



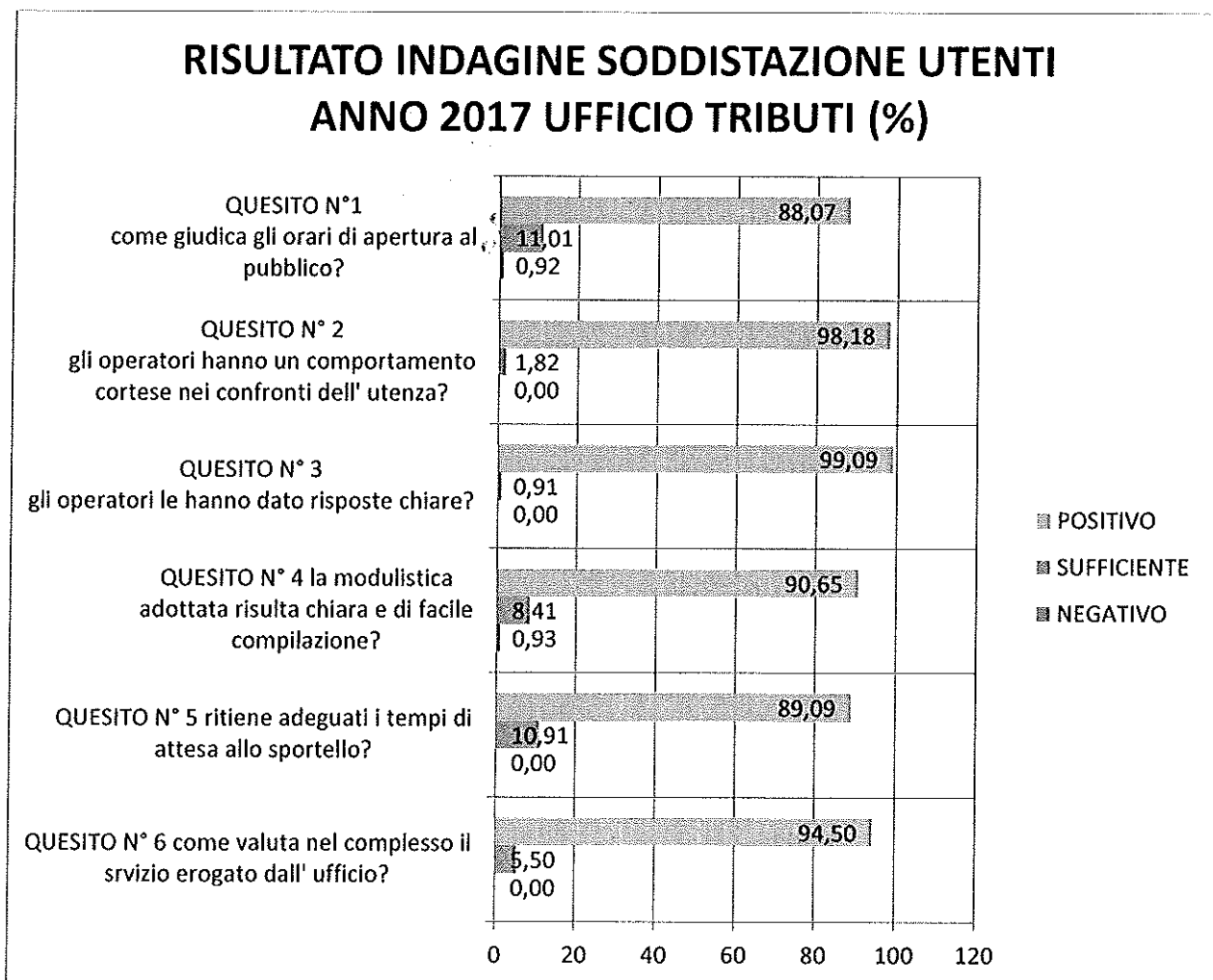
SERVIZIO TRIBUTI

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