



SERVIZIO TRIBUTI

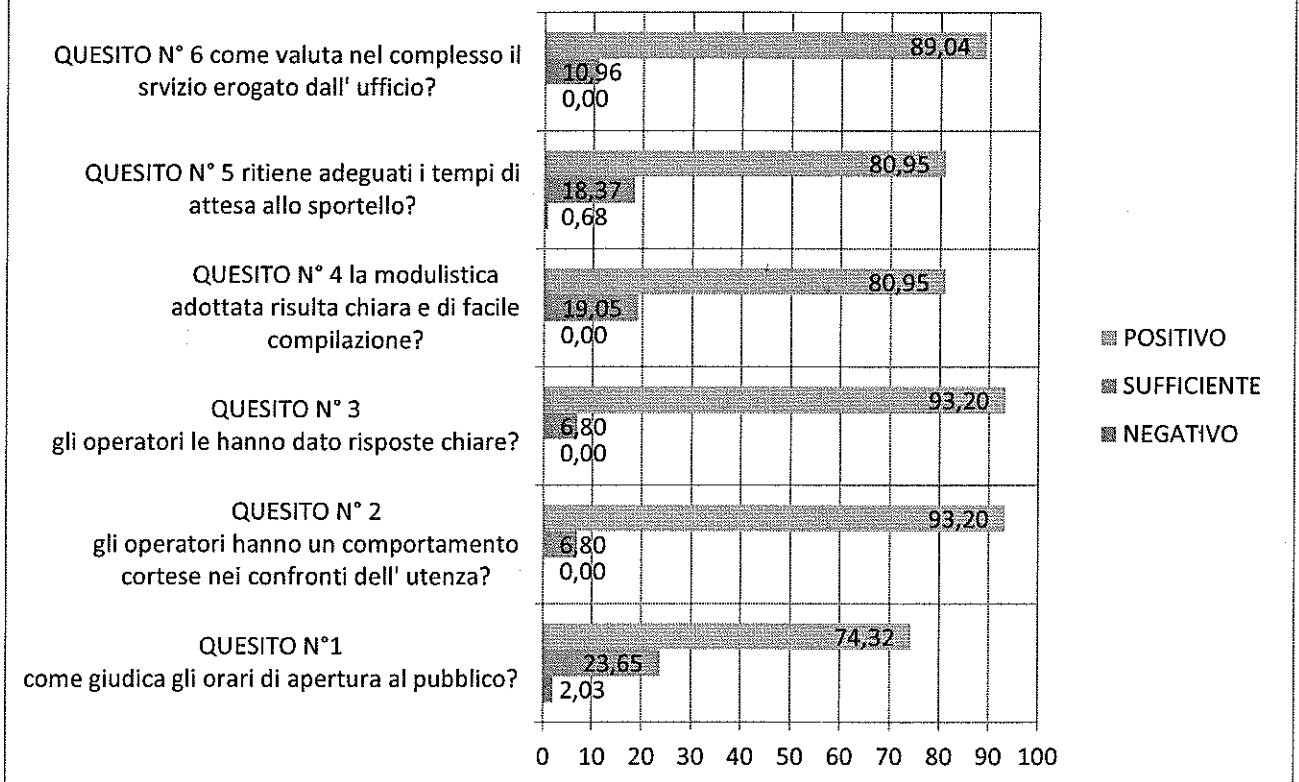
REPORT CONTROLLO DI QUALITA' ANNUALE 2016

Nel secondo semestre dell'anno 2016 è continuata l'indagine di qualità del servizio tra gli utenti ottenendo al 31.12.2016 n.149 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	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

RISULTATO INDAGINE SODDISFAZIONE UTENTI ANNO 2016 UFFICIO 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?
---	---	---	--	--	--



SERVIZIO TRIBUTI

DATI AL 30.06.2016						
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
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

Dal confronto dei dati complessivi con i dati al 30.06.2016 emerge una leggera flessione in negativo dei risultati di ciascun quesito in parte legati altresì agli iniziali disservizi causati dagli eventi sismici che hanno interessato il territorio anche se, come emerge chiaramente dal risultato del quesito n.6 (89,04% sostanzialmente invariato rispetto a quello del primo semestre 89,66%), l'utenza è nel complesso soddisfatta del servizio ottenuto.

I relativi indicatori al 31.12.2016 assumono i seguenti valori definitivi:

Totale utenti intervistati:	149	31.12.2016	30.06.2016
Tipologia:		Risultato	Risultato
N.1 correttezza con l'utenza	n. giudizi positivi alla domanda n.2/totale soggetti intervistati	91,95%	93,26%
N.2 completezza del servizio	n. giudizi positivi alla domanda n.6/totale soggetti intervistati	87,25%	87,64%
N.3 affidabilità del servizio	n. giudizi positivi alla domanda n.3/totale soggetti intervistati	91,95%	93,26%
N.4 accessibilità delle informazioni	n. giudizi positivi alla domanda n.1/totale soggetti intervistati	73,83%	78,65%
N.5 trasparenza su criteri e tempi di erogazione	n. giudizi positivi alla domanda n.4/totale soggetti intervistati	79,87%	80,90%

I dati definitivi confermano che gli aspetti del servizio da migliorare riguardano l'accessibilità delle informazioni e la trasparenza, anche se si ritiene che il calo rispetto al primo semestre sia fisiologico a causa dello spostamento degli uffici a seguito dell'inagibilità della sede comunale che inevitabilmente ha comportato dei momentanei disagi. Nel 2017 pertanto, questi due aspetti verranno monitorati per valutare se questa percezione dell'utenza è momentanea o fisiologica.

Da evidenziare sempre il giudizio più che buono espresso dall'utenza al complesso del servizio.

Recanati, lì 30.01.2017

Il Dirigente
Dott.ssa Angela Barbieri