



## Comune di CASTELFIDARDO

Provincia di Ancona

Castelfidardo 14/01/2021

### UFFICIO TRIBUTI

#### Sistema di controllo sulla qualità anno 2020

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

Dal mese di GENNAIO dell'anno 2020 è stato messo a disposizione dei contribuenti il questionario di rilevazione della soddisfazione degli Utenti, reperibile sia 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 Servizi e Uffici/Finanze e Tributi/Tributi. Per via telematica non è pervenuto nessun questionario compilato, mentre diversi utenti che si sono presentati di persona in ufficio, dietro invito del personale addetto, 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 sia marginale, rispetto al numero di utenti che si relaziona ogni anno con l'Ufficio Tributi, a causa dell'ovvia impossibilità di obbligare i contribuenti a compilare il modulo in questione e per il 2020 anche a causa della necessità di dovere limitare il più possibile l'affluenza allo sportello degli utenti a seguito dell'emergenza COVID-19, dall'analisi dei dati del campione (11 unità) è emerso quanto di seguito riportato.

Il questionario è stato compilato per il:

- 18,00 % da soggetti di età sino a 25 anni, di cui 100% donne;
- 9,00 % da soggetti di età compresa tra i 26 ed i 40 anni, di cui il 100,00 %;
- 27,00 % da soggetti di età compresa tra i 41 ed i 55 anni, di cui il 33,33 % donne ed il 66,66% uomini;
- 9,00% da soggetti di età compresa tra i 56 ed i 65 anni, di cui il 100% uomini;
- 37,00% da soggetti di età superiore ai 65 anni, di cui il 25 % uomini e il 75% 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 9,00%;
- 9 per il 55,00%;
- 8 per il 27,00%;
- 7 per il 9,00%.

✓ PUNTO B – COMPETENZA DEL PERSONALE:

- 10 per il 9,00%;
- 9 per il 64,00%;
- 8 per il 27,00%.



## Comune di CASTELFIDARDO

Provincia di Ancona

---

- ✓ PUNTO C – CHIAREZZA CON CUI IL PERSONALE ILLUSTRA LE PROCEDURE DA SEGUIRE:
  - 10 per il 46,00%;
  - 9 per il 18,00%;
  - 8 per il 18,00%;
  - 7 per il 18,00%
  
- ✓ PUNTO D – CHIAREZZA E FACILITÀ DI COMPILAZIONE DELLA MODULISTICA:
  - 10 per il 9,00%;
  - 9 per il 46,00%;
  - 8 per il 18,00%;
  - 7 per il 18,00%;
  - 6 per il 9,00%.
  
- ✓ PUNTO E – COMPRENSIBILITÀ DEL LINGUAGGIO DEGLI OPERATORI:
  - 10 per il 18,00%;
  - 9 per il 37,00%;
  - 8 per il 27,00%;
  - 7 per il 18,00%.
  
- ✓ PUNTO F – TEMPI DI RISPOSTA DA PARTE DELL'UFFICIO:
  - 10 per il 18,00%;
  - 9 per il 18,00%;
  - 8 per il 64,00%.
  
- ✓ PUNTO G – MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO (SPORTELLI, TELEFONO, FAX, E-MAIL, SITO INTERNET, ON LINE):
  - 9 per il 10,00%;
  - 8 per il 45,00%;
  - 7 per il 45,00%.
  
- ✓ PUNTO H – ACCESSIBILITÀ AGLI UFFICI (*barriere architettoniche*):
  - 8 per il 9,00%;
  - 7 per il 27,00%;
  - 6 per il 37,00%;
  - 5 per il 18,00%;
  - 4 per il 9,00%.
  
- ✓ PUNTO I – MATERIALE INFORMATIVO FORNITO DAL SERVIZIO (REGOLAMENTI NORMATIVA DI RIFERIMENTO)
  - 9 per il 36,00%;
  - 8 per il 28,00%;
  - 7 per il 36,00%.



## **Comune di CASTELFIDARDO**

*Provincia di Ancona*

---

- ✓ PUNTO J – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO OFFERTO
  - 9 per il 27,00%;
  - 8 per il 46,00%;
  - 7 per il 27,00%.



# Comune di CASTELFIDARDO

Provincia di Ancona

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

Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
<b>PUNTO A</b>				
➤ 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%.	➤ 10 per il 17,39%; ➤ 9 per il 21,74%; ➤ 8 per il 39,13%; ➤ 7 per il 8,70 %; ➤ 6 per il 13,04%.	➤ 10 per l'82,36%; ➤ 9 per il 11,76%; ➤ 8 per il 5,88%.	➤ 10 per il 9,00%; ➤ 9 per il 55,00%; ➤ 8 per il 27,00%; ➤ 7 per il 9,00%.
<b>PUNTO B</b>				
➤ 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%.	➤ 10 per il 4,35%; ➤ 9 per il 26,09%; ➤ 8 per il 26,09%; ➤ 7 per il 39,13%; ➤ 5 per il 4,35%	➤ 10 per il 76,47%; ➤ 9 per il 17,65%; ➤ 7 per il 5,88%.	➤ 10 per il 9,00%; ➤ 9 per il 64,00%; ➤ 8 per il 27,00%.
<b>PUNTO C</b>				
➤ 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%.	➤ 10 per il 17,39%; ➤ 9 per il 30,43%; ➤ 8 per il 26,09%; ➤ 7 per il 13,04%; ➤ 6 per il 13,04%.	➤ 10 per il 64,71%; ➤ 9 per il 29,41%; ➤ 8 per il 5,88%.	➤ 10 per il 46,00%; ➤ 9 per il 18,00%; ➤ 8 per il 18,00%; ➤ 7 per il 18,00%.
<b>PUNTO D</b>				
➤ 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%.	➤ 9 per il 26,09%; ➤ 8 per il 39,13%; ➤ 7 per il 34,78%.	➤ 10 per il 64,71%; ➤ 9 per il 35,29%.	➤ 10 per il 9,00%; ➤ 9 per il 46,00%; ➤ 8 per il 18,00%; ➤ 7 per il 18,00%; ➤ 6 per il 9,00%.
<b>PUNTO E</b>				
➤ 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%.	➤ 10 per il 13,04%; ➤ 9 per il 30,43%; ➤ 8 per il 26,09%; ➤ 7 per il 21,7 4%; ➤ 6 per il 8,70%.	➤ 10 per l'82,36%; ➤ 9 per il 5,88%; ➤ 8 per il 5,88%; ➤ 7 per il 5,88%.	➤ 10 per il 18,00%; ➤ 9 per il 37,00%; ➤ 8 per il 27,00%; ➤ 7 per il 18,00%.
<b>PUNTO F</b>				
➤ 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 %.	➤ 10 per il 4,35%; ➤ 9 per il 39,13%; ➤ 8 per il 39,13%; ➤ 7 per il 4,35%; ➤ 6 per il 8,70%; ➤ 5 per il 4,35%.	➤ 10 per il 64,70%; ➤ 9 per il 17,65%; ➤ 8 per il 17,65%.	➤ 10 per il 18,00%; ➤ 9 per il 18,00%; ➤ 8 per il 64,00%.
<b>PUNTO G</b>				
➤ 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%.	➤ 10 per il 13,04%; ➤ 9 per il 26,09%; ➤ 8 per il 21,74%; ➤ 7 per il 30,43%; ➤ 6 per il 8,70%.	➤ 10 per il 52,94%; ➤ 9 per il 23,53%; ➤ 8 per il 17,65%; ➤ 7 per il 5,88%.	➤ 9 per il 10,00%; ➤ 8 per il 45,00%; ➤ 7 per il 45,00%.
<b>PUNTO H</b>				



## Comune di CASTELFIDARDO

Provincia di Ancona

➤ 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%.	➤ 9 per il 17,39%; ➤ 8 per il 34,78%; ➤ 7 per il 21,74%; ➤ 6 per il 8,70%; ➤ 5 per il 17,39%.	➤ 10 per il 41,18%; ➤ 9 per il 11,76%; ➤ 8 per il 23,53%; ➤ 7 per il 17,65%; ➤ 5 per il 5,88%.	➤ 8 per il 9,00%; ➤ 7 per il 27,00%; ➤ 6 per il 37,00%; ➤ 5 per il 18,00%; ➤ 4 per il 9,00%.
PUNTO I				
➤ 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%.	➤ 9 per il 21,74%; ➤ 8 per il 30,43%; ➤ 7 per il 21,74%; ➤ 6 per il 8,70%; ➤ 5 per il 13,04%; ➤ 4 per il 4,35%.	➤ 10 per il 52,94%; ➤ 9 per il 17,65%; ➤ 8 per il 29,41%.	➤ 9 per il 36,00%; ➤ 8 per il 28,00%; ➤ 7 per il 36,00%.
PUNTO J				
➤ 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%.	➤ 10 per il 13,04%; ➤ 9 per il 30,43%; ➤ 8 per il 8,70%; ➤ 7 per il 26,09%; ➤ 6 per il 13,04%; ➤ 5 per il 4,35%; ➤ 4 per il 4,35%.	➤ 10 per il 70,59%; ➤ 9 per il 23,53%; ➤ 8 per il 5,88%.	➤ 9 per il 27,00%; ➤ 8 per il 46,00%; ➤ 7 per il 27,00%.