

## UFFICIO TRIBUTI

### Sistema di controllo sulla qualità anno 2015

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

Dal mese di luglio dell'anno 2015 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](http://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 (19 unità) è emerso quanto di seguito riportato.

Il questionario è stato compilato per il:

- 15,78 % da soggetti di età compresa tra i 26 ed i 40 anni, di cui il 66,66% uomini e il 33,34% donne;
- 42,13% da soggetti di età compresa tra i 41 ed i 55 anni, di cui il 75,00% uomini e il 25,00% donne;
- 26,31% da soggetti di età compresa tra i 56 ed i 65 anni, di cui l'80,00% uomini e il 20% donne;
- 15,78% da soggetti di età superiore ai 65 anni, tutti di sesso maschile;

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 l'84,21%;
  - 9 per il 10,53%;
  - 7 per il 5,26%;
- ✓ PUNTO B – COMPETENZA DEL PERSONALE:
  - 10 per il 78,95%;
  - 9 per il 15,79%;
  - 7 per il 5,26%;
- ✓ PUNTO C – CHIAREZZA CON CUI IL PERSONALE ILLUSTRA LE PROCEDURE DA SEGUIRE:
  - 10 per il 78,95%;
  - 9 per il 10,53%;
  - 8 per il 5,26%;
  - 7 per il 5,26%;
- ✓ PUNTO D – CHIAREZZA E FACILITÀ DI COMPILAZIONE DELLA MODULISTICA:
  - 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%;

✓ PUNTO E – COMPRENSIBILITÀ DEL LINGUAGGIO DEGLI OPERATORI:

- 10 per l'84,21%;
- 9 per il 10,53%;
- 7 per il 5,26%;

✓ PUNTO F – TEMPI DI RISPOSTA DA PARTE DELL'UFFICIO:

- 10 per il 73,69 %;
- 9 per il 15,79%;
- 8 per il 5,26%;
- 7 per il 5,26%;

✓ PUNTO G – MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO (SPORTELLI, TELEFONO, FAX, E-MAIL, SITO INTERNET, ON LINE):

- 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%;

✓ PUNTO H – ACCESSIBILITÀ AGLI UFFICI (*barriere architettoniche*):

- 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%;

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

- 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%

✓ PUNTO J – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO OFFERTO

- 10 per il 63,15%;
- 9 per il 26,33%;
- 7 per il 5,26%;
- NON HA ESPRESSO GIUDIZIO il 5,26%.