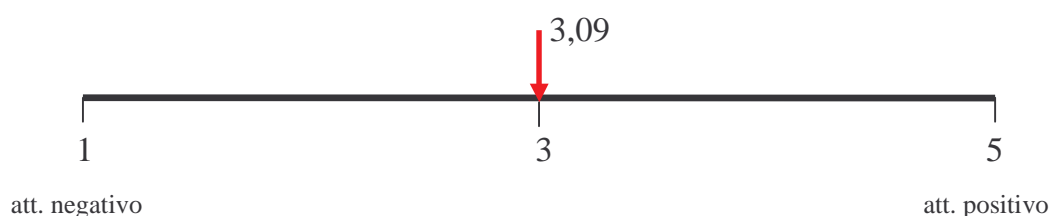
2,7 evidenzia ancora una volta un atteggiamento incerto, per capire ulteriormente questo risultato nel grafico 3 sono evidenziate le frequenze di risposta.

Grafico 3



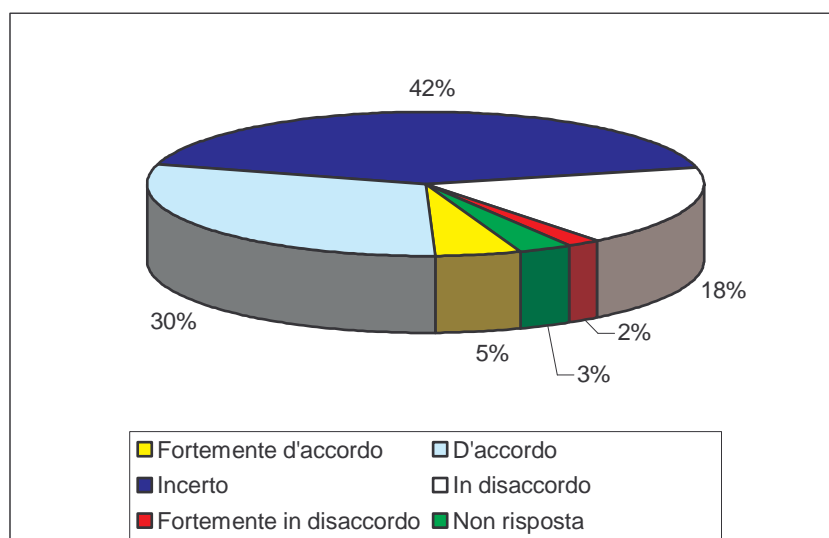
Il 56% (38% d'accordo + 18% fortemente d'accordo) dei rispondenti si mostra d'accordo con l'affermazione, per cui ritengono necessario rendere più semplice il linguaggio dei documenti. Tuttavia il 25% è indifferente, probabilmente questi utenti non hanno avuto a che fare con tali pratiche. Il 28% non trova che il linguaggio sia troppo burocratico per cui non modificherebbe i documenti.

“Non c'è pericolo di ottenere informazioni divergenti dagli addetti agli sportelli.”



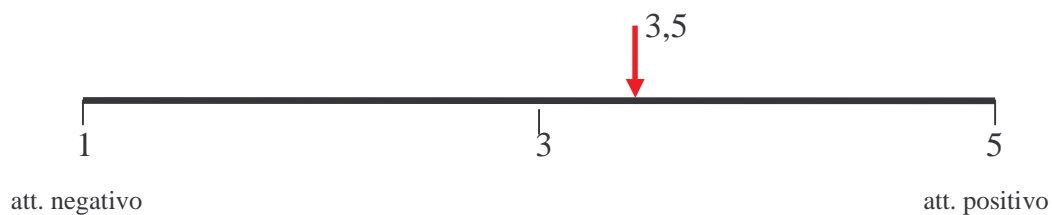
Visto il risultato coincidente con la posizione centrale della scala di atteggiamento, abbiamo voluto analizzare, anche in questo caso, la percentuale di risposta per ogni grado di accordo (grafico 4).

Grafico 4



Il 42% ha risposto incerto. Probabilmente molti dei rispondenti non hanno avuto un'esperienza diretta allo sportello. E' utile sottolineare che nel costruire questa affermazione si è dovuto fare attenzione a non influenzare i rispondenti facendo un'affermazione negativa e soprattutto di non mettere in cattiva luce gli impiegati del catasto al fine di evitare incomprensioni spiacevoli. Tuttavia il 35% è d'accordo con l'affermazione, si aspettano quindi una maggiore coerenza delle informazioni che ottengono dagli addetti allo sportello, infatti facendo attenzione alle affermazioni dei cittadini (ed è anche emerso come problema da risolvere al focus group) capita frequentemente che trovando persone diverse allo sportello si trovano regole diverse per la compilazione di una stessa pratica. Sarà quindi importante che il Comune si avvalga di personale qualificato che possa rispondere in modo coerente e senza incertezze alle domande dei cittadini.

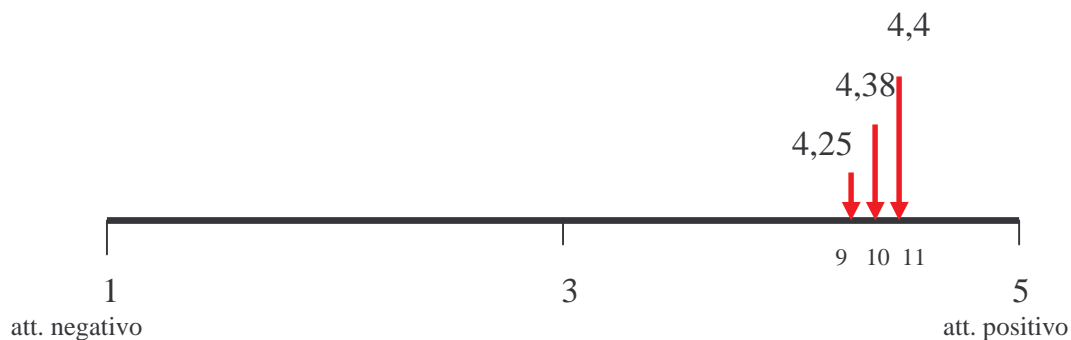
“In generale i servizi amministrativi offerti dal Comune sono funzionali.”



Questa affermazione è stata posta al solo fine di capire quale giudizio i cittadini abbiano dei servizi che il Comune offre. La risposta tende all'atteggiamento positivo.

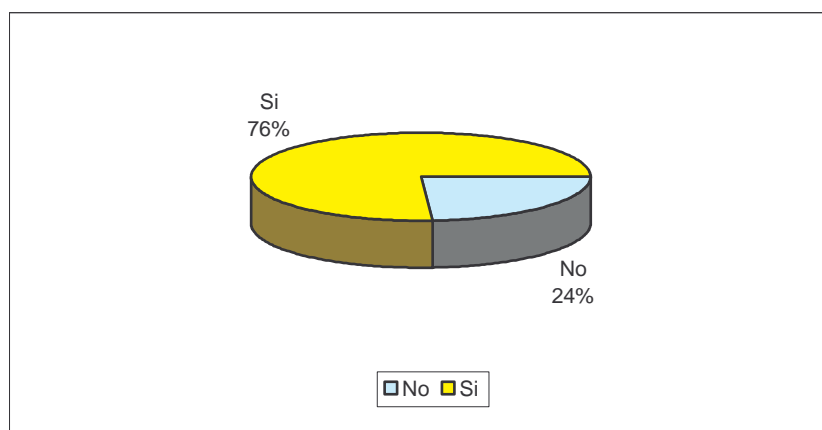
9); 10); 11) Aspettative degli utenti su eventuali cambiamenti.

Durante la somministrazione del questionario, ci siamo resi conto di un errore di costruzione del questionario. Difatti le affermazioni 9-10-11 inducevano il rispondente a dare una risposta positiva; questo è dovuto al fatto che tali affermazioni esprimevano un'aspettativa positiva che chiaramente porterebbe ad un miglioramento del servizio. Tenendo conto di questo le abbiamo analizzate insieme.



L'atteggiamento è chiaramente positivo, i rispondenti si aspettano per il nuovo servizio maggiore chiarezza nei documenti, ritengono giusto minimizzare i tempi per le procedure e sono molto interessati ad essere informati sui cambiamenti del servizio.

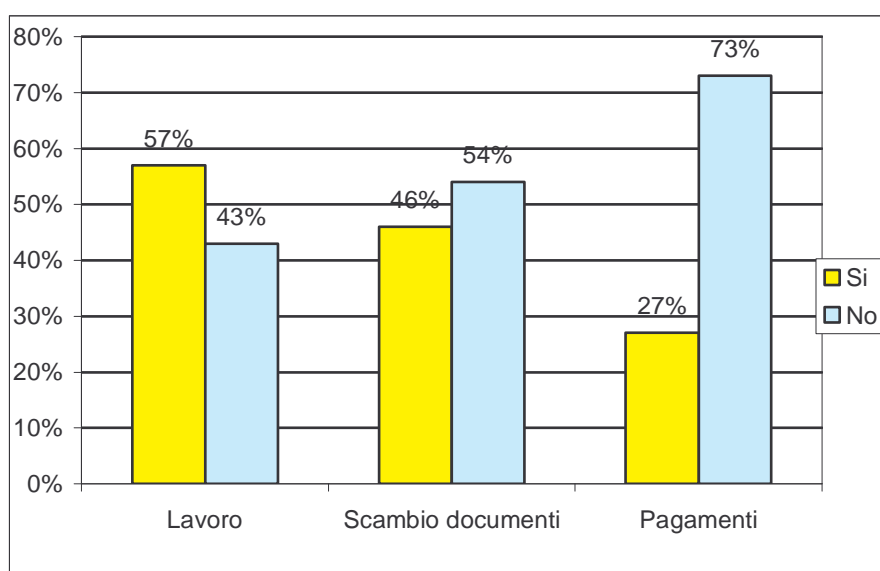
“Possiede un computer o ha la possibilità di usarne uno?”



Il 76% dei partecipanti all'indagine posseggono un computer, questa è un'informazione confortante per il polo catastale perché si sta tentando di organizzare un servizio informatizzato con lo scopo di snellire le code agli sportelli.

Grafico 5

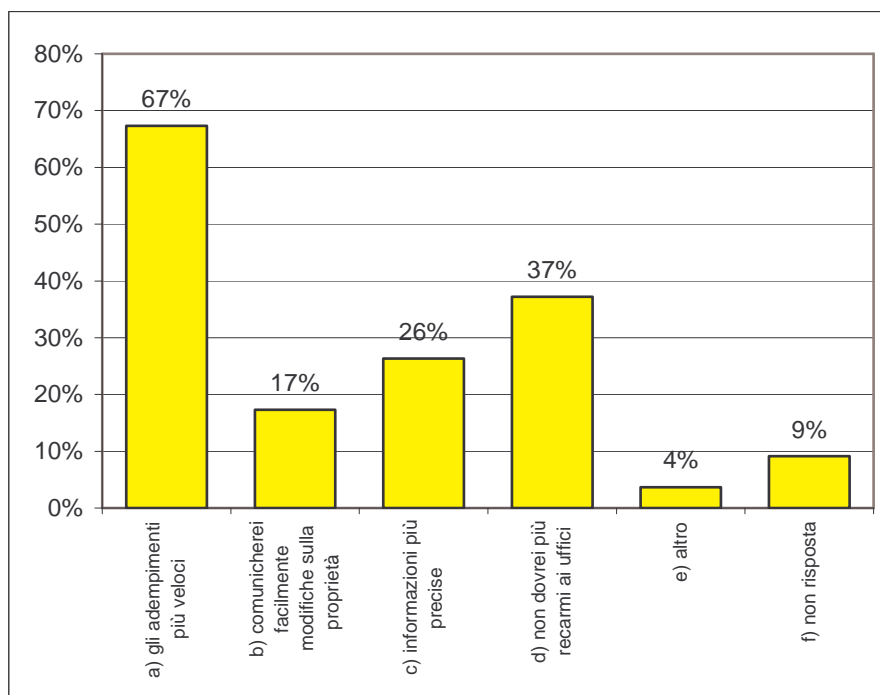
Utilizzo di INTERNET



A questa affermazione ha risposto il 76% , i possessori di computer. Il grafico 5 evidenzia un forte utilizzo delle rete (57%) che diminuisce a 45% per lo scambio di documenti in rete. E' evidente la poca fiducia che i rispondenti hanno nell'effettuare pagamenti attraverso la rete. Questo potrebbe essere un limite, dato che il Polo sta pensando ad un servizio quasi completamente informatizzato, sarebbe utile perciò pensare anche a modi alternativi di pagamento (carte ricaricabili ad esempio), cercando di migliorare la funzionalità delle casse.

Grafico 6

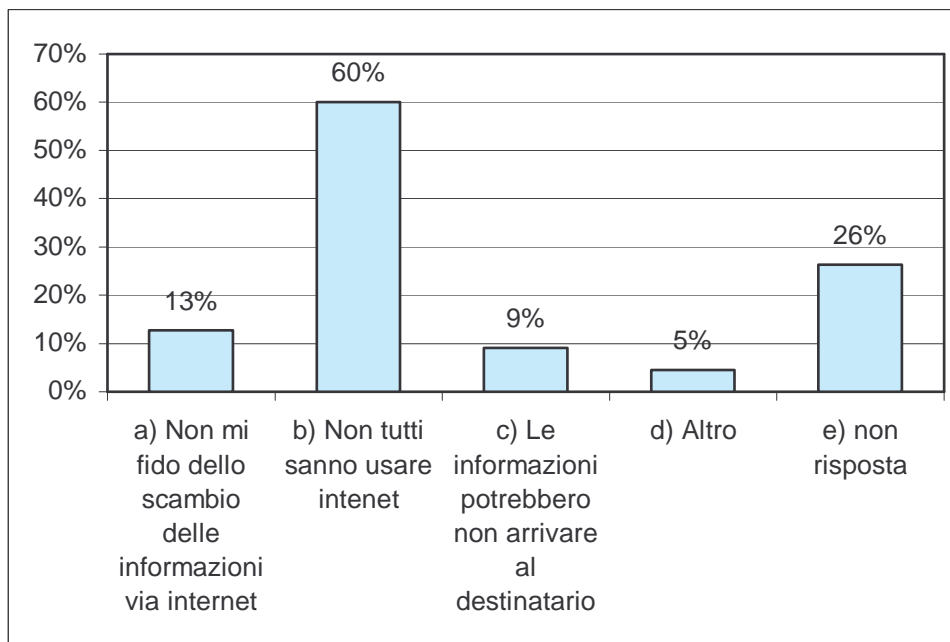
” Se il servizio catastale fosse quasi completamente informatizzato sarebbe una agevolazione perché:”



Le agevolazioni che si aspettano i cittadini riguardano la comodità di sbrigare velocemente le pratiche catastali e il fatto di non dover più recarsi agli uffici, risparmiando tempo. All' alternativa b) ha risposto solo il 17%, informazione poco confortante per il Comune. Infatti è opportuno che la banca dati dei proprietari di immobili sia costantemente aggiornata, perché questo influisce sulla determinazione della rendita catastale sulla quale viene calcolata l'imposta. rendita.

Grafico 7

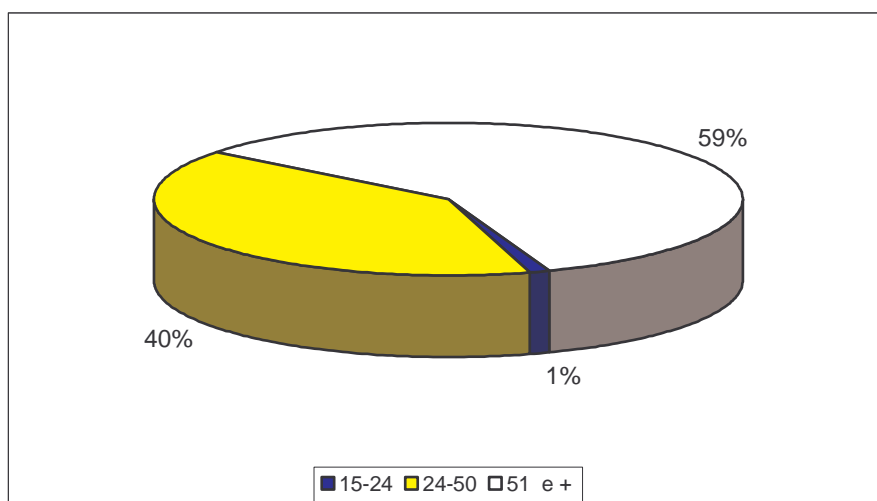
“Se il servizio catastale fosse quasi completamente informatizzato sarebbe una difficoltà perché:”



Il 60% dei cittadini ritiene che non tutti sanno usare internet. E' necessario però constatare che al questionario hanno risposto 110 cittadini che per la maggior parte dei casi hanno un'età > di 50 anni e probabilmente non hanno mai utilizzato la rete. Infatti il 40% ha un'età compresa tra i 25 e 50 anni, il 59% ha un'età pari o maggiore ai 50 anni e solo l'1% tra i 15 e i 24 anni. Nel grafico 8 sono mostrate le percentuali.

Grafico 8

Fasce d'età dei rispondenti



Con i dati raccolti dai cittadini si è potuto fare una prima analisi descrittiva per disporre di alcune informazioni sulle opinioni dei cittadini che si avvalgono del servizio catastale, utili anche alla costruzione e somministrazione del questionario per i professionisti. Questi dati saranno rielaborati ulteriormente assieme alle informazioni raccolte dai professionisti al fine di evidenziare eventuali corrispondenze nelle risposte.

Il questionario per i professionisti

Il questionario per i professionisti (di cui ho già parlato nei paragrafi precedenti) è strutturato come il questionario per i cittadini, contiene però alcune domande più specifiche sul servizio, come ad esempio la numero 10 e la 11.

I professionisti sono stati avvisati di essere stati estratti casualmente per partecipare all'indagine con una lettera⁹ in modo tale da ottenere un maggior disponibilità alla collaborazione.

Inoltre per mostrare la serietà dell'indagine e l'importanza di ottenere informazioni precise il Comune ha messo a disposizione dei rispondenti un piccolo omaggio, consistente in 7 euro di parcheggio gratuito a Padova, che saranno inviati ai professionisti dopo l'intervista¹⁰.

L'intervista telefonica

Avendo a disposizione una lista dei professionisti abbastanza aggiornata e completa dei numeri telefonici, si è deciso che l'indagine fosse telefonica. In questo modo si è potuto raggiungere facilmente la maggior parte dei professionisti e controllare agevolmente la ricerca evitando non risposte e cercando di mantenere viva l'attenzione dei rispondenti.

Per non commettere lo stesso errore fatto con il questionario per i cittadini, le prime dieci interviste sono state utilizzate come indagine pilota, per capire se alcune domande potevano essere causa di incomprensione da parte dei rispondenti perché strutturate male o capire se inducevano ad una determinata risposta. Da subito è sembrato chiaro l'interesse verso l'argomento dell'indagine, infatti tutti i professionisti che stanno partecipando all'indagine hanno espresso

⁹ In appendice il testo della lettera inviata al campione.

¹⁰ In appendice la lettera di ringraziamento inviata ai rispondenti.

sinceramente apprezzamenti e critiche verso il servizio catastale di oggi, approfittando del fatto di essere “coperti” dal telefono.

Ad oggi la raccolta dei dati dai professionisti è ancora in corso, finora si sta riscontrando una buona partecipazione soprattutto da coloro che hanno ricevuto l'avviso dell' intervista. Chi non l'ha ricevuta si sta dimostrando un po' diffidente per cui richiede informazioni precise sull'indagine, dati dell'ufficio che sta conducendo la ricerca e talvolta chiedono di poter ricevere il questionario via fax in modo tale da controllare quali domande verranno loro poste prima di rispondere.

Grazie ad una preventiva codifica delle risposte si è potuto inserire velocemente le risposte a computer, in modo tale da avere i dati già organizzati per essere analizzati al termine delle interviste all'intero campione.

Segue il questionario telefonico per i professionisti.

INDAGINE SULLE ASPETTATIVE DEGLI UTENTI DEI SERVIZI CATASTALI DI FRONTE ALLA PROSPETTIVA DEL DECENTRAMENTO DELLE FUNZIONI CATASTALI

1. Quali servizi catastali lei ha utilizzato?

- A Visure catastali
- B Certificazioni catastali
- C Richiesta di frazionamento
- D Denuncia di edificazione di nuova costruzione urbana
- E Denuncia di nuova costruzione o di variazione urbana
- F Segnalazioni di errori e correzione
- G Richiesta di trattazione di atti inevasi
- H Proposizione di ricorso avverso gli atti catastali
- I Presentazione di domanda di volture
- L Domanda di revisione della rendita catastale
- M Denuncia di variazione dei redditi dei terreni
- N Visurie ipotecarie
- O Certificazioni ipotecarie

2. Nel corso del 2004 il servizio catastale sarà riorganizzato, lo sapeva?

- SI (se SI rispondere anche alla 3 e 4) NO (passare alla 5)

3. Come ha avuto questa informazione?

- A Sul posto di lavoro C Media (giornali, Tv...)
- B All'ufficio catasto D Altro

4. Saprebbe dire sinteticamente in che cosa consiste il piano di decentramento delle funzioni catastali?

- A L'agenzia del territorio manterrà un ruolo di controllo e le funzioni catastali saranno gestite dal COMUNE
- B L'Agenzia del territorio sparisce e tutte le funzioni catastali saranno trasferite al comune .
- C Dovrò recarmi sia in comune sia al catasto per svolgere gli adempimenti.
- D Non lo so
- E Altro

Le seguenti domande riguardano alcuni aspetti del servizio, come viene svolto oggi. Le chiediamo di indicare il suo grado di accordo per ogni affermazione.

5. In generale i servizi amministrativi offerti dal comune (Anagrafe, Tributi, Edilizia Privata, Ufficio relazioni con il pubblico,...) sono funzionali (efficaci ed efficienti).

- ☐ 5 Fortemente d'accordo
- ☐ 4 D'accordo
- ☐ 3 Incerto
- ☐ 2 In Disaccordo
- ☐ 1 Fortemente in disaccordo

6. La procedura amministrativa per ottenere l'approvazione di un atto catastale è lunga.

- ☐ 1 Fortemente d'accordo
- ☐ 2 D'accordo
- ☐ 3 Incerto
- ☐ 4 In Disaccordo
- ☐ 5 Fortemente in disaccordo

7. Il linguaggio e le istruzioni che si trovano nei documenti da utilizzare per le pratiche catastali sono comprensibili.

- ☐ 5 Fortemente d'accordo
- ☐ 4 D'accordo
- ☐ 3 Incerto
- ☐ 2 In Disaccordo
- ☐ 1 Fortemente in disaccordo

8. Non accade che gli addetti agli sportelli diano agli utenti informazioni divergenti.

- ☐ 5 Fortemente d'accordo
- ☐ 4 D'accordo
- ☐ 3 Incerto
- ☐ 2 In Disaccordo
- ☐ 1 Fortemente in disaccordo

9. Le variazioni catastali proposte dal professionista sono accettate senza modifiche.

- ☐ 5 Fortemente d'accordo
- ☐ 4 D'accordo
- ☐ 3 Incerto
- ☐ 2 In Disaccordo
- ☐ 1 Fortemente in disaccordo

10. L'aggiornamento delle mappe del catasto terreni è preciso

- ☐ 5 Fortemente d'accordo
- ☐ 4 D'accordo
- ☐ 3 Incerto
- ☐ 2 In Disaccordo
- ☐ 1 Fortemente in disaccordo

11.L'aggiornamento degli atti del catasto terreni è tempestivo.

- ☐ 5 Fortemente d'accordo
- ☐ 4 D'accordo
- ☐ 3 Incerto
- ☐ 2 In Disaccordo
- ☐ 1 Fortemente in disaccordo

12.I tempi stabiliti per l'evasione delle pratiche sono accettabili.

- ☐ 5 Fortemente d'accordo
- ☐ 4 D'accordo
- ☐ 3 Incerto
- ☐ 2 In Disaccordo
- ☐ 1 Fortemente in disaccordo

13.Le rendite catastali attribuite sono generalmente eque.

- ☐ 5 Fortemente d'accordo
- ☐ 4 D'accordo
- ☐ 3 Incerto
- ☐ 2 In Disaccordo
- ☐ 1 Fortemente in disaccordo

Le seguenti affermazioni riguardano il servizio che sta per essere organizzato: le chiediamo di esprimere che importanza dà alle affermazioni seguenti. Deve dare un punteggio da 1 (poca importanza) a 5 (molto importante).

14. Non devono esserci limitazioni al numero di pratiche che un professionista potrà presentare in una sola volta.

1 2 3 4 5

15.Si devono ridurre i tempi di permanenza negli uffici per l'espletamento delle pratiche catastali.

1 2 3 4 5

16.É opportuno ridurre il numero delle categorie catastali urbane.

1 2 3 4 5

17.É necessaria maggiore frequenza nel controllo del classamento dei fabbricati

1 2 3 4 5

18. Ogni sportello deve essere abilitato alla funzione di cassa per consentire il pagamento immediato delle prestazioni.

1 2 3 4 5

19. Utilizza personalmente il computer per lavoro

Sì No

20. Utilizza il software scaricabile dall' Agenzia del Territorio?

(Se si risponde alla 21 altrimenti passare alla 22)

21. Quali miglioramenti ritiene possibili per il software scaricabile da Internet?

- A Minor tempo di download
- B Minore occupazione di memoria su disco
- C Maggior compatibilità con sistemi operativi più obsoleti o più evoluti
- D Maggior semplicità d'uso degli applicativi
- E Maggior integrazione con gli strumenti di rilievo in sito
- F Possibilità di comunicare attraverso il web senza installare nulla sul proprio PC
- G Altro.....

21. Ritiene che se il servizio catastale fosse quasi completamente informatizzato ci sarebbero delle agevolazioni? Perché?

- Sì, perché
- No, perché

La ringraziamo per la collaborazione!!

Conclusioni

Dai dati alle informazioni. E' sicuramente questo che mi ha interessata, incuriosita e spinto a scegliere questo tipo di stage. L'esperienza è iniziata in una stanza del Comune che disponeva di un telefono e nient'altro, nel giro di qualche giorno l'ufficio si è riempito di nomi di persone, numeri di telefono, ospiti per il focus group, questionari.....ed infine fatti!! L'acquisizione dei dati raccolti darà la possibilità di alimentare i processi decisionali del Polo Catastale, i dati hanno però bisogno di essere elaborati al fine di creare informazioni che esplicitamente indicano le decisioni da intraprendere. Perché per comprendere i reali bisogni degli utenti è necessario interpretare tali dati per estrarne conoscenza.

Al termine dell'indagine, il Comune di Padova potrà lavorare sulla base delle informazioni ottenute in modo tale da organizzare e offrire un servizio funzionale attento a soddisfare le esigenze degli utenti.

Dall'analisi dei dati, il polo catastale potrà conoscere quale % di popolazione sia a conoscenza di questo cambiamento e decidere se e come informare in modo particolare i professionisti, maggiori utilizzatori del servizio.

Saranno evidenziati i punti di forza. Queste caratteristiche, positive, dovranno essere mantenute e migliorate al fine di agevolare gli utenti al momento dello svolgimento delle pratiche catastali. I punti di debolezza individuati da cittadini e professionisti dovranno essere eliminati in modo tale da non ripetere alcuni errori che incidono sullo svolgimento del servizio in modo negativo. Saranno introdotti dei cambiamenti anche sulla base di quanto suggerito dai rispondenti e questo contribuirà ad aumentare la soddisfazione degli utenti del catasto ai quali verrà, in questo modo, semplificato il lavoro.

La creazione di valore aggiunto per il polo catastale dovrà derivare dalla capacità di saper creare un servizio il più possibile personalizzato. Questo in base alle esigenze del professionista che utilizza in modo continuativo il servizio e in base


alle esigenze del cittadino che utilizza tale servizio in modo frugale per adempiere agli obblighi della legge.

Per poter mantenere elevata la soddisfazione degli utenti il Comune dovrà monitorare continuamente i diversi servizi che offre, potrebbe essere utile semplicemente ascoltare le persone (durante la raccolta dei dati sono emersi critiche e suggerimenti interessanti) per individuare preferenze, motivazioni e atteggiamenti di chi si avvale del servizio.

APPENDICE

- Posta inviata ai partecipanti all'indagine
- Domande per il focus group
- Tabella dei dati raccolti

TESTO DEL FAX INVIATO AI PARTECIPANTI AL FOCUS GROUP

 COMUNE DI PADOVA Unità di Progetto Costituzione Polo Catastale Via San Martino e Solferino, 87 (049 8205670	Destinatario:	Doc.:	
	Oggetto: FOCUS GROUP	Data 19 novembre 2003	Pag. 1 di 1

Gentile

con il decreto legislativo 112/98, vengono conferite le funzioni di conservazione, utilizzazione e aggiornamento degli atti catastali.

L'unità di progetto costituzione polo catastale è stata attivata dal Comune di Padova per gestire il trasferimento delle funzioni catastali dall' Agenzia del Territorio ai Comuni.

Al fine di organizzare un servizio funzionale che risponde alle esigenze degli utenti , il Comune in collaborazione con la facoltà di Scienze statistiche stà svolgendo un'indagine per raccogliere opinioni, percezioni, aspettative sul nuovo servizio.

Per poter costruire un questionario efficace, utile alla raccolta dei dati, mercoledì 26 novembre alle 9 in via S. Martino e Solferino, 87 si terrà un focus group a cui è invitato a partecipare. Si discuterà del piano di decentramento, di come funziona il servizio oggi e delle aspettative verso il nuovo servizio.

La sua collaborazione sarà preziosa per la buona riuscita della ricerca, pertanto La ringraziamo fin d'ora per la partecipazione.

Cordiali Saluti.

Il responsabile dell'Unità di Progetto

DOMANDE PROPOSTE AL FOCUS GROUP

PIANO DI DECENTRAMENTO?

- Siete a conoscenza del fatto che le funzioni catastali sono state trasferite ai comuni con il decreto legge 112/98?
- Sapete dire in cosa consiste il piano di decentramento? Quali funzioni saranno trasferite? L'agenzia del Territorio sparisce?
- Quali pensate siano le motivazioni del trasferimento?
- Padova è il capofila di altri 10 Comuni, per quali motivi pensate si sia creata questa associazione?

IL SERVIZIO OGGI

- Cosa ne pensate che del servizio che viene offerto oggi dall'Agenzia del Territorio? (Orari degli sportelli, disponibilità degli addetti, modalità di pagamento dei documenti richiesti.....quali sono quelli che apprezzate di più , quali di meno?)
- Visure catastali, Certificazioni, ispezioni.....quale funzione potrebbe essere migliorata? Come?
- Il linguaggio e le istruzioni che trovate nei documenti relativi al catasto sono comprensibili?

IL SERVIZIO DOMANI

- Secondo voi, come dovrebbe essere organizzato il nuovo servizio?
- Quali attenzioni si dovranno cercare di fare per soddisfare le esigenze degli utenti?
- Una gestione quasi completamente informatizzata del servizio quali vantaggi comporterebbe? Quali svantaggi?
- Utilizzate internet per trasferire documenti importanti? Quali a esempio?
- Avete dei suggerimenti utili all'organizzazione?

VOLANTINO INFORMATIVO CONSEGNATO AI CITTADINI

IL DECENTRAMENTO DELLE FUNZIONI CATASTALI

L' introduzione dell'imposta comunale sugli immobili (I.C.I.) ha comportato un'esigenza sempre più inderogabile di utilizzo dei dati catastali ed una crescente attenzione dei Comuni ad avere dati completi ed esatti.

Il decreto legislativo 112 del 31 Marzo 1998 ha conferito ai Comuni le funzioni di conservazione, utilizzazione e aggiornamento degli atti catastali, per cui non sarà più l'Agenzia del Territorio (Stato) a svolgere queste funzioni ma il Comune. Il processo di trasferimento delle funzioni catastali è iniziato dopo la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale e dovrà concludersi entro il 26/2/2004.


Il Comune di Padova è il capofila di un'aggregazione di 11 comuni perché, essendo l'unico comune di rilevanti dimensioni nell'ambito territoriale della provincia, può disporre delle risorse e dei mezzi necessari e sufficienti per svolgere il servizio non solo "per sé" ma anche a favore di terzi.

Le funzioni catastali trasferite sono le funzioni di conservazione, aggiornamento e utilizzazione degli atti del catasto terreni e del catasto edilizio urbano, che comportano l'erogazione dei seguenti servizi:

- Visure: possibilità di vedere per i beni immobili (terreni e fabbricati) i dati identificativi (foglio, mappale, subalterno, ...) e reddituali (rendita attribuita); possibilità di verificare se una determinata persona (fisica o giuridica) risulti intestataria di beni immobili; possibilità di consultare la mappa e gli atti di aggiornamento catastale (frazionamenti e inserimenti in mappa); possibilità, solo per gli aventi diritto, di consultare le planimetrie delle unità immobiliari urbane;
- Rilascio di certificati di atti: consiste nel rilascio di una copia in carta libera delle risultanze della visura;
- Accettazione ed approvazione dei frazionamenti, degli inserimenti in mappa di nuovi fabbricati, delle denunce di variazione derivanti da suddivisione/accorpamento di unità immobiliari, cambi di destinazione d'uso, ampliamenti o parziali demolizioni;
- Rilascio di certificati di variazione delle titolarità sugli immobili urbani o rurali avvenute per compravendita, donazione, successione, riunione d'usufrutto, ecc.
- Correzione, su segnalazione, di errori riscontrati in atti catastali ed imputabili all'ufficio;
- Ricevimento di ricorso contro gli atti catastali, presentati dinanzi alla commissione tributaria provinciale competente per territorio, nei casi in cui il contribuente è convinto della illegittimità o erroneità dell'atto notificato dall'ufficio.

Per ulteriori informazioni può visitare il sito www.padovanet.it alla voce Unità di progetto costituzione polo catastale, e il sito www.agenziaterritorio.it .

TESTO DELLA LETTERA INVIATA AL CAMPIONE ESTRATTO

 COMUNE DI PADOVA Unità di Progetto Costituzione Polo Catastale Via San Martino e Solferino, 87 (049 8205670	Destinatario: campione	Doc.:	
	Oggetto: indagine sulle aspettative degli utenti di fronte al piano di decentramento	Data novembre 2003	Pag. 1 di 1

Gentile

Con il decreto legislativo 112/98, vengono conferite ai Comuni le funzioni di conservazione, utilizzazione e aggiornamento degli atti catastali.

Al fine di organizzare un servizio funzionale che risponda alle esigenze degli utenti , il Comune di Padova in collaborazione con la facoltà di Scienze statistiche sta svolgendo un'indagine per raccogliere aspettative e suggerimenti per organizzare nel modo migliore il nuovo servizio.

Il suo nome è stato estratto casualmente per essere intervistato. Tra dicembre e gennaio riceverà una telefonata di un laureando in Scienze Statistiche che sta conducendo l'indagine e che Le rivolgerà alcune domande.

I suoi dati saranno trattati secondo quanto previsto dalla legge 675/96, le informazioni raccolte saranno utilizzate esclusivamente per gli scopi dell'indagine, assicurando così la massima riservatezza.

La sua collaborazione sarà preziosa per la buona riuscita della ricerca, per questo motivo il Comune è lieto di offrirLe 7 euro di sosta gratuita. I tagliandini del parcheggio Le saranno inviati dopo l'intervista.

La ringraziamo fin d' ora per la partecipazione.

Cordiali Saluti.

Il responsabile dell'unità di progetto

TABELLA DATI RACCOLTI DAI CITTADINI

	1	2	3	4	5	6	7	8	9*	10*	11*	Somma positive	Somme 9,10,11	Somma negative	12	13a	13b	13c	14	15	16	17
1	visure	sì	lavoro	2	3	4	5	6	1	2	5	13	8	7	sì	no	no	sì	a	a	anz	prop
2	visure	si	altro	2	4	2	2	4	4	5	5	8	14	6	no					b	anz	prop
3	visure, certificazioni	no		3	2	2	4	3	4	4	4	10	12	4	si	no	no	no	d	b	med	altro
4	visure, certificazioni	no		3	5	1	3	3	5	4	5	9	14	6	no					b	anz	prop
5	rich.fraz, segn.errori	no		3	1	4	2	4	5	5	5	9	15	5	si	si	si	si	a		anz	prop
6	visure	no		4	2	3	2	5	5	5	5	11	15	5	no				a	b	anz	prop
7	visure	no		5	1	1	3	4	5	5	5	12	15	2	si	si	no	no	a		anz	prop
8	visure, segn.err.	no		4	4	4	4	3	4	4	5	11	13	8	no				e	a	anz	prop
9	visure, certificazioni	no		4	2	1	3	1	5	5	5	8	15	3	si	si	no	no	d	b	anz	prop
10	visure, certificazioni	no		3	5	4	3	4	3	4	4	10	11	9	si	no	no	no	a	a	anz	prop
11	visure	si	internet	4	5	3	2	2	5	5	5	8	15	8	si	si	no	no	a	b	med	prop
12	visure	no		5	1	1	4	4	4	3	5	13	12	2	no				a	c	anz	prop
13	visure	no		1	1	1	1	2	5	5	4	4	14	2	si	si	si	si	a	b	med	prop
14	visure	no		4	3	2	4	3	4	4	5	11	13	5	no				c	b	anz	prop
15	visure	no		3	2	2	4	4	4	4	5	11	13	4	no				b,d		anz	prop
16	visure	no		4	4	4	5	4	4	4	4	13	12	8	si	si	si	no	a,b,c,d	b.c	med	prop
17	visure	no		4	3	2	2	2	5	5	5	8	15	5	si	si	no	si	a,d		anz	prop
18	visure	si	ufficio catasto	3	1	3	2	3	5	5	5	8	15	4	s	si	si	si	a,d		med	
19	visure	no		4	2	1	3	4	5	5	3	11	13	3	no				d	b	anz	prop


	1	2	3	4	5	6	7	8	9*	10*	11*	Somma positive	Somme 9,10,11	Somma negative	12	13a	13b	13c	14	15	16	17
20	visure, rich. di fraz.	no		2	1	2	3	4	4	4	4	9	12	3	si	si	si	si	a,b,c,d		anz	prop
21	visure,certificazioni	si	altro	3	3	2	3	4	4	4	4	10	12	5	si	si	si	si	d	b	anz	prop
22	visure	no		3	2	4	3	4	3	4	5	10	12	6	no					b	anz	prop
23	visure	no		4	1	2	3	4	4	5	5	11	14	3	si	no	no	no	a,b,c,d		anz	prop
24	certificazioni	no		4	3	2	4	3	4	5	5	11	14	5	si	si	no	no	b,d	a	med	prop
25	visure	no		4	2	1	3	4	4	4	4	11	12	3	si	si	si	si	c		med	
26	visure, certificazioni	si	media	3	2	3	4	4	4	4	4	11	12	5	si	si	si	no	a		anz	prop
27	visure, certificazioni	no		4	3	2	3	3	4	4	3	10	11	5	no				d	b	med	prop
28	altro	no		2	3	4	3	3	4	5	5	8	14	7	si	si	no	no	d		anz	prop
29	var.urbana. Segn.err.	no		4	3	4	2	4	4	4	4	10	12	7	si	si	si	no	a	c	med	prop
30	visure	no		2	2	3	4	1	5	5	5	7	15	5	no				a	b	anz	prop
31	certificazioni	no		2	4	3	2	1	1	4	5	5	10	7	si	no	no	no	a	a	anz	prop
32	visure, segn.err.	no		3	3	2	5	4	5	5	5	12	15	5	si	si	si	no	a,b,c	b	anz	prop
33	certificazioni	no		4	3	2	3	3	5	4	4	10	13	5	si	si	si	no	a	b	med	prop
34	visure, certificazioni	no		4	2	4	3	4	4	4	4	11	12	6	si	si	si	si	a	b	anz	prop
35	certificazioni	no		5	3	3	4	4	5	3		13	8	6	no					b	anz	prop
36	certificazioni	no		4	1	4	4	4	4	4	4	12	12	5	si	no	no	no	d	b	anz	usuf
37	visure, certificazioni, segn. Err.,rich.di fraz.	no		4	2	2	4	3	5	5	5	11	15	4	si	no	no	no	a,b	b	anz	prop
38	visure	no		4	4	4	2	4	5	5	5	10	15	8	si	si	si	si	a,d	b	med	prop
39	visure	no		4	2	2	2	3	4	4	4	9	12	4	si	no	no	no	a	b	med	prop

	1	2	3	4	5	6	7	8	9*	10*	11*	Somma positive	Somme 9,10,11	Somma negative	12	13a	13b	13c	14	15	16	17
40	visure, segn. Err.	no		4	2	2	4	2	5	5	5	10	15	4	sì	sì	sì	sì	a,b,c,d	b	anz	prop
41	visure	sì	catasto	3	4	2	2	3	5	5	5	8	15	6	no					a	anz	prop
42	visure	no		4	2	2	3	4	5	5	5	11	15	4	no				b	b	anz	prop
43	visure, certificazioni	no		4	4	4	2	3	4	4	4	9	12	8	sì	no	sì	no	a,b,c,d		anz	prop
44	visure, certificazioni	no		3	3	4	3	4	4	4	4	10	12	7	sì	no	no	no	a	b	anz	prop
45	visure, certificazioni	no		1	5	3	2	4	5	5	4	7	14	8	sì	no	no	no	c,d	a	anz	usuff
46	visure	no		3	3	1	4	4	4	4	4	11	12	4	sì	sì	sì	sì	a,b,d	b	med	prop
47	visure, certificazioni	no		4	2	2		4	4	4	4	8	12	4	no				a		med	prop
48	visure, certificazioni	no		4	2	2		4	5	5	5	8	15	4	sì	sì	no	no		b	anz	prop
49	var.urbana	no		2	2	3	5	1	5	5	5	8	15	5	sì	sì	no	no	a	a,c	med	prop
50	visure, certificazioni	no		4	1	2	2	3	4	5	4	9	13	3	sì	no	no	no	a,c	a,b	med	prop
51	visure	no		1					4	5	4	1	13	0	sì	sì	sì	sì	a,b,d	b	med	prop
52	visure, certificazioni	no		4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	8	no				a,c		med	prop
53	certificazioni	no		4	1	2	3	3	5	5	5	10	15	3	sì	sì	sì	sì	a	b	med	prop
54	visure	no		4	3	3	3	4	5	5	5	11	15	6	sì	no	no	no	c	b,c,d	anz	prop
55	visure	no		4	4	3	3	4	4	4	4	11	12	7	sì	no	no	no	a	b	anz	prop
56	visure	sì	catasto	4	3	2	3	4	4	4	4	11	12	5	sì	no	no	no	a,c		med	prop
57	visure	no		2	3	4	3	2	4	4	4	7	12	7	sì	sì	sì	no	a		med	prop
58	visure	no		2	3	4	4	4	4	3	3	10	10	7	sì	no	no	no	a	b	med	prop
59	segn.errori	no		4	2	3	3	4	5	5	5	11	15	5	sì	no	no	no	a,d	b	med	prop
60	visure, certificazioni	no		4	3	3	3	5	4	4	4	12	12	6	sì	no	no	sì	a	b	med	prop

	1	2	3	4	5	6	7	8	9*	10*	11*	Somma positive	Somme 9,10,11	Somma negative	12	13a	13b	13c	14	15	16	17
61	visure	sì	catasto	3	2	2	3	3	4	4	4	9	12	4	sì	sì	sì	no	a	b	med	prop
62	certificazioni	no		2	1	1	4	4	4	4	4	10	12	2	sì	sì	no	no	a,c	b	giov	prop
63	visure	no		2	1	1	4	2	5	5	5	8	15	2	sì	sì	no	no	a,b,c,d		anz	prop
64	visure	no		4	2	4	4	4	4	5	4	12	13	6	sì	sì	sì	no	d	a	anz	prop
65	visure	no		2	2	3	4	4	4	5	4	10	13	5	no				a,d	a	med	prop
66	visure	no		3	2	3	4	4	3	3	4	11	10	5	sì	no	no	no	a	b	med	prop
67	visure	no		4	2	2	3	2	4	4	5	9	13	4	sì	sì	sì	sì	a	b	med	prop
68	visure, certificazioni	no		3	2	1	3	3	5	5	5	9	15	3	sì	no	no	no	a,c,d	b	med	prop
69	certificazioni	no		4	2	3	3	4	4	4	4	11	12	5	sì	no	no	no	a,c		anz	prop
70	certificazioni	no		3	2	2	2	3	5	5	5	8	15	4	sì	no	sì	no	a,b,c,d		med	prop
71	visure	no		3	1	4	4	4	4	5	4	11	13	5	sì	no	no	no	d		med	usuf.
72	visure, certificazioni	no		5	1	4	3	4	3	5	5	12	13	5	sì	sì	sì	no	a,c	b	med	
73	visure, segn. Err.	no		4	3	3	3	4	4	4	5	11	13	6	sì	no	no	no	b		anz	prop
74	visure, segn. Err.	no		4	2	3	4	4	4	5	5	12	14	5	sì	sì	sì	sì	c,d	d*	med	prop
75	visure, segn. Err.	no		4	3	3	3	3	5	5	5	10	15	6	no				a,b,c,	b	anz	prop
76	visure	no		4	3	4	3	4	3	4	4	11	11	7	sì	sì	sì	sì	e	b	anz	prop
77	visure	no		4	3	2	1	3	4	5	3	8	12	5	sì	sì	sì	sì	a,c	a	med	prop
78	visure, certificazioni	no		4	3	4	4	4	4	4	4	12	12	7	sì	no	sì	no	a,c,d	b	anz	prop
79	certificazioni	no		3	4	4	3	4	2	2	5	10	9	8	sì	no	sì	no	a,c	b	anz	prop
80	visure, certificazioni	no		4	2	2	3	5	4	4	4	12	12	4	sì	sì	sì	no	a	b	med	prop
81	certificazioni	no		3	2	3	3	3	5	5	4	9	14	5	sì	no	no	no	a	b	med	prop
82	Visure	no		5	1	3	3	3	4	4	4	11	12	4	no				a	b,c	anz	prop

	1	2	3	4	5	6	7	8	9*	10*	11*	Somma positive	Somme 9,10,11	Somma negative	12	13a	13b	13c	14	15	16	17
83	visure, certificazioni	si	catasto	3	4	4	4	4	3	3	3	11	9	8	no					b	anz	prop
84	visure, certificazioni	no		3	1	2	3	3	5	5	5	9	15	3	si	si	no	no	a	c	anz	prop
85	visure	no		4	2	4	2	4	4	4	4	10	12	6	no				c	b	anz	prop
86	certificazioni	no		3	3	3	3	4	5	5	4	10	14	6	si	no	si	no	a		anz	usuf
87	visure	no		4	2	3	3	3	4	4	4	10	12	5	si	no	no	no			anz	prop
88	segn.errori	si	altro	3	1	1	3	4	5	5	5	10	15	2	si	no	no	no	a	b	anz	prop
89	visure, rich. di fraz.	no		2	2	4	2	4	4	4	4	8	12	6	si	si	si	no	a		anz	altro
90	visure, certificazioni, segn. Err.	si	lavoro	2	4	4	2	2	5	5	5	6	15	8	si	si	no	no	e	b,c,d	med	prop
91	visure	no		3	2	3	3	3	5	5	5	9	15	5	si	si	si	no	a		med	prop
92	visure	si	altro	3	2	2	3	4	5	5	5	10	15	4	no				a,d	a	med	prop
93	visure	no		1	3	3	2	4	4	4	5	7	13	6	si	no	no	no		b,d	anz	prop
94	certificazioni	no		4	1	3	4	3	4	5	5	11	14	4	no				e	a,c	med	prop
95	visure	no		4	3	2	2	4	5	5	5	10	15	5	si	no	no	no	a	b	anz	prop
96	visure	no		4	4	4	5	4	4	4	4	13	12	8	si	si	no	si	a	b	anz	prop
97	visure	no		3	1	1	4	3	5	4	5	10	14	2	si	no	si	no	a,c		med	prop
98	visure	no		2	2	3	3	4	5	4	5	9	14	5	no				b,c		anz	prop
99	visure	no		2	4	2	3	4	4	4	4	9	12	6	no				a,b	b,c	anz	prop
100	visure, certificazioni	si	lavoro	4	2	4	4	2	4	4	5	10	13	6	no				a	a,b,c	anz	prop
101	tutto	si	catasto	4	2	4	3	4	4	5	4	11	13	6	si	si	si	no	a,d	b,d	anz	prop
102	visure	no		4	2	2	4	5	5	5	5	13	15	4	si	no	no	no	a,d	b,c	med	prop
103	visure, certificazioni, rich. Fraz.	no		3	2	3	3	3	4	4	4	9	12	5	si	si	no	no	a,d	b	med	prop

LETTERA INVIATA AI PROFESSIONISTI DOPO L'INTERVISTA

 COMUNE DI PADOVA Unità di Progetto Costituzione Polo Catastale Via San Martino e Solferino, 87 (049 8205670	Destinatario: INTERVISTATI	Doc.:	
	Oggetto: Grattapark.	Data	Pag. 1 di 1

Grazie alla Sua disponibilità nel collaborare, abbiamo potuto raccogliere informazioni utili.

Per ringraziarLa della disponibilità il Comune di Padova Le fa omaggio dei grattapark che trova allegati.

Se è interessato a conoscere i risultati dell'indagine potrà consultarli in rete al sito www.padovanet.it alla voce Unità di Progetto Costituzione Polo Catastale, dove troverà anche altre utili informazioni sul piano di decentramento.

Cordiali Saluti.

Responsabile dell'unità di progetto

BIBLIOGRAFIA

CHISNALL P. M. Le ricerche di marketing, McGraw-Hill.
CICCHITELLI G. Probabilità e statistica, Maggioli Edizioni.

www.agenziadelterritorio.it
www.padovanet.it
www.ilsole24ore.com
www.anci.it