



Comune di CASTELFIDARDO

Provincia di Ancona

Castelfidardo 30/01/2018

UFFICIO TRIBUTI

Sistema di controllo sulla qualità anno 2017

Report sul “*Questionario di rilevazione della soddisfazione degli Utenti*”

Dal mese di GENNAIO dell'anno 2017 è stato messo a disposizione dei contribuenti il questionario di rilevazione della soddisfazione degli Utenti, reperibile sia direttamente presso gli uffici del servizio tributi, sia sul sito istituzionale dell'Ente (www.comune.castelfidardo.an.it) alla sezione Cittadino/Finanza e tributi.

Per via telematica non è pervenuto nessun questionario compilato, mentre diversi utenti che si sono presentati di persona in ufficio, su invito del personale, si sono offerti di spendere qualche minuto del loro tempo per la compilazione del questionario. A tale scopo è stato riservato un apposito spazio fuori dagli uffici e precisamente nel locale antistante l'ingresso, dove i contribuenti in forma del tutto anonima e riservata, hanno potuto esprimere il proprio grado di soddisfazione del servizio offerto.

Nonostante il numero dei questionari compilati risultano per ovvi motivi di tempo, essere in quantità marginale rispetto all'affluenza di pubblico che mediamente si relaziona con l'ufficio Tributi, dall'analisi dei dati del campione è emerso quanto di seguito riportato.

Il questionario è stato compilato per il:

- 10% da soggetti di età fino a 25 anni; di cui il 50% uomini e 50% donne;
- 24% da soggetti di età compresa tra i 26 ed i 40 anni, di cui il 60 % uomini e il 40% donne;
- 14% da soggetti di età compresa tra i 41 ed i 55 anni, di cui il 34 % uomini e il 66 % donne;
- 38% da soggetti di età compresa tra i 56 ed i 65 anni, di cui il 62% uomini e il 38% donne;
- 14% da soggetti di età superiore ai 65 anni, di cui il 34% uomini e il 66% donne.

Attraverso la somministrazione del questionario il campione di contribuenti è stato chiamato ad esprimere un giudizio su dieci aspetti caratterizzanti il servizio, utilizzando una scala di valori da 1 (insufficiente) a 10 (ottimo).

Le valutazioni espresse sono state:

✓ PUNTO A – CORTESIA DEL PERSONALE:

- 10 per il 19,05%
- 9 per il 14,29%
- 8 per il 19,05%
- 7 per il 33,33%;
- 6 per il 14,28%.

✓ PUNTO B – COMPETENZA DEL PERSONALE:

- 10 per il 14,29%;
- 9 per il 23,81%;



Comune di CASTELFIDARDO

Provincia di Ancona

- 8 per il 28,57%
 - 7 per il 28,57%;
 - 6 per il 4,76%;
- ✓ PUNTO C – CHIAREZZA CON CUI IL PERSONALE ILLUSTRA LE PROCEDURE DA SEGUIRE:
- 10 per il 4,76 %;
 - 9 per il 19,05%;
 - 8 per il 42,86%;
 - 7 per il 28,57%;
 - 6 per il 4,76%.
- ✓ PUNTO D – CHIAREZZA E FACILITÀ DI COMPILAZIONE DELLA MODULISTICA:
- 10 per il 4,76%;
 - 9 per il 28,57;
 - 8 per il 38,10%;
 - 7 per il 23,81%;
 - 6 per il 4,76%.
- ✓ PUNTO E – COMPRENSIBILITÀ DEL LINGUAGGIO DEGLI OPERATORI:
- 10 per l'9,52%;
 - 9 per il 19,05%;
 - 8 per il 42,86%;
 - 7 per il 9,52%;
 - 6 per il 19,05%.
- ✓ PUNTO F – TEMPI DI RISPOSTA DA PARTE DELL'UFFICIO:
- 9 per il 38,10%;
 - 8 per il 33,33%;
 - 7 per il 23,81%;
 - 6 per il 4,76 %.
- ✓ PUNTO G – MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO (SPORTELLI, TELEFONO, FAX, E-MAIL, SITO INTERNET, ON LINE):
- 10 per il 4,76%;
 - 9 per il 23,80%;
 - 8 per il 38,10%;
 - 7 per il 19,05%;
 - 6 per il 14,29%;
 - 5 per il 2,86%.
- ✓ PUNTO H – ACCESSIBILITÀ AGLI UFFICI (*barriere architettoniche*):
- 9 per il 14,29%;
 - 8 per il 28,57%;
 - 7 per il 14,29%;
 - 6 per il 23,80%;



Comune di CASTELFIDARDO

Provincia di Ancona

➤ 5 per il 19,05%.

✓ PUNTO I – MATERIALE INFORMATIVO FORNITO DAL SERVIZIO (REGOLAMENTI
NORMATIVA DI RIFERIMENTO)

- 9 per il 23,81%;
- 8 per il 47,62%;
- 7 per il 19,05%;
- 6 per il 9,52%.

✓ PUNTO J – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO OFFERTO

- 9 per il 28,57%;
- 8 per il 38,10%;
- 7 per il 33,33%.

Di seguito si riportano per un confronto analitico i dati relativi ai questionari del biennio precedente:

| Anno 2015 | Anno 2016 | Anno 2017 |
|--|--|--|
| PUNTO A | | |
| ➤ 10 per il 84,21%; ➤ 9 per il 10,53%; ➤ 7 per il 5,26%. | ➤ 10 per il 17,14%; ➤ 9 per il 25,72%; ➤ 8 per il 37,14% ➤ 7 per il 17,14%; ➤ 6 per il 2,85%. | ➤ 10 per il 19,05% ➤ 9 per il 14,29% ➤ 8 per il 19,05% ➤ 7 per il 33,33%; ➤ 6 per il 14,28%. |
| PUNTO B | | |
| ➤ 10 per il 78,95%; ➤ 9 per il 15,79%; ➤ 7 per il 5,26%. | ➤ 10 per il 11,44%; ➤ 9 per il 40,00%; ➤ 8 per il 31,42% ➤ 7 per il 17,14%. | ➤ 10 per il 14,29%; ➤ 9 per il 23,81%; ➤ 8 per il 28,57% ➤ 7 per il 28,57%; ➤ 6 per il 4,76%; |
| PUNTO C | | |
| ➤ 10 per il 78,95%; ➤ 9 per il 10,53%; ➤ 8 per il 5,26% ➤ 7 per il 5,26%. | ➤ 10 per il 14,28%; ➤ 9 per il 31,43%; ➤ 8 per il 31,43%; ➤ 7 per il 17,14%; ➤ 6 per il 5,72%. | ➤ 10 per il 4,76 %; ➤ 9 per il 19,05%; ➤ 8 per il 42,86%; ➤ 7 per il 28,57%; ➤ 6 per il 4,76%. |
| PUNTO D | | |
| ➤ 10 per il 52,63%; ➤ 9 per il 26,33%; ➤ 8 per il 5,26% ➤ 7 per il 10,52%; ➤ Non ha espresso giudizio il 5,26%. | ➤ 10 per il 17,14%; ➤ 9 per il 17,14%; ➤ 8 per il 34,29%; ➤ 7 per il 22,86%; ➤ 6 per il 5,71% ➤ 5 per il 2,86%. | ➤ 10 per il 4,76%; ➤ 9 per il 28,57%; ➤ 8 per il 38,10%; ➤ 7 per il 23,81%; ➤ 6 per il 4,76%. |



Comune di CASTELFIDARDO

Provincia di Ancona

| PUNTO E | | |
|--|---|---|
| ➤ 10 per l'84,21%; ➤ 9 per il 10,53%; ➤ 7 per il 5,26%. | ➤ 10 per l'8,57%; ➤ 9 per il 28,57%; ➤ 8 per il 34,12%; ➤ 7 per il 25,71%; ➤ 6 per il 2,85%. | ➤ 10 per l'9,52%; ➤ 9 per il 19,05%; ➤ 8 per il 42,86%; ➤ 7 per il 9,52%; ➤ 6 per il 19,05%. |
| PUNTO F | | |
| ➤ 10 per il 73,69%; ➤ 9 per il 15,79%; ➤ 8 per il 5,26%; ➤ 7 per il 5,26%. | ➤ 10 per il 8,57%; ➤ 9 per il 28,58%; ➤ 8 per il 34,28%; ➤ 7 per il 25,71%; ➤ 6 per il 2,86 %. | ➤ 9 per il 38,10%; ➤ 8 per il 33,33%; ➤ 7 per il 23,81%; ➤ 6 per il 4,76 %. |
| PUNTO G | | |
| ➤ 10 per il 52,63%; ➤ 9 per il 26,33%; ➤ 8 per il 5,26%; ➤ 7 per il 10,52%; ➤ 5 per il 5,26%. | ➤ 10 per il 8,57%; ➤ 9 per il 14,29%; ➤ 8 per il 28,57%; ➤ 7 per il 20,00%; ➤ 6 per il 25,71%; ➤ 5 per il 2,86%. | ➤ 10 per il 4,76%; ➤ 9 per il 23,80%; ➤ 8 per il 38,10%; ➤ 7 per il 19,05%; ➤ 6 per il 14,29%; ➤ 5 per il 2,86%. |
| PUNTO H | | |
| ➤ 10 per il 36,84%; ➤ 9 per il 26,33%; ➤ 8 per il 5,26%; ➤ 7 per il 5,26%; ➤ 6 per il 5,26%; ➤ 5 per il 5,26%; ➤ Non ha espresso giudizio il 15,79%. | ➤ 10 per il 8,57%; ➤ 9 per il 14,29%; ➤ 8 per il 5,71%; ➤ 7 per il 37,14%; ➤ 6 per il 17,14%; ➤ 5 per il 5,71%. | ➤ 9 per il 14,29%; ➤ 8 per il 28,57%; ➤ 7 per il 14,29%; ➤ 6 per il 23,80%; ➤ 5 per il 19,05%. |
| PUNTO I | | |
| ➤ 10 per il 47,38%; ➤ 9 per il 36,84%; ➤ 8 per il 5,26%; ➤ 7 per il 5,26%; ➤ Non ha espresso giudizio il 5,26%. | ➤ 10 per il 2,86%; ➤ 9 per il 8,57%; ➤ 8 per il 40,00%; ➤ 7 per il 31,43%; ➤ 6 per il 14,29%; ➤ 5 per il 2,86%. | ➤ 9 per il 23,81%; ➤ 8 per il 47,62%; ➤ 7 per il 19,05%; ➤ 6 per il 9,52%. |
| PUNTO J | | |
| ➤ 10 per il 63,15%; ➤ 9 per il 26,33%; ➤ 7 per il 5,26%; ➤ Non ha espresso giudizio il 5,26%. | ➤ 10 per il 5,71%; ➤ 9 per il 37,14%; ➤ 8 per il 28,57%; ➤ 7 per il 17,14%; ➤ 6 per il 11,43%. | ➤ 9 per il 28,57%; ➤ 8 per il 38,10%; ➤ 7 per il 33,33%. |