



## Comune di CASTELFIDARDO

Provincia di Ancona

Castelfidardo, 08/04/2024

### UFFICIO TRIBUTI

#### Sistema di controllo sulla qualità anno 2023

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

Dal mese di GENNAIO dell'anno 2023 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 che è avvenuta in forma del tutto anonima e riservata, dove hanno potuto esprimere il proprio grado di soddisfazione del servizio offerto.

Il Covid-19 ha modificato l'affluenza diretta all'ufficio tributi; infatti, da allora molti contribuenti preferiscono inviare le dichiarazioni IMU e TARI tramite pec o e-mail, o richiedere informazioni telefonicamente, pertanto il numero dei questionari compilati risulta marginale, rispetto al numero di utenti che si relaziona ogni anno con l'Ufficio Tributi, dall'analisi dei dati del campione (31 *unità*) è emerso quanto di seguito riportato.

Il questionario è stato compilato per il:

- 21,40 % da soggetti di età sino a 25 anni, di cui 33.33% donne e il 66.66% uomini
- 21,40 % da soggetti di età compresa tra i 26 ed i 40 anni, di cui il 50 % donne e 50% uomini;
- 39,30 % da soggetti di età compresa tra i 41 ed i 55 anni, di cui il 27.27 % donne ed il 72.73% uomini;
- 14,30% da soggetti di età compresa tra i 56 ed i 65 anni, di cui il 50% donne ed il 50% uomini;
- 3,60% da soggetti di età superiore ai 65 anni, di cui il 100 % uomini

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 87,00%;
  - 9 per il 13,00%;
- ✓ PUNTO B – COMPETENZA DEL PERSONALE:
  - 10 per l'87,00%;
  - 9 per il 13,00%;
- ✓ PUNTO C – CHIAREZZA CON CUI IL PERSONALE ILLUSTRERÀ LE PROCEDURE DA SEGUIRE:
  - 10 per l'87,00%;
  - 9 per il 13,00%;



## Comune di CASTELFIDARDO

Provincia di Ancona

---

- ✓ PUNTO D – CHIAREZZA E FACILITÀ DI COMPILAZIONE DELLA MODULISTICA:
  - 10 per il 65,00%;
  - 9 per il 23,00%;
  - 8 per il 12,00%;
  
- ✓ PUNTO E – COMPRENSIBILITÀ DEL LINGUAGGIO DEGLI OPERATORI:
  - 10 per il 74,00%;
  - 9 per il 23,00%;
  - 8 per il 3,00%;
  
- ✓ PUNTO F – TEMPI DI RISPOSTA DA PARTE DELL'UFFICIO:
  - 10 per il 62,00%;
  - 9 per il 32,00%;
  - 8 per il 6,00%.
  
- ✓ PUNTO G – MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO (SPORTELLI, TELEFONO, FAX, E-MAIL, SITO INTERNET, ON LINE):
  - 10 per il 42,00%;
  - 9 per il 39,00%;
  - 8 per il 16,00%;
  - 7 per il 3%
  
- ✓ PUNTO H – ACCESSIBILITÀ AGLI UFFICI (*barriere architettoniche*):
  - 10 per il 33,00%;
  - 9 per il 35,00%;
  - 8 per il 19,00%;
  - 7 per il 10,00%;
  - 6 per il 3,00%.
  
- ✓ PUNTO I – MATERIALE INFORMATIVO FORNITO DAL SERVIZIO (REGOLAMENTI NORMATIVI DI RIFERIMENTO)
  - 10 per il 55,00%;
  - 9 per il 29,00%;
  - 8 per il 13,00%;
  - 7 per il 3%.
  
- ✓ PUNTO J – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO OFFERTO
  - 10 per il 68,00%;
  - 9 per il 29,00%;
  - 8 per il 3,00%.



## Comune di CASTELFIDARDO

Provincia di Ancona

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

Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
PUNTO A				
➤ 10 per il 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%.	➤ 10 per il 90,00% ➤ 7 per il 10,00%	➤ 10 per il 92,00% ➤ 9 per il 4,00% ➤ 8 per il 4,00%	➤ 10 per il 87,00% ➤ 9 per il 13,00%
PUNTO B				
➤ 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%.	➤ 10 per il 90,00% ➤ 8 per il 10,00%	➤ 10 per il 87,00% ➤ 9 per il 9,00% ➤ 8 per il 4,00%	➤ 10 per il 87,00% ➤ 9 per il 13,00%
PUNTO C				
➤ 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%.	➤ 10 per il 90,00% ➤ 7 per il 10,00%	➤ 10 per il 83,00% ➤ 9 per il 13,00% ➤ 8 per il 4,00%	➤ 10 per il 87,00% ➤ 9 per il 13,00%
PUNTO D				
➤ 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%.	➤ 10 per il 70,00% ➤ 8 per il 10,00% ➤ 7 per il 20,00%	➤ 10 per il 74,00% ➤ 9 per il 17,00% ➤ 8 per il 9,00%	➤ 10 per il 65,00% ➤ 9 per il 23,00% ➤ 8 per il 12,00%
PUNTO E				
➤ 10 per il 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%.	➤ 10 per il 90,00% ➤ 8 per il 10,00%	➤ 10 per il 79,00% ➤ 9 per il 17,00% ➤ 8 per il 4,00%	➤ 10 per il 74,00% ➤ 9 per il 23,00% ➤ 8 per il 3,00%
PUNTO F				
➤ 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%.	➤ 10 per il 77,78% ➤ 8 per il 11,11% ➤ 7 per il 11,11%	➤ 10 per il 84,00% ➤ 9 per il 4,00% ➤ 8 per il 4,00% ➤ 7 per il 4,00% ➤ 4 per il 4,00%	➤ 10 per il 62,00% ➤ 9 per il 32,00% ➤ 8 per il 6,00%
PUNTO G				
➤ 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%.	➤ 10 per il 55,56% ➤ 9 per il 11,11% ➤ 8 per il 22,22% ➤ 7 per il 11,11%	➤ 10 per il 66,00% ➤ 9 per il 13,00% ➤ 8 per il 13,00% ➤ 7 per il 4,00% ➤ 6 per il 4,00%	➤ 10 per il 42,00% ➤ 9 per il 39,00% ➤ 8 per il 16,00% ➤ 7 per il 3,00%



## Comune di CASTELFIDARDO

Provincia di Ancona

PUNTO H				
➤ 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%.	➤ 10 per il 50,00% ➤ 9 per il 20,00% ➤ 8 per il 30,00%	➤ 10 per il 51,00% ➤ 9 per il 10,00% ➤ 8 per il 24,00% ➤ 7 per il 5,00% ➤ 5 per il 5,00% ➤ 4 per il 5,00%	➤ 10 per il 33,00% ➤ 9 per il 35,00% ➤ 8 per il 19,00% ➤ 7 per 10,00% ➤ 6 per il 3,00%
PUNTO I				
➤ 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%.	➤ 10 per il 37,50% ➤ 9 per il 25,00% ➤ 8 per il 12,50% ➤ 7 per il 12,50% ➤ 5 per il 12,50%	➤ 10 per il 67,00% ➤ 9 per il 4,00% ➤ 8 per il 19,00% ➤ 7 per il 10,00%	➤ 10 per il 55,00% ➤ 9 per il 29,00% ➤ 8 per il 13,00% ➤ 7 per il 3,00%
PUNTO J				
➤ 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%.	➤ 10 per il 60,00% ➤ 9 per il 20,00% ➤ 8 per il 10,00% ➤ 7 per il 10,00%	➤ 10 per il 68,00% ➤ 9 per il 18,00% ➤ 8 per il 14,00%	➤ 10 per il 68,00% ➤ 9 per il 29,00% ➤ 8 per il 3,00%