



CITTÀ DI PALESTRINA
CITTÀ METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE

Indagine di customer satisfaction sul Servizio Tributi



Presentazione risultati - Settembre 2023

A cura dell'Ufficio di Segreteria Generale in collaborazione con l'Ufficio Tributi e l'Ufficio Cultura

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza del Servizio Tributi

La Customer Satisfaction rappresenta un indicatore indispensabile per conoscere il rapporto dell'Amministrazione con l'utenza e consentire alla stessa d'intervenire per migliorare le prestazioni offerte al cittadino attraverso una riformulazione della qualità come 'efficacia della prestazione' e come 'soddisfazione del cliente' qualora la Customer sia disegnata e attuata per obiettivi concreti e operativi.

Poiché la complessità dell'intervento pubblico ingenera effetti, conseguenze, impatti che non sono completamente monitorabili da parte delle Pubbliche Amministrazioni, il feedback dei cittadini può essere foriero d'importanti informazioni, idee che possono aiutare gli Amministratori nella rimozione di vincoli e procedure interne obsolete o inefficienti e nella ridefinizione di nuove strategie operative.

Il Comune di Palestrina, al fine di monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza del servizio Tributi, ha deciso di realizzare un'indagine di Customer Satisfaction attraverso la predisposizione di un questionario ideato al fine di indagare il grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei diversi aspetti del servizio nel suo complesso.

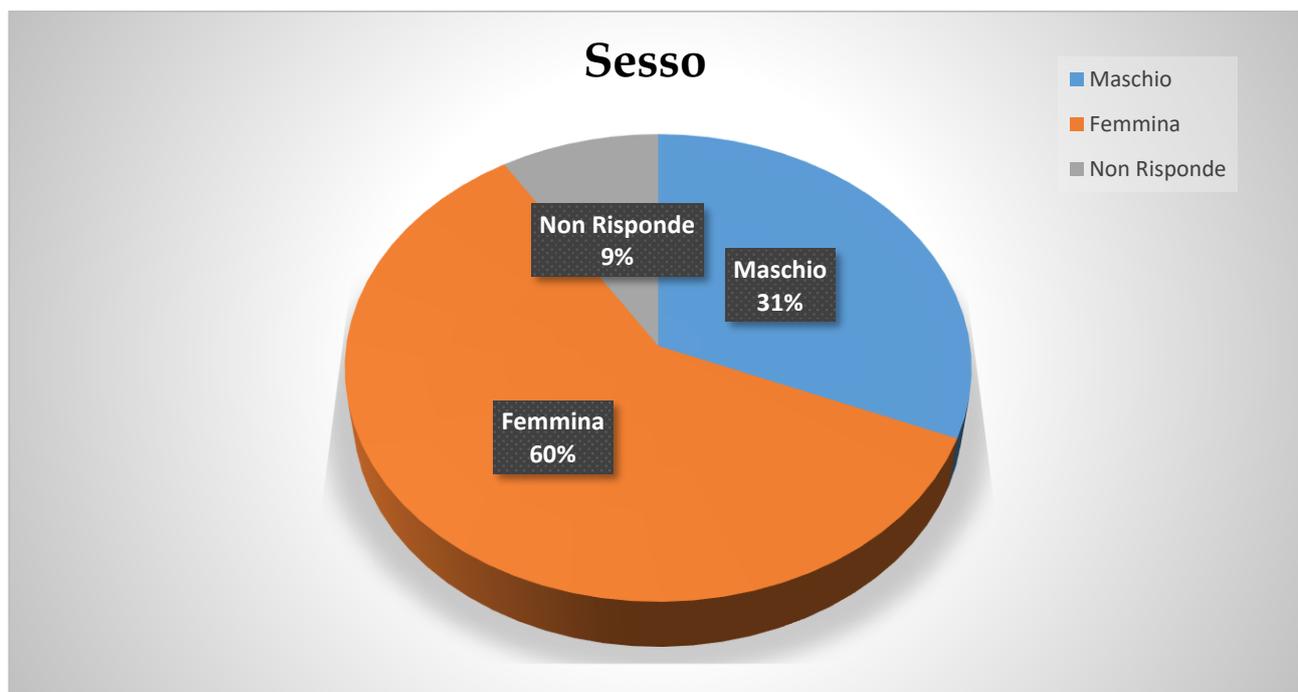
I questionari compilati, mediante consegna manuale ad un campione casuale rappresentativo, sono stati: **35**.

La struttura del Campione

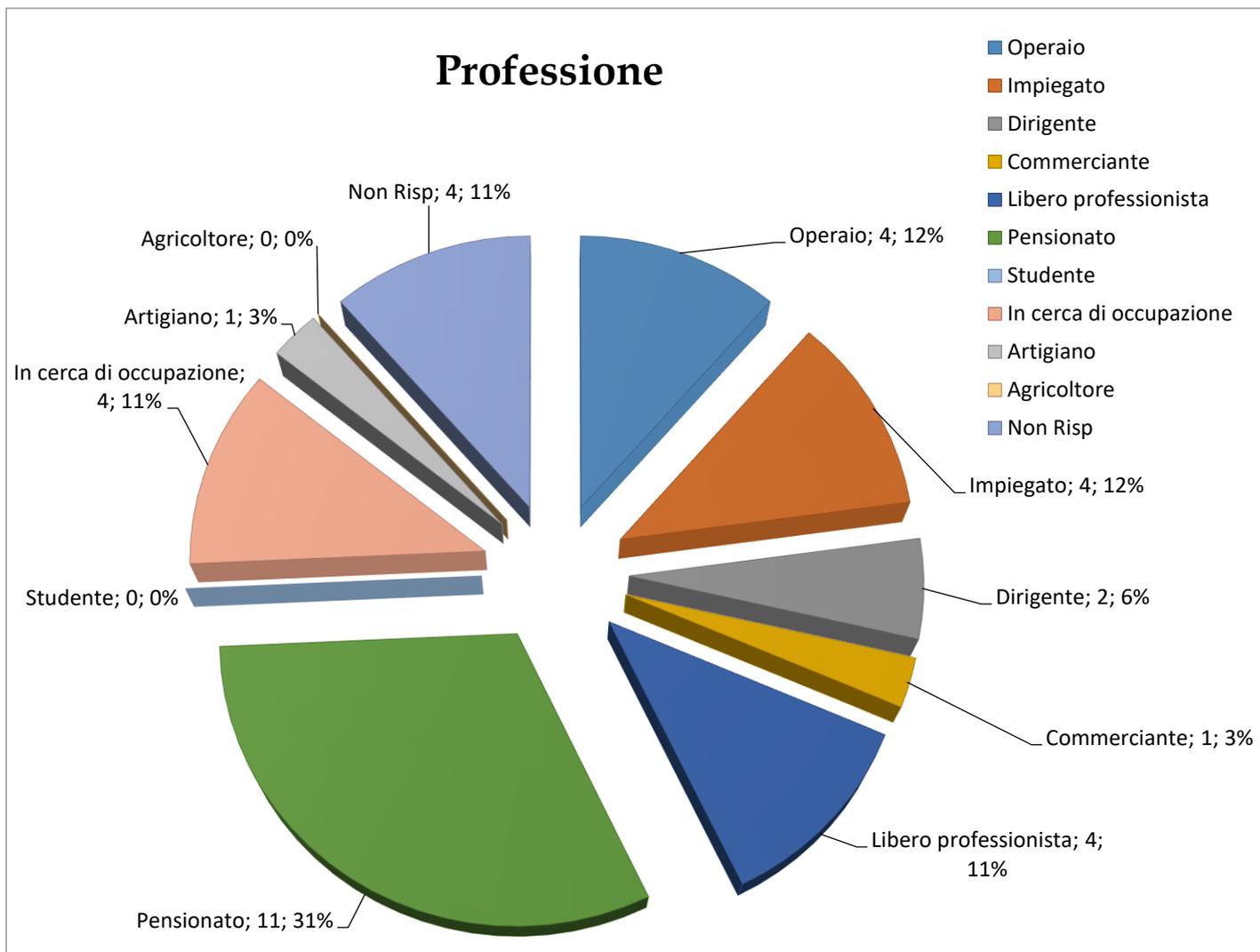
La costituzione del campione è di seguito riportata:

Fascia di età	
meno di 18	
da 18 a 24	
da 25 a 30	1
da 31 a 35	1
da 36 a 40	1
da 41 a 45	1
da 46 a 50	5
da 51 a 55	2
oltre 55	11
non risponde	13
Totale	35

Sesso	
Maschio	11
Femmina	21
Non risponde	3
Totale	35



Professione	
Operaio	4
Impiegato	4
Dirigente	2
Commerciante	1
Libero professionista	4
Pensionato	11
Studente	
In cerca di occupazione	4
Artigiano	1
Agricoltore	
Non risponde	4
Totale	35

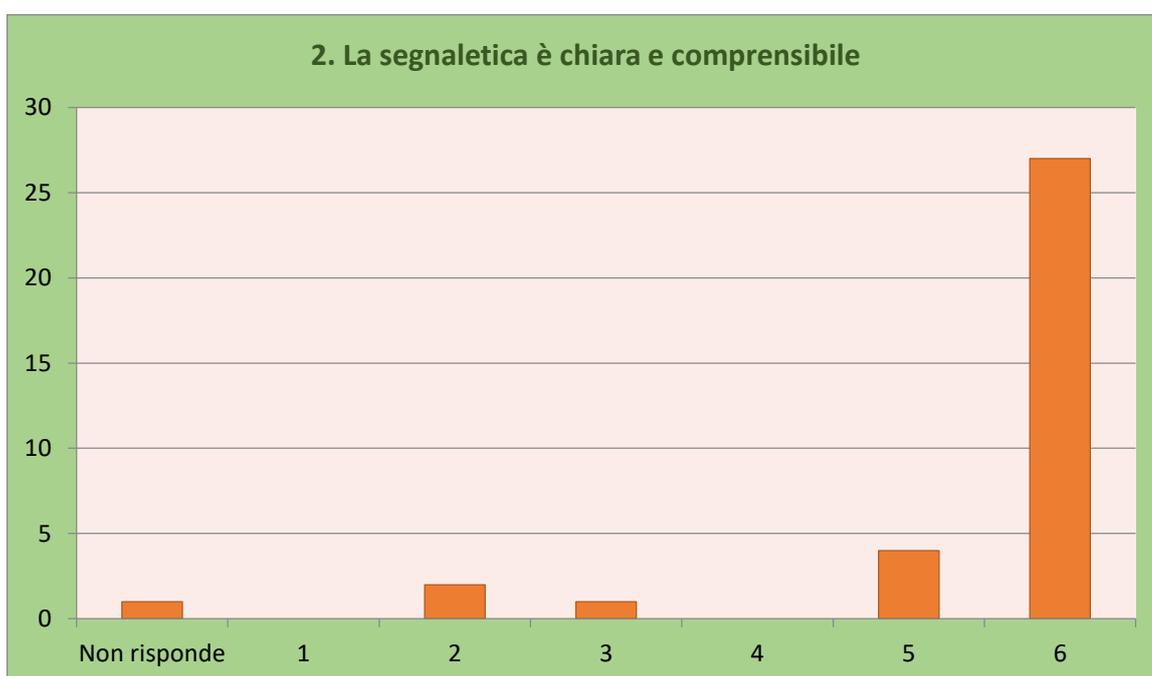
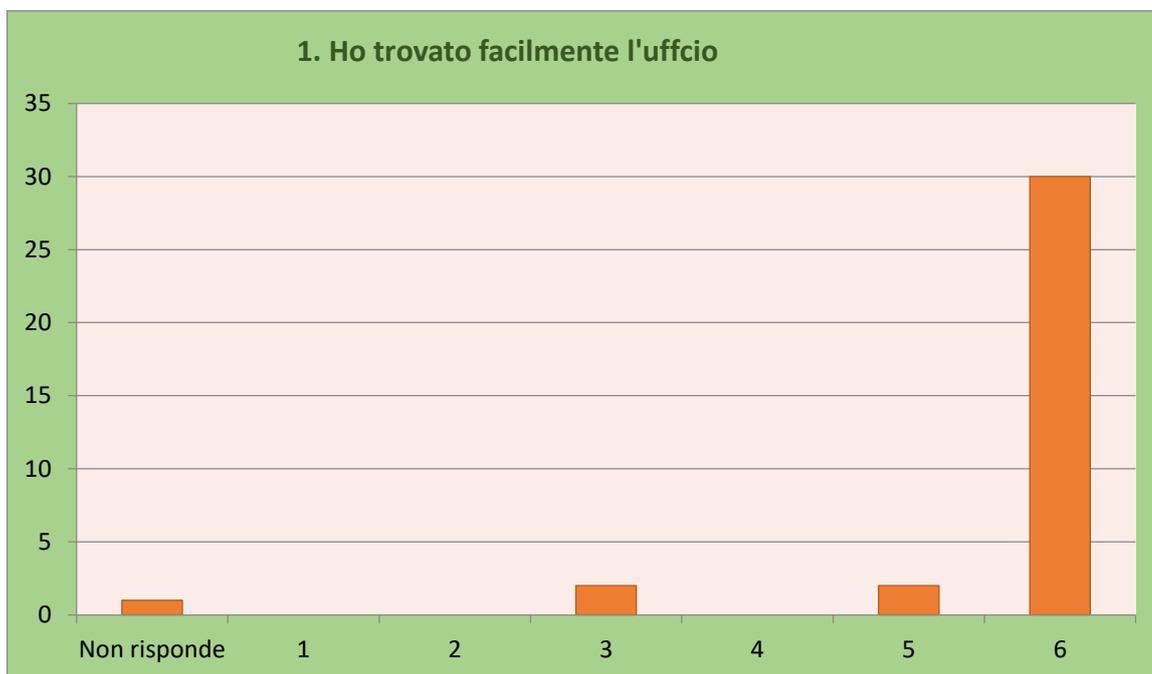


Nazionalità	
Italiana	24
Comunitaria	
Extracomunitaria	
Non risponde	11
Totale	35

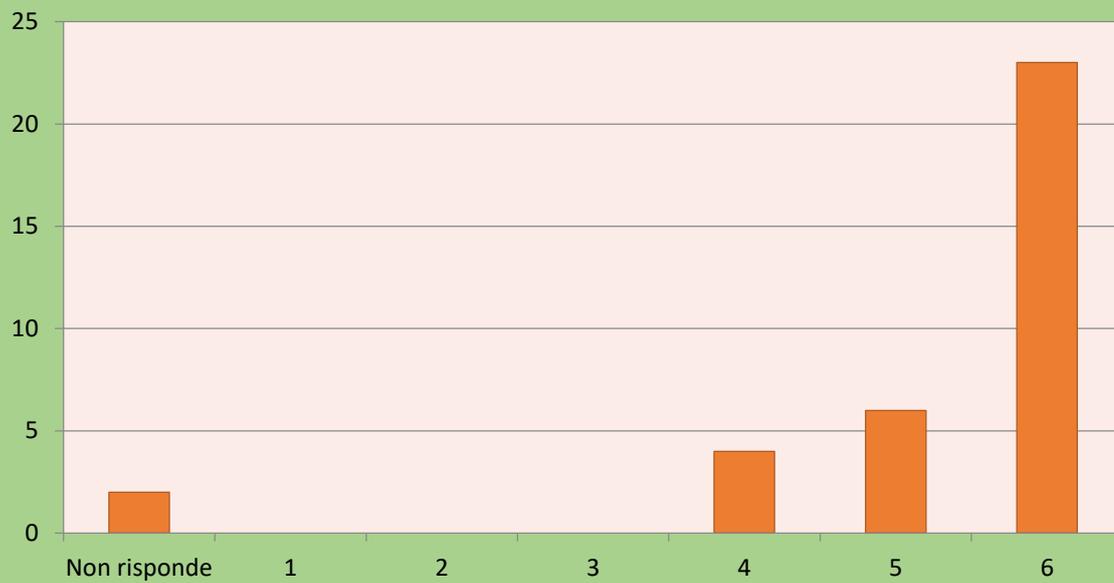
Dall'analisi risulta che il campione è composto prevalentemente da cittadini italiani, specificatamente 24, 11 invece non rispondono.

Di seguito vengono riportati in istogrammi i dati relativi alle risposte date dagli utenti alle domande del questionario distribuito.

Analisi delle Domande VOTO da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)



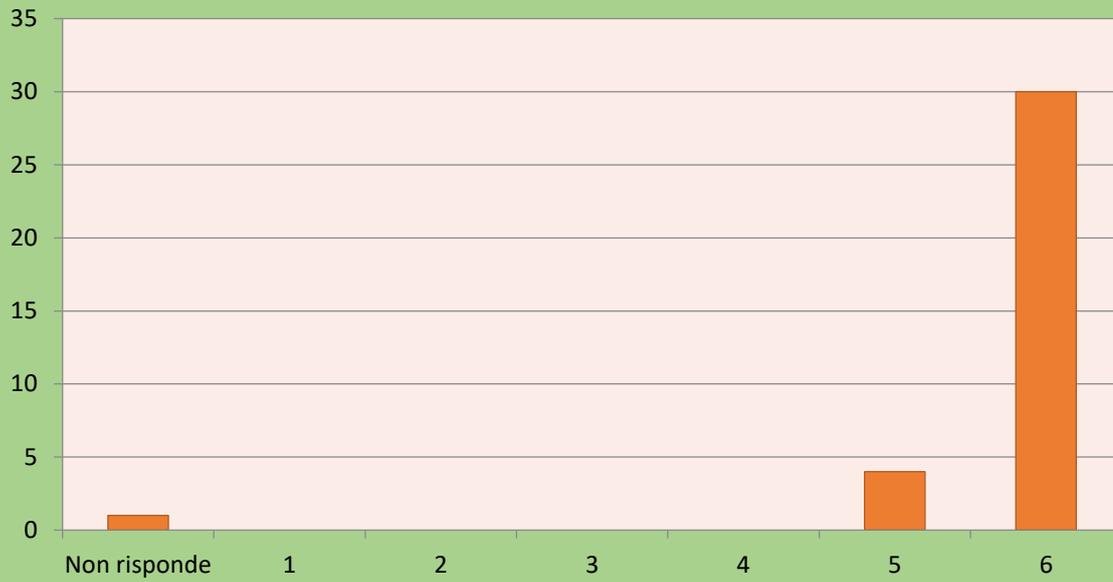
3. L'orario di apertura è adeguato



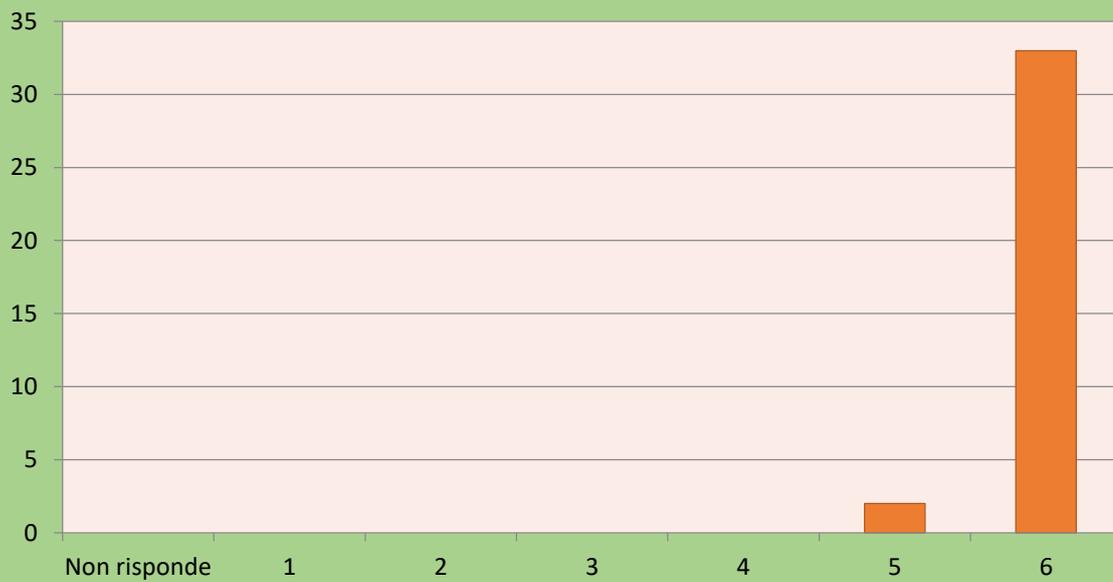
4. I tempi di attesa sono rapidi



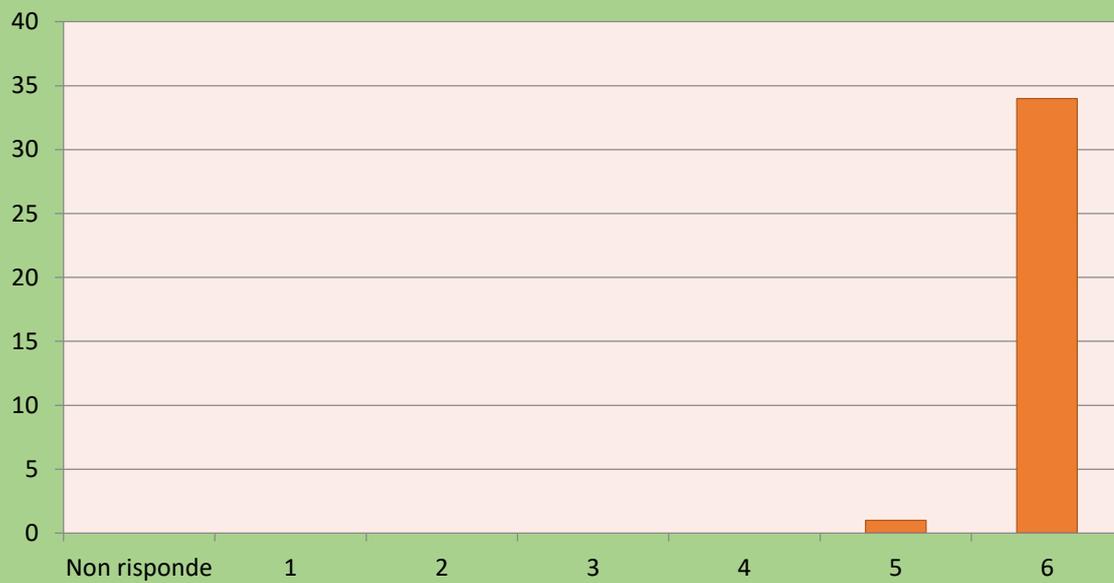
5. I moduli sono di facile comprensione



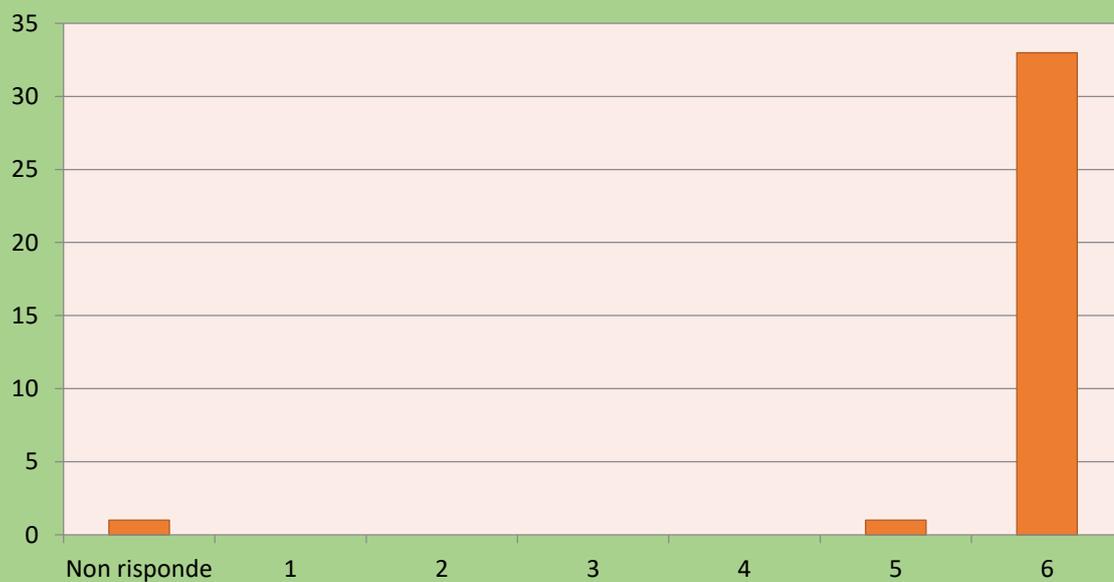
6. Le informazioni sono chiare e complete



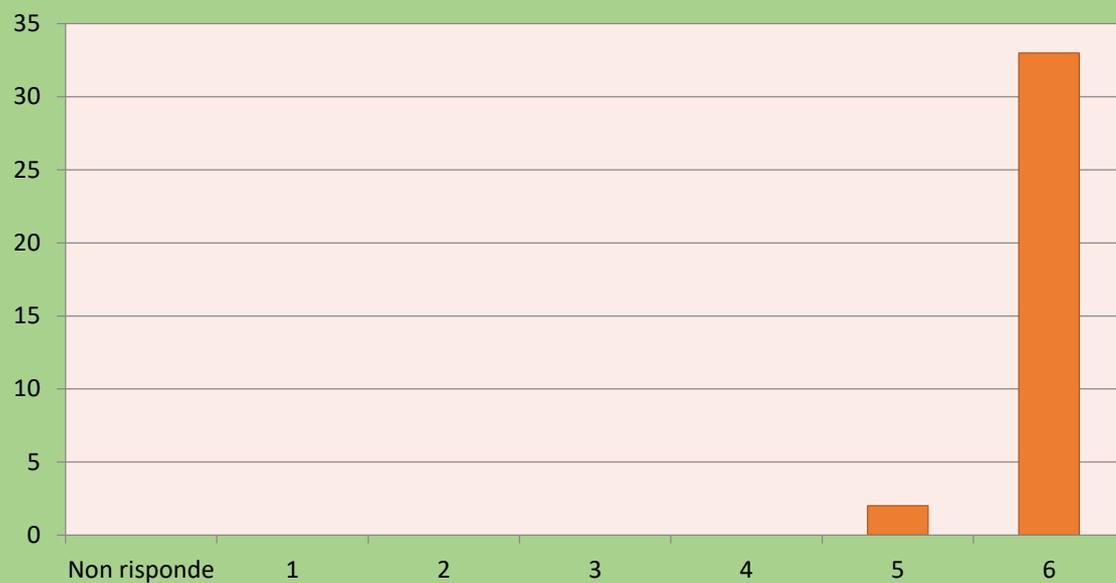
7. Gli operatori sono cortesi e disponibili



8. Gli operatori sono competenti e professionali



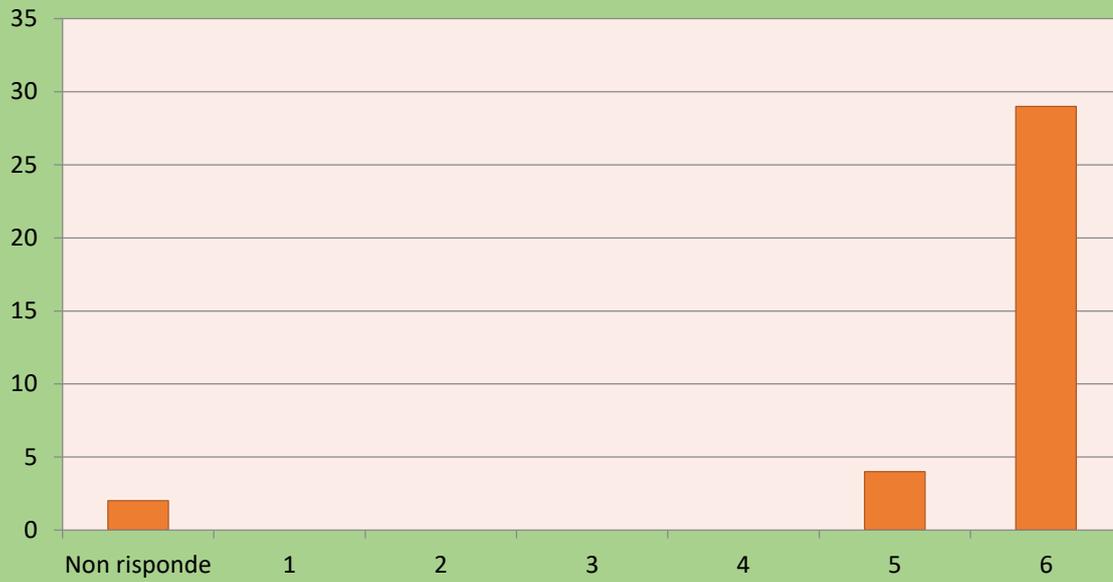
9. Le risposte fornite sono tempestivamente



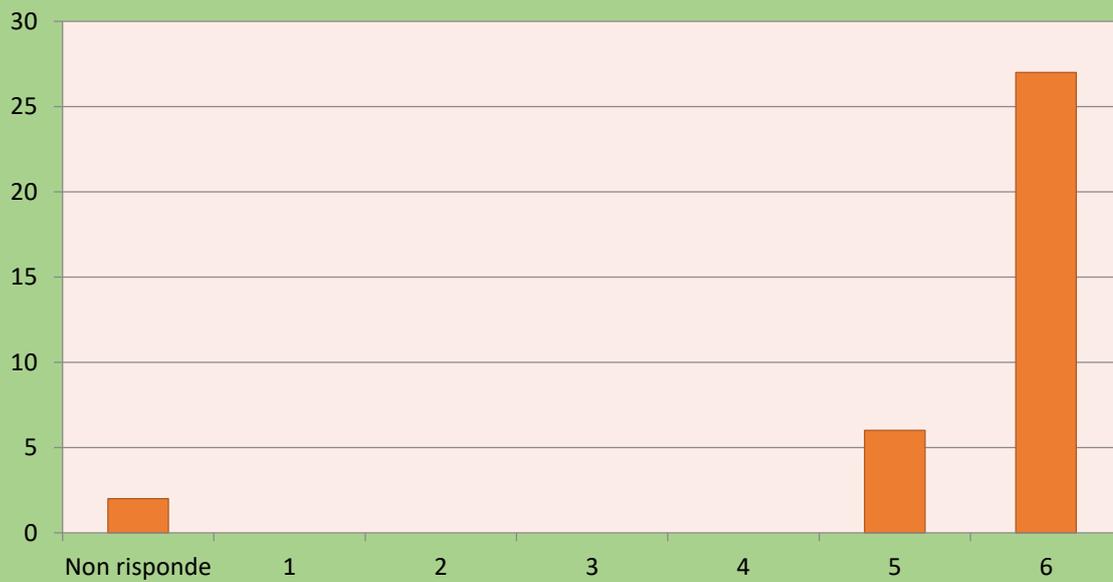
10. Al problema posto è stata trovata la soluzione



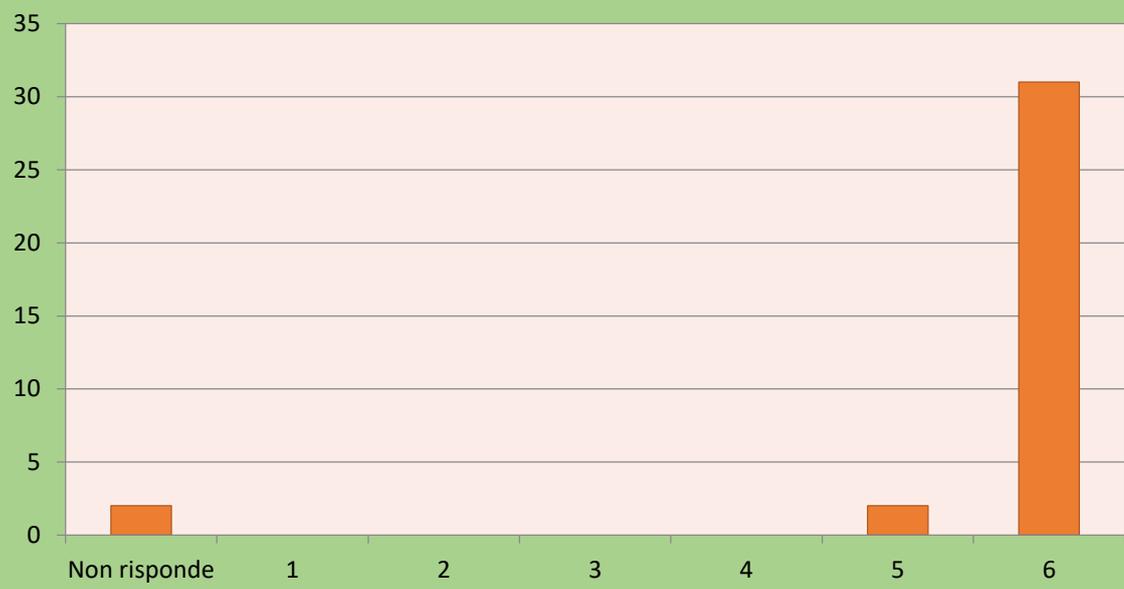
11. E' stata rispettata la privacy



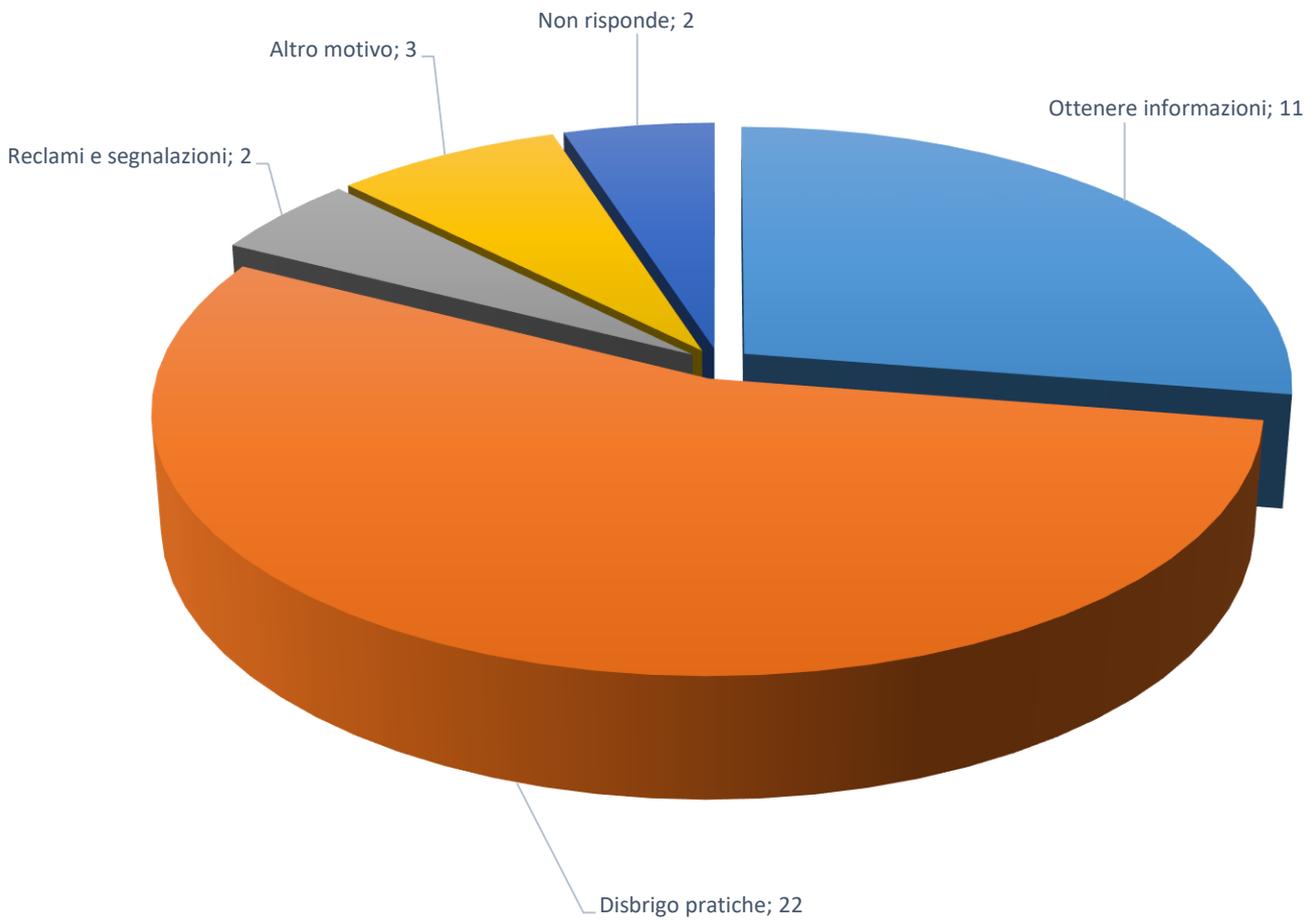
12. Gli ambienti sono accoglienti, confortevoli e funzionali



13. Il servizio fornito è complessivamente soddisfacente

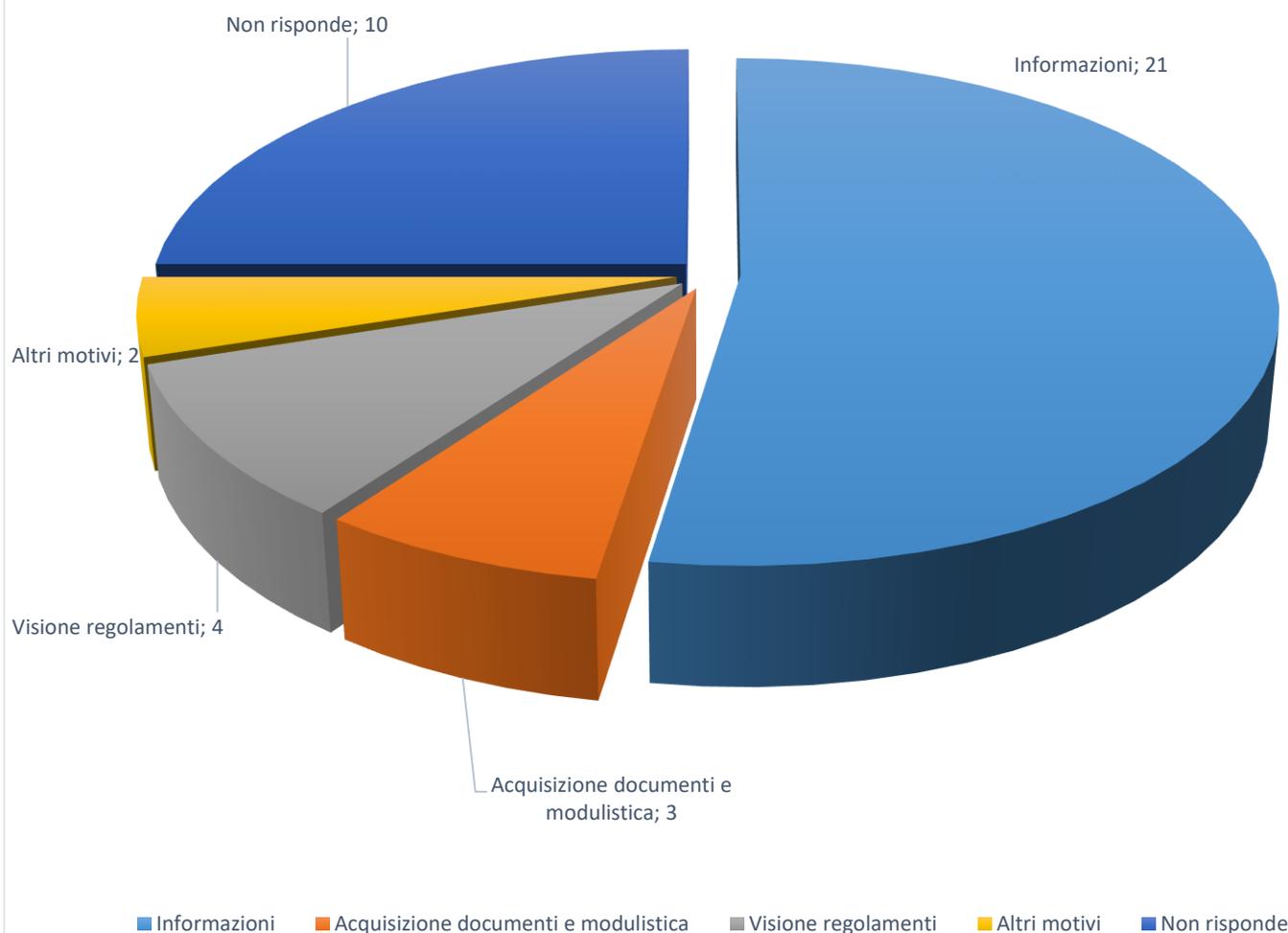


Per quale ragione si è rivolto al servizio



■ Ottenere informazioni ■ Disbrigo pratiche ■ Reclami e segnalazioni ■ Altro motivo ■ Non risponde

Per quale motivo consulta il sito internet del Comune



Dall'analisi svolta è emerso che, complessivamente, ritengono più che buono il livello di qualità del servizio tributati la maggioranza degli utenti. La domanda sulla qualità complessiva che chiude il questionario ha lo scopo di individuare la percezione dell'utente nei confronti dell'ufficio in modo globale, tenendo conto di tutti gli aspetti considerati e la soddisfazione d'insieme risulta essere elevata.

La dimensione della qualità e della valutazione partecipativa ha tra le principali finalità quella di integrare il punto di vista dell'amministrazione con il punto di vista dei cittadini-utenti. Le informazioni raccolte a valle dei processi di rilevazione della qualità e di partecipazione sono rilevanti ai fini della programmazione futura e utili al miglioramento delle attività e dei servizi erogati dall'Amministrazione.