



INDAGINE CONOSCITIVA DEL LIVELLO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO TRIBUTI

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: settembre - dicembre 2015

Relazione di sintesi

A cura di:
Dirigente settore:
Responsabile servizio Tributi
Elaborazione dati
Coordinamento:

Assessore al bilancio: Dott. Rocco Alibertini
Dott.ssa Emanuela Murri
Marilena Paolini
Carla Russo, Gabriella D'Arcangelo
Segretario Generale Dott. De Thomas Raffaella



PREMESSA

L'amministrazione comunale ha svolto un'indagine conoscitiva del livello di gradimento del servizio di Tributi allo scopo di promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio e di sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti.

Le indagini di customer satisfaction consentono di misurare le aspettative e la percezione dei fruitori nei confronti di un servizio e di quantificare lo spostamento tra servizio atteso e servizio ricevuto. Ma non solo. Permettono altresì la misurazione oggettiva dell'importanza attribuita dagli utenti ai diversi aspetti del servizio e di conseguenza l'individuazione delle aree critiche su cui far convergere interventi di miglioramento atti a conseguire un più elevato livello di soddisfazione dell'utente.

La ripetizione nel tempo di queste indagini consente, infine, di controllare l'evoluzione delle aspettative degli utenti e di monitorare le prestazioni dell'Ente.

CARATTERISTICHE E CONTENUTI DELL'INDAGINE

La raccolta delle informazioni è avvenuta mediante la distribuzione di una scheda di rilevazione agli utenti dello Sportello Tributi nel periodo settembre - dicembre 2015. Complessivamente sono stati consegnati 149 questionari. I questionari compilati e restituiti sono stati in totale n.107

La scheda di rilevazione proposta è suddivisa in tre sezioni:

- **Dati relativi all'utente:** conteneva domande volte a rilevare le informazioni generali relative al compilatore per esempio: età; titolo di studio; sesso ecc...;
- **Caratteristiche del servizio:** conteneva domande volte a rilevare il gradimento del servizio offerto in termini di Accessibilità, Tempestività, flessibilità e competenza e cortesia del servizio offerto.

I succitati parametri sono stati analizzati con 13 domande complessive, ogni domanda prevedeva una risposta secondo le possibilità di seguito illustrate:

- Per nulla soddisfacente;
- Poco soddisfacente;
- Abbastanza soddisfacente;
- Molto soddisfacente;
- Non risponde.

In ultimo il questionario prevedeva una risposta aperta per eventuali soluzioni da suggerire per migliorare il servizio dell'ufficio tributi



RISULTATI DELL'INDAGINE

Sez A) DATI RELATIVI ALL'UTENTE

Età:	sotto 20 anni	da 21 a 35 anni	da 36 a 60 anni	oltre 60 anni
	0	18	51	38

Sesso: 62 maschi; 43 femmine 2 non risponde;

Dall'indagine condotta si evidenzia che la maggior parte degli utenti del servizio il servizio di appartiene ad una fascia di età adulta - lavorativa con buon livello di istruzione a istruzione che utilizza il servizio di informazioni con bassa frequenza per informazioni in genere sui tributi. Il dato potrebbe far ritenere che le informazioni che riceve siano esaustive del fabbisogno tanto da non indurre l'utenza a ritornare allo sportello.

**SEZ.B) CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

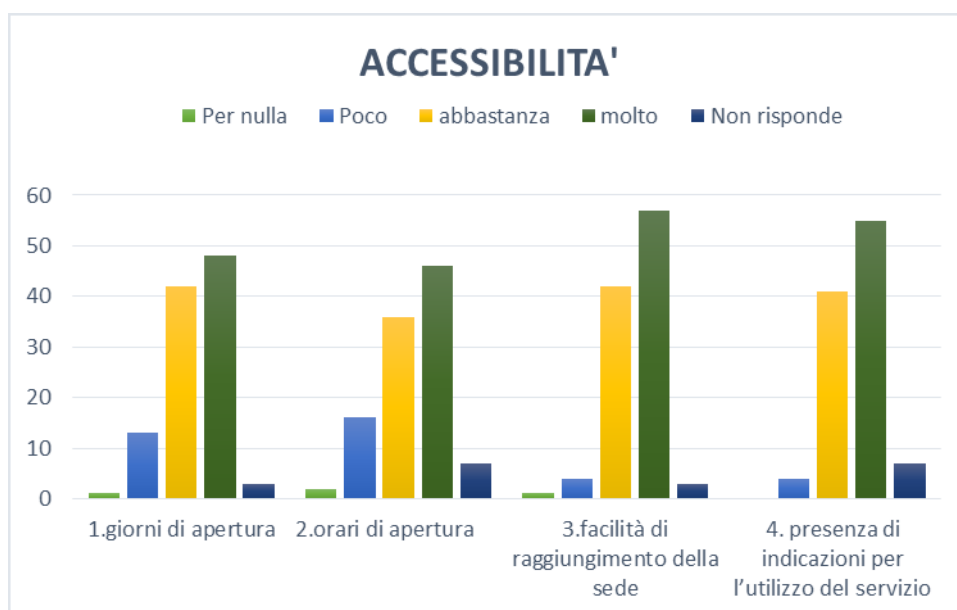
Si riportano di seguito le risposte pervenute sulle singoli elementi del servizio indagati

1. ACCESSIBILITÀ

	Per nulla Soddisfacente (1)	Poco Soddisfacente (2)	abbastanza soddisfacente (3)	molto soddisfacente (4)	Non risponde (5)
giorni di apertura	1	13	42	48	3
orari di apertura	2	16	36	46	7
facilità di raggiungimento della sede	1	4	42	57	3
presenza di indicazioni per l'utilizzo del servizio	0	4	41	55	7

Il livello di gradimento in termini percentuali è così espresso

Accessibilità	Per nulla	Poco	abbastanza	molto	Non risponde
giorni di apertura	1%	12%	39%	45%	3%
orari di apertura	2%	15%	34%	43%	7%
facilità di raggiungimento della sede	1%	4%	39%	53%	3%
presenza di indicazioni per l'utilizzo del servizio	0%	4%	38%	51%	7%
	1%	9%	38%	48%	5%



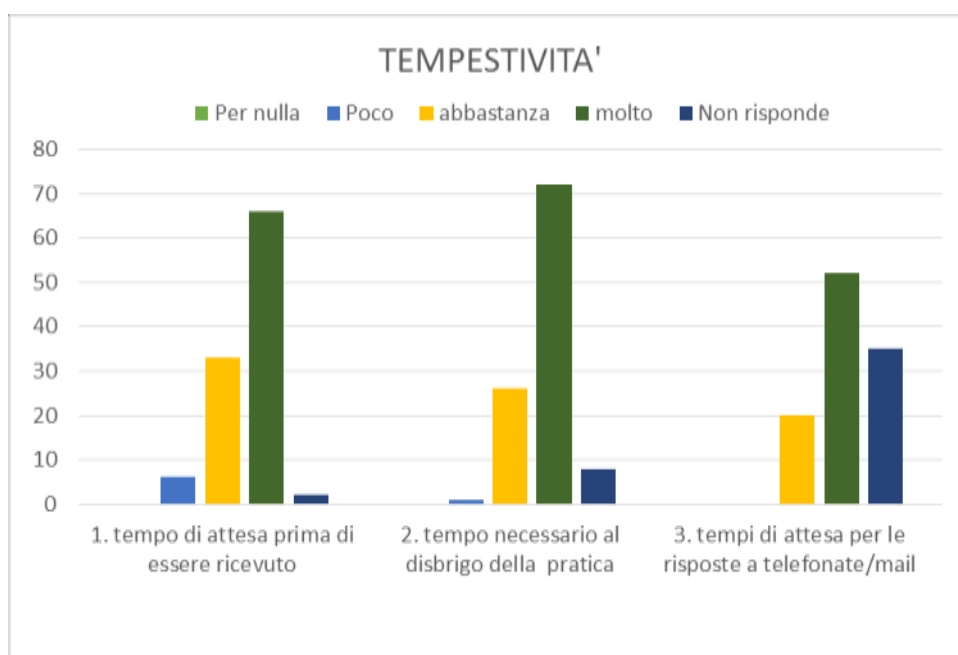


2. TEMPESTIVITÀ

	Per nulla Soddisfacente (1)	Poco Soddisfacente (2)	abbastanza soddisfacente (3)	molto soddisfacente (4)	Non risponde (5)
tempo di attesa prima di essere ricevuto	0	6	33	66	2
tempo necessario al disbrigo della pratica	0	1	26	72	72
tempi di attesa per le risposte a telefonate/mail	0	0	20	52	52

Il livello di gradimento in termini percentuali è così espresso

	Per nulla	Poco	abbastanza	molto	Non risponde
tempo di attesa prima di essere ricevuto	0	6%	31%	62%	2%
tempo necessario al disbrigo della pratica	0	1%	24%	67%	7%
tempi di attesa per le risposte a telefonate/mail	0	0%	19%	49%	33%
	0%	2%	25%	59%	14%



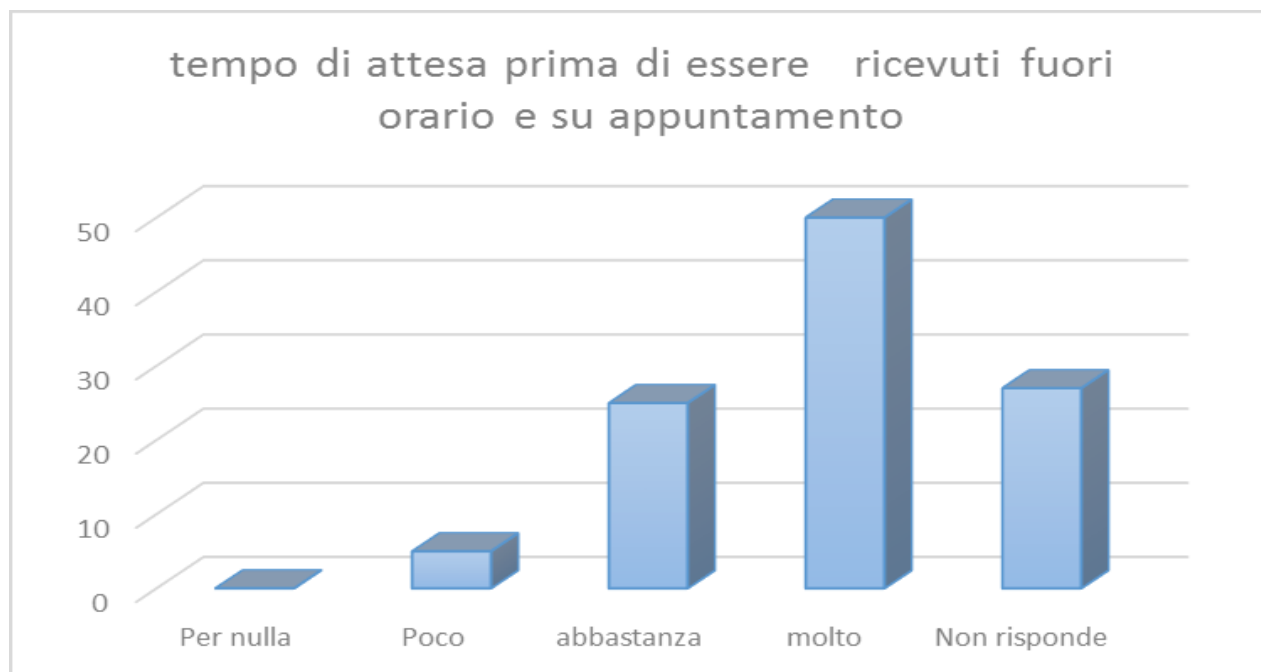


3. FLESSIBILITÀ

	Per nulla Soddisfacente (1)	Poco Soddisfacente (2)	abbastanza soddisfacente (3)	molto soddisfacente (4)	Non risponde (5)
tempo di attesa prima di essere ricevuti fuori orario e su appuntamento	0	5	25	50	27

Il livello di gradimento in termini percentuali è così espresso

	Per nulla	Poco	abbastanza	molto	Non risponde
tempo di attesa prima di essere ricevuti fuori orario e su appuntamento	0%	5%	23%	47%	25%

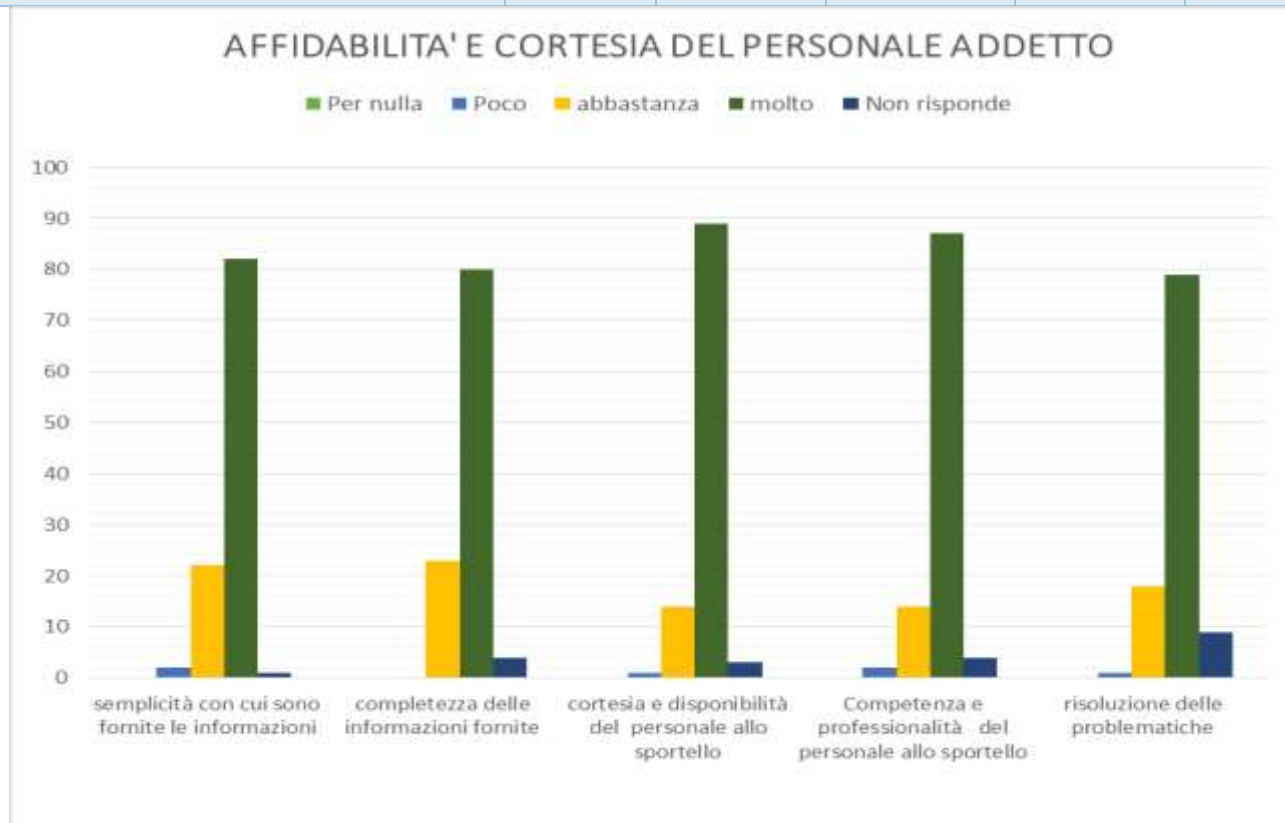


**4. AFFIDABILITÀ COMPETENZA E CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO**

	Per nulla Soddisfacente (1)	Poco Soddisfacente (2)	abbastanza soddisfacente (3)	molto soddisfacente (4)	Non risponde (5)
semplicità con cui sono fornite le informazioni	0	2	22	82	1
completezza delle informazioni fornite	0	0	23	80	4
cortesia e disponibilità del personale allo sportello	0	1	14	89	3
Competenza e professionalità del personale allo sportello	0	2	14	87	4
risoluzione delle problematiche	0	1	18	79	9

Il livello di gradimento in termini percentuali è così espresso

	Per nulla	Poco	abbastanza	molto	Non risponde
semplicità con cui sono fornite le informazioni	0%	2%	21%	77%	1%
completezza delle informazioni fornite	0%	0%	21%	75%	4%
cortesia e disponibilità del personale allo sportello	0%	1%	13%	83%	3%
Competenza e professionalità del personale allo sportello	0%	2%	13%	81%	4%
risoluzione delle problematiche	0%	1%	17%	74%	8%





Il servizio nel suo complesso

Dall'indagine condotta emerge un giudizio ampiamente positivo sulle caratteristiche del servizio di tributi . L'86% circa degli intervistati ritiene che il servizio abbia accessibile con un buon livello di flessibilità ed un eccellente grado di cortesia e preparazione del personale addetto.

I margini di insoddisfazione, per ciascuno degli elementi di qualità del servizio, di attestano nel range dal 1- al 5%, con picchi di negatività del 10% sull'elemento accessibilità ed in particolare sull'orario e giorni di apertura dello sportello).

Il servizio di tributi nel suo complesso è stato valutato positivamente dal 83% degli intervistati.

VALUTAZIONI CONCLUSIVE

L'analisi condotta evidenzia che il servizio non presenta elementi di criticità.

Le indagini conoscitive tuttavia sono utili per capire se e quali aspetti del servizio possano essere ulteriormente migliorati per offrire un servizio rispondente alle esigenze degli utenti.

Impegno quindi dell'amministrazione è ripetere con periodicità l'indagine anche ampliandone la sfera di analisi al fine di operare un continuo miglioramento dei servizi offerti alla popolazione amministrata.