



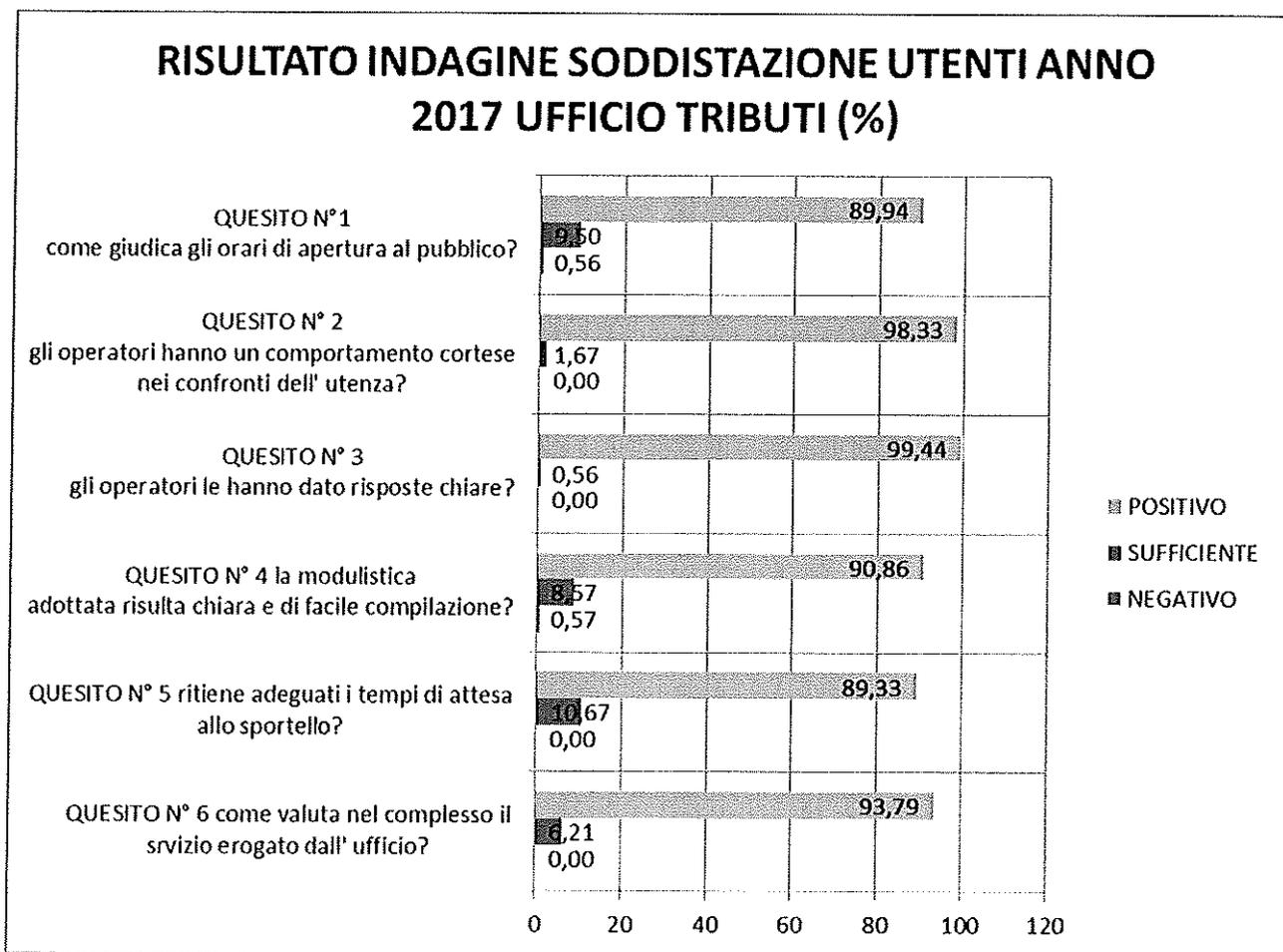
SERVIZIO TRIBUTI

REPORT CONTROLLO DI QUALITA' AL 31.12.2017

Nell'anno 2017 l'indagine sulla qualità del servizio tra gli utenti ha ottenuto al 31.12.2017 n.181 questionari compilati, n.32 in più rispetto all'anno 2016.

I dati complessivi definitivi sono riportati analiticamente nell'Allegato n.1 al presente report e di seguito sintetizzati nel seguente diagramma:

	QUESITO N° 6 come valuta nel complesso il servizio erogato dall' ufficio?	QUESITO N° 5 ritiene adeguati i tempi di attesa allo sportello?	QUESITO N° 4 la modulistica adottata risulta chiara e di facile compilazione?	QUESITO N° 3 gli operatori le hanno dato risposte chiare?	QUESITO N° 2 gli operatori hanno un comportamento cortese nei confronti dell' utenza?	QUESITO N° 1 come giudica gli orari di apertura al pubblico?
NEGATIVO	0,00	0,00	0,57	0,00	0,00	0,56
SUFFICIENTE	6,21	10,67	8,57	0,56	1,67	9,50
POSITIVO	93,79	89,33	90,86	99,44	98,33	89,94
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00





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 31.12.2017						
NEGATIVO	0,56	0,00	0,00	0,57	0,00	0,00
SUFFICIENTE	9,50	1,67	0,56	8,57	10,67	6,21
POSITIVO	89,94	98,33	99,44	90,86	89,33	93,79

Dal confronto dei dati complessivi al 31.12.2017 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 (+ 15,62%), quello degli orari di apertura al pubblico rimane l'indicatore con percentuale più bassa di gradimento, insieme a quello dei tempi di attesa allo sportello. Nel complesso comunque emerge chiaramente che l'utenza è soddisfatta del servizio ottenuto. Il quesito n.6 si attesta infatti sopra al 90%.

I relativi indicatori al 31.12.2017 assumono i seguenti valori definitivi:

Totale utenti intervistati:	181	31.12.2016	31.12.2017
Tipologia:		Risultato	Risultato
N.1 correttezza con l'utenza	n. giudizi positivi alla domanda n.2/totale soggetti intervistati	91,95%	97,79%
N.2 completezza del servizio	n. giudizi positivi alla domanda n.6/totale soggetti intervistati	87,25%	91,71%
N.3 affidabilità del servizio	n. giudizi positivi alla domanda n.3/totale soggetti intervistati	91,95%	98,90%
N.4 accessibilità delle informazioni	n. giudizi positivi alla domanda n.1/totale soggetti intervistati	73,83%	88,95%
N.5 trasparenza su criteri e tempi di erogazione	n. giudizi positivi alla domanda n.4/totale soggetti intervistati	79,87%	87,85%

I dati definitivi confermano che gli aspetti del servizio da migliorare riguardano l'accessibilità delle informazioni e la trasparenza, anche se entrambi registrano un miglioramento rispetto al 2016 a dimostrazione del fatto che il calo del secondo semestre 2016 era effettivamente legato ai disagi dovuti allo spostamento degli uffici a seguito dell'inagibilità del palazzo comunale.

Anche nel 2018 pertanto l'attenzione dell'ufficio si concentrerà sul rendere sempre più chiara e trasparente agli occhi dei contribuenti la propria attività amministrativa.

Recanati, li 14.03.2018

Il Dirigente
Dott.ssa Angela Barbieri