



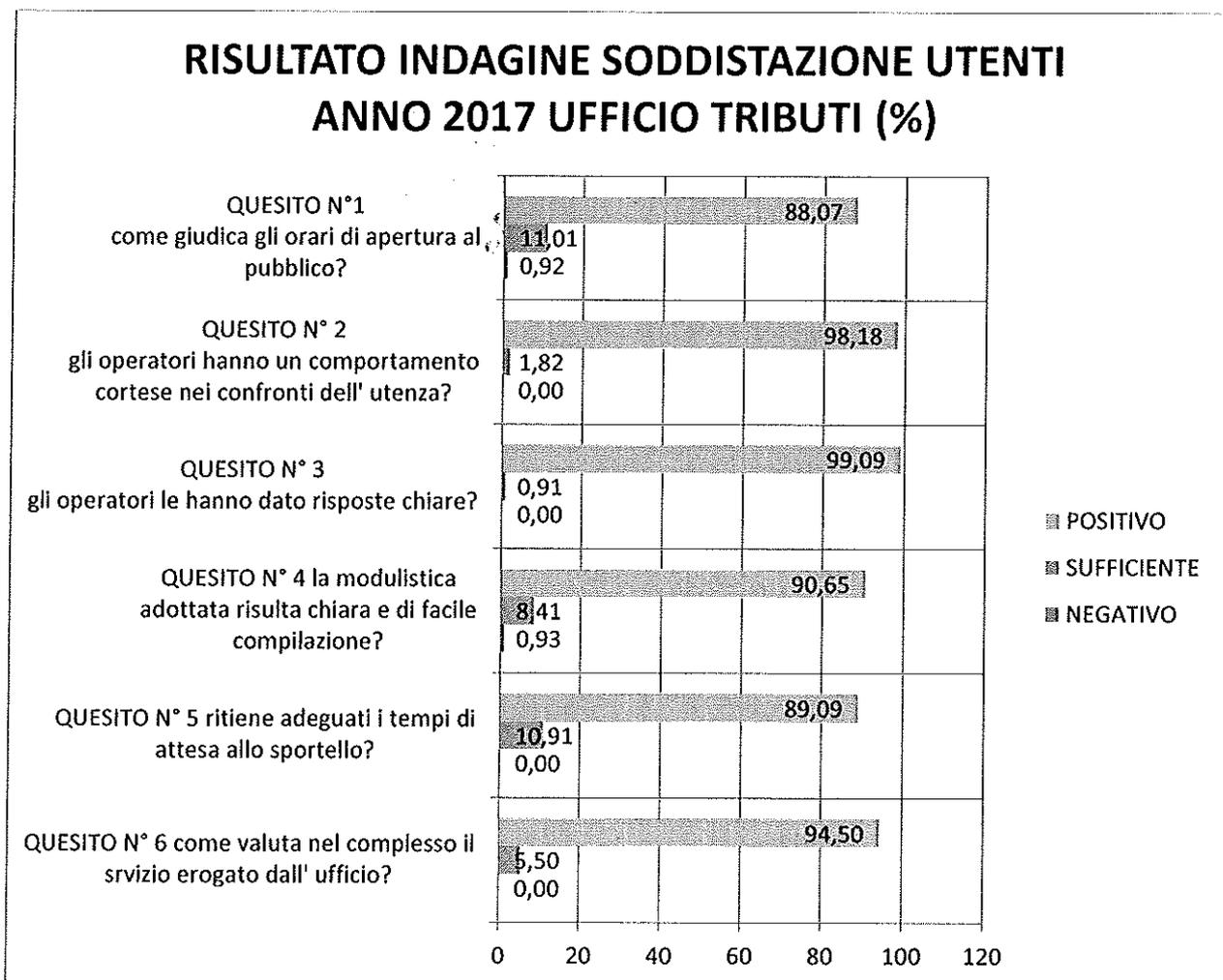
SERVIZIO TRIBUTI

REPORT CONTROLLO DI QUALITA' AL 30.09.2017

Nel primi nove mesi dell'anno 2017 è continuata l'indagine di qualità del servizio tra gli utenti ottenendo al 30.09.2017 n.111 questionari compilati.

I dati complessivi definitivi sono riportati analiticamente nell'Allegato n.2 al presente report e di seguito sintetizzati 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 | 0,92 | 0,00 | 0,00 | 0,93 | 0,00 | 0,00 |
| SUFFICIENTE | 11,01 | 1,82 | 0,91 | 8,41 | 10,91 | 5,50 |
| POSITIVO | 88,07 | 98,18 | 99,09 | 90,65 | 89,09 | 94,50 |





SERVIZIO TRIBUTI

| | 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? |
|-------------|---|--|---|--|--|--|
| | DATI AL 31.12.2016 | | | | | |
| NEGATIVO | 2,03 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,68 | 0,00 |
| SUFFICIENTE | 23,65 | 6,80 | 6,80 | 19,05 | 18,37 | 10,96 |
| POSITIVO | 74,32 | 93,20 | 93,20 | 80,95 | 80,95 | 89,04 |
| | DATI AL 30.09.2017 | | | | | |
| NEGATIVO | 0,92 | 0,00 | 0,00 | 0,93 | 0,00 | 0,00 |
| SUFFICIENTE | 11,01 | 1,82 | 0,91 | 8,41 | 10,91 | 5,50 |
| POSITIVO | 88,07 | 98,18 | 99,09 | 90,65 | 89,09 | 94,50 |

Dal confronto dei dati complessivi al 30.09.2017 con i dati al 31.12.2016 emerge un miglioramento di tutti gli indicatori, soprattutto quello relativo agli orari di apertura al pubblico (quesito n.1). Pur avendo registrato la performance migliore (+ 13,75%), quello degli orari di apertura al pubblico rimane l'indicatore con percentuale più bassa di gradimento. Nel complesso comunque emerge chiaramente che l'utenza è soddisfatta del servizio ottenuto. Il quesito n.6 si attesta infatti sopra al 90%.

Recanati, lì 16.10.2017



Dirigente
Dott.ssa Angela Barbieri