



SERVIZIO TRIBUTI

REPORT CONTROLLO DI QUALITA' PRIMO SEMESTRE 2016

Anche per l'anno 2016 l'indagine sulla soddisfazione degli utenti del Servizio Tributi e Patrimonio è stata avviata nella formula della somministrazione diretta di questionari in forma anonima.

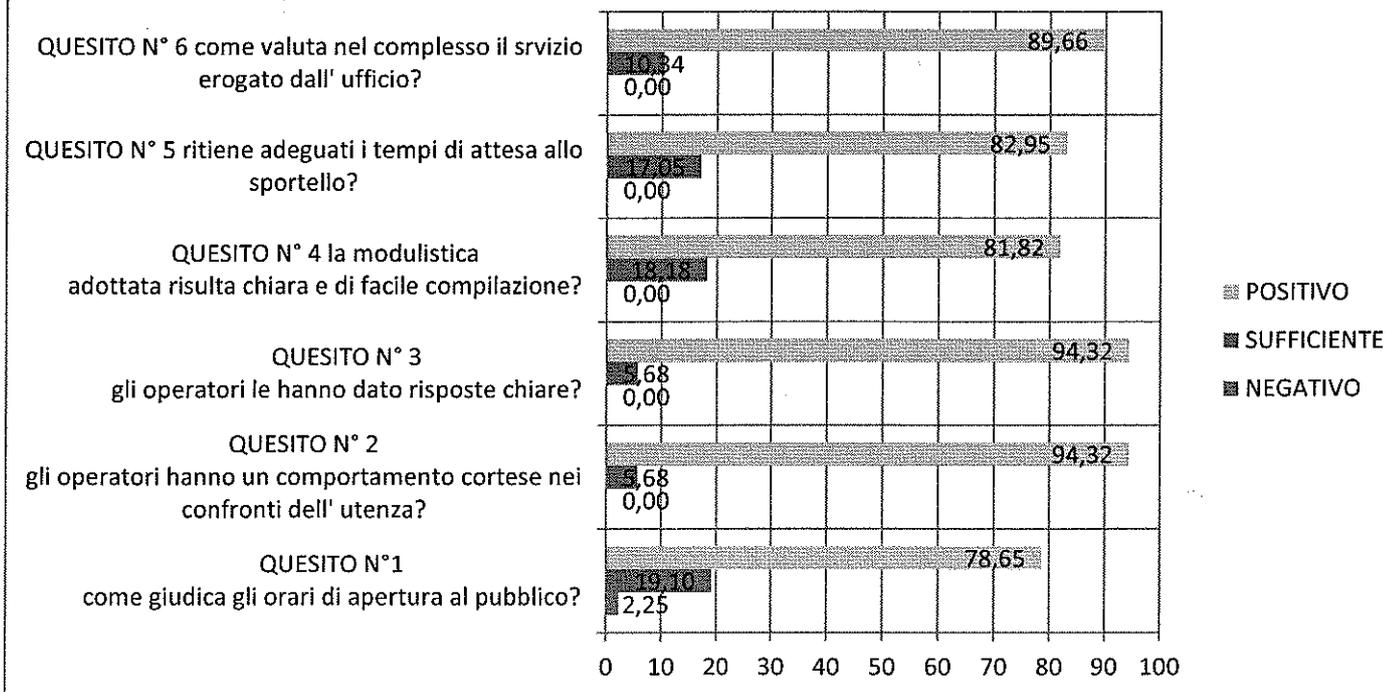
Il questionario prevedeva le seguenti domande:

- QUESITO N°1 - come giudica gli orari di apertura al pubblico?
- QUESITO N° 2 - gli operatori hanno un comportamento cortese nei confronti dell'utenza?
- QUESITO N° 3 - gli operatori le hanno dato risposte chiare?
- QUESITO N° 4 - la modulistica adottata risulta chiara e di facile compilazione?
- QUESITO N° 5 - ritiene adeguati i tempi di attesa allo sportello?
- QUESITO N° 6 - come valuta nel complesso il servizio erogato dall'ufficio?

La risposta degli utenti è stata soddisfacente, in particolare nel primo semestre 2016 sono stati raccolti n.89 questionari i cui risultati analitici sono riportati nell'allegato n.1 al presente report e di seguito riassunti nel seguente diagramma:

	QUESITO N°1 come giudica gli orari di apertura al pubblico?	QUESITO N° 2 gli operatori hanno un comportamento cortese nei confronti dell'utenza?	QUESITO N° 3 gli operatori le hanno dato risposte chiare?	QUESITO N° 4 la modulistica adottata risulta chiara e di facile compilazione?	QUESITO N° 5 ritiene adeguati i tempi di attesa allo sportello?	QUESITO N° 6 come valuta nel complesso il servizio erogato dall' ufficio?
NEGATIVO	2,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SUFFICIENTE	19,10	5,68	5,68	18,18	17,05	10,34
POSITIVO	78,65	94,32	94,32	81,82	82,95	89,66

RISULTATO INDAGINE SODDISFAZIONE UTENTI ANNO 2016 UFFICIO TRIBUTI





SERVIZIO TRIBUTI

In particolare dall'analisi delle informazioni raccolte si è deciso di approfondire la percezione dell'utenza rispetto a 5 aspetti in particolare:

1. Correttezza con l'utenza – valutando il comportamento degli addetti al servizio con l'utenza;
2. Compiutezza del servizio – valutando la capacità di offrire agli utenti un servizio completo in grado di dare risposte su tutti i procedimenti di competenza;
3. Affidabilità del servizio – valutando la capacità del servizio di dare risposte corrette e chiare che agevolino l'utente di qualsiasi estrazione sociale;
4. Accessibilità delle informazioni – valutando la capacità di offrire un servizio ad un bacino di utenti il più ampio possibile e di conciliare gli orari del servizio con i tempi di vita e lavoro degli utenti;
5. Trasparenza sui criteri e tempi di erogazione – valutando il servizio in termini di trasparenza dei procedimenti e delle informazioni.

Per ciascuno di questi aspetti sono stati pertanto elaborati specifici indicatori che hanno evidenziato al 30.06.2016 i seguenti risultati:

Tipologia:		Risultato
Totale utenti intervistati:	89	
N.1 Correttezza con l'utenza	n. giudizi positivi alla domanda n.2/totale soggetti intervistati	93,26%
N.2 Compiutezza del servizio	n. giudizi positivi alla domanda n.6/totale soggetti intervistati	87,64%
N.3 Affidabilità del servizio	n. giudizi positivi alla domanda n.3/totale soggetti intervistati	93,26%
N.4 Accessibilità delle informazioni	n. giudizi positivi alla domanda n.1/totale soggetti intervistati	78,65%
N.5 Trasparenza su criteri e tempi di erogazione	n. giudizi positivi alla domanda n.4/totale soggetti intervistati	80,90%

I risultati possono considerarsi soddisfacenti, in particolare da una prima analisi si può evidenziare che l'atteggiamento degli addetti al servizio nei confronti dell'utenza è corretto sia in termini di approccio (indicatore n.1 al 93,26%) sia in termini di risultato (indicatore n.3 al 93,26%).

Gli aspetti da migliorare da questa prima analisi risultano essere quelli dell'accessibilità alle informazioni, con la necessità pertanto di valutare un'articolazione degli orari di apertura al pubblico più adeguata alle esigenze dell'utenza anche in relazione agli altri uffici pubblici presenti nel territorio e agli altri servizi dell'ente in relazione ad eventuali procedimenti intersettoriali, e della trasparenza sui criteri e tempi di erogazione con la necessità di migliorare ancora di più le forme di comunicazione con l'utenza rendendole ancora più comprensibili a qualsiasi tipo di utente.

Recanati 13 Luglio 2016

Il Dirigente
Dott.ssa Angela Barbieri