

**RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DALL' UFFICIO
TRIBUTI (ICI E TIA)**

(NOVEMBRE-DICEMBRE 2004)

La stesura del questionario

Il questionario somministrato ai cittadini è così composto :

QUESTIONARIO UFFICIO TRIBUTI	N° _____	Data	___/___/___	ore _____:	_____
DATI GENERALI					
<u>Genere</u>	uomo	donna			
<u>Età</u>	18/25 anni	26/45 anni	46/65 anni	oltre	
<u>Professione :</u>					
Casalinga	Commerciante		Dirigente		
Disoccupato/a	Impiegato/a		Imprenditore		
Libero professionista	Operaio/a		Pensionato/a		
Studente	Altro (specificare) _____				
<u>Cittadinanza italiana</u>	sì	no			
<u>Ufficio a cui si è rivolto l'intervistato :</u> ICI TIA					
QUALITA' DEL SERVIZIO					
<u>1) TEMPO DI ATTESA :</u>					
Aveva un appuntamento? Sì no					
Quanto tempo ha aspettato prima di poter parlare con gli operatori?					

<u>2) GIUDIZIO SUL SERVIZIO DELL'UFFICIO PER QUANTO RIGUARDA:</u>					
• Correttezza e completezza delle informazioni	Insuff	Suff	Buono	Ottimo	
• Linguaggio chiaro e comprensibile	Insuff	Suff	Buono	Ottimo	
• Cortesia degli operatori	Insuff	Suff	Buono	Ottimo	
<u>3) MODALITA' DI PAGAMENTO</u>					
Conosce tutte le modalità di pagamento accettate dall'Ufficio Tributi? Sì no					
Quale/i preferisce?	Pagamento tramite concessionario Pagamento tramite Istituto di Credito (RID) Pagamento tramite Conto Corrente Bancario Pagamento tramite Conto Corrente Postale Pagamento tramite Pagoclic				

4) SVILUPPO

- Lei ritiene necessario migliorare il servizio? sì no

- Se sì, cosa propone per lo sviluppo e il miglioramento del servizio?

Migliorare competenza professionale degli operatori
Potenziare le pagine informative sul sito Internet del Comune di Sesto Fiorentino
Svolgere campagne informative di interesse generale
Altro-

Alcune brevi spiegazioni

Nella terza domanda, più specifica, si sono presentate all'intervistato le varie modalità di pagamento accettate dall'Ufficio Tributi, chiedendo quali conosce e quale preferisce utilizzare:

- o Pagamento tramite concessionario→ presso l'Ufficio Esattoria in via Mazzini.
- o Pagamento tramite Istituto di Credito (RID)→ compilando il modulo RID si dà l'onere alla propria banca di fiducia di pagare in maniera continuativa.
- o Pagamento tramite Conto Corrente Bancario→ presso un Istituto di Credito.
- o Pagamento tramite Conto Corrente Postale→ presso un Ufficio Postale.
- o Pagamento tramite Pagoclic → il pagamento avviene on-line, tramite carta di credito, accedendo ai servizi web del Comune.

Nella quarta e ultima domanda si chiede all' intervistato se ritiene necessario migliorare il servizio. In caso di risposta affermativa gli viene chiesto di proporre iniziative di vario genere per lo sviluppo futuro del servizio. La risposta può essere chiusa (3 possibili alternative indicate nel questionario) o aperta.

Il target dei destinatari (campione di riferimento)

La campionatura è stata effettuata in considerazione all'utenza mensile dei due uffici interessati:

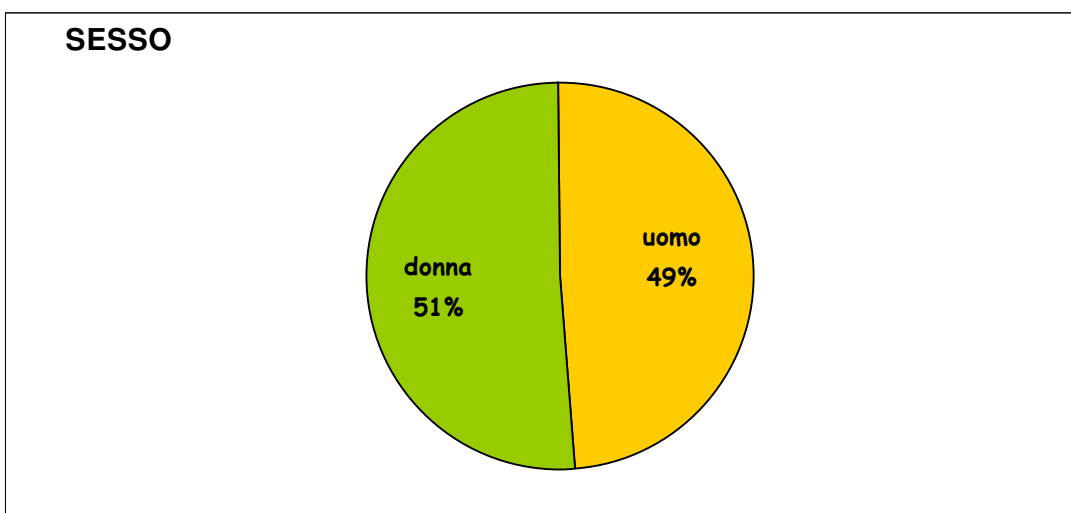
<u>ICI</u> (Imposta Comunale sugli Immobili)	100 interviste
<u>TIA</u> (Tariffa Igiene Ambientale)	50 interviste
<u>TOTALE</u>	150 interviste

La somministrazione

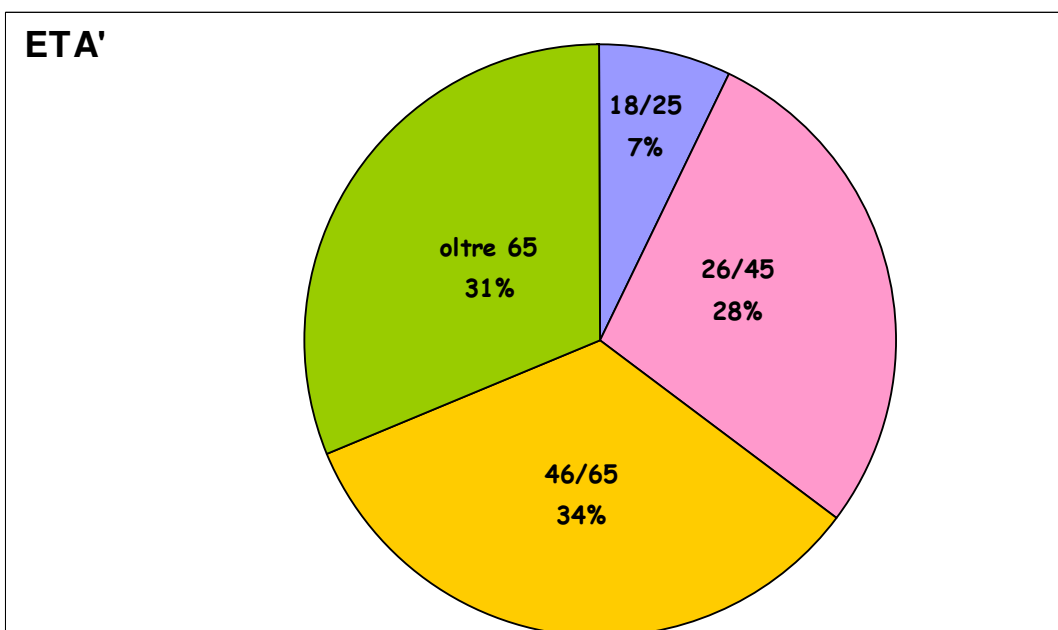
I questionari sono stati proposti nel periodo che tra novembre e dicembre 2004, e sono stati preceduti da un articolo pubblicato sul sito del Comune (<http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/ilcomune/weburp/html/Comunicato-stampa-indagine.doc>).

Le interviste sono state effettuate faccia a faccia da una stagista della facoltà di Media e Giornalismo (Unifi) all'uscita dei suddetti uffici.

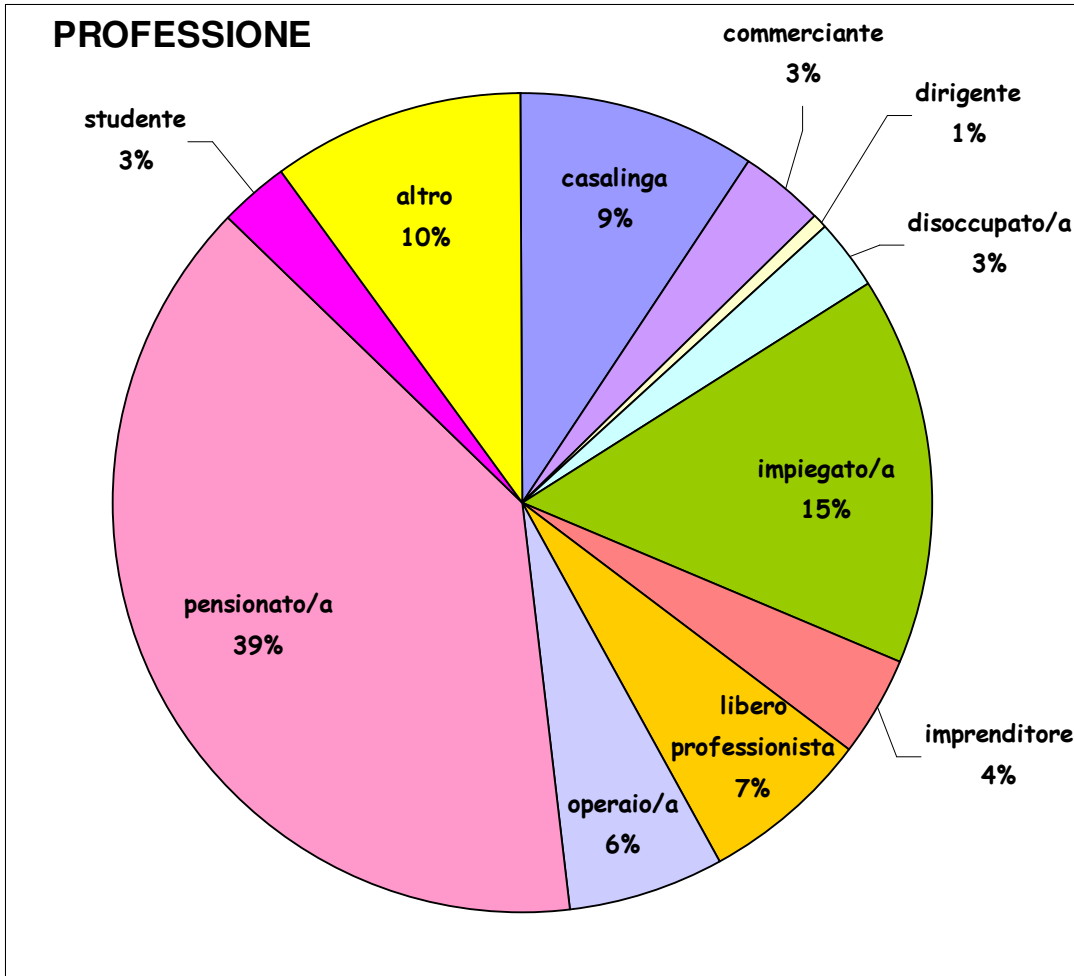
Considerazione sui dati generali



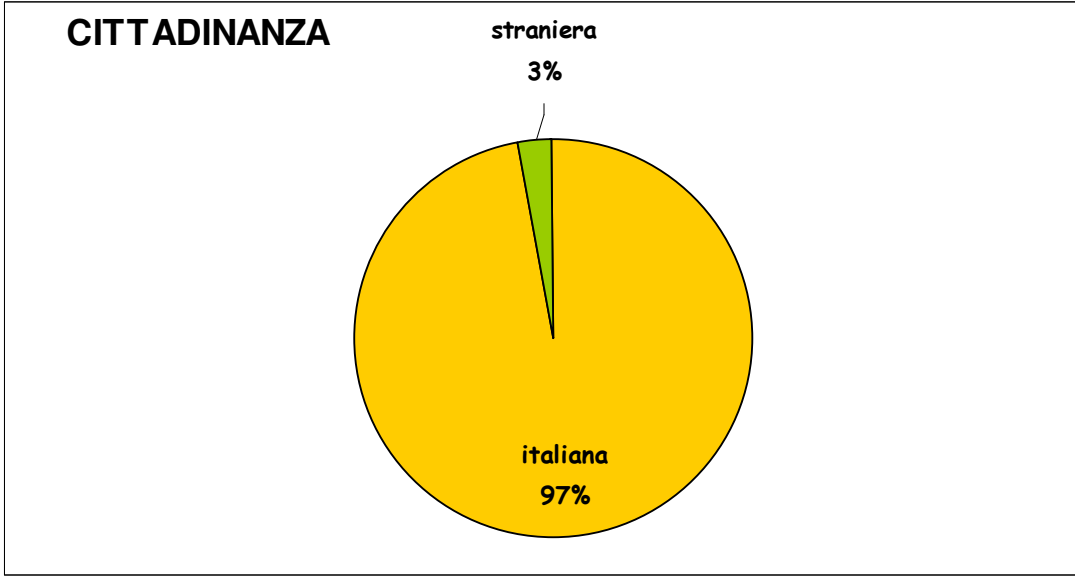
Complessivamente c'è un equilibrio tra intervistati di genere maschile e femminile.



La fascia d'età che presenta la percentuale di intervistati più bassa (7%) è quella tra i 18 e i 25 anni, meno interessata ai servizi erogati dall'Ufficio Tributi. Le altre tre fasce d'età sono complessivamente equilibrate fra loro.

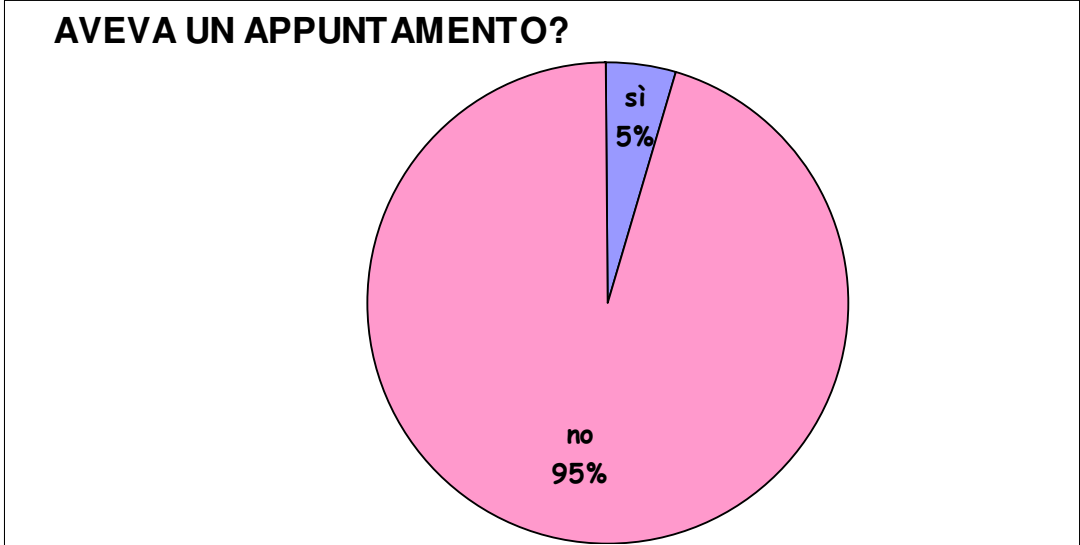


Per quanto riguarda le professioni è forte l'incidenza dei pensionati (39%). Inoltre una percentuale rilevante è quella degli impiegati (15%).

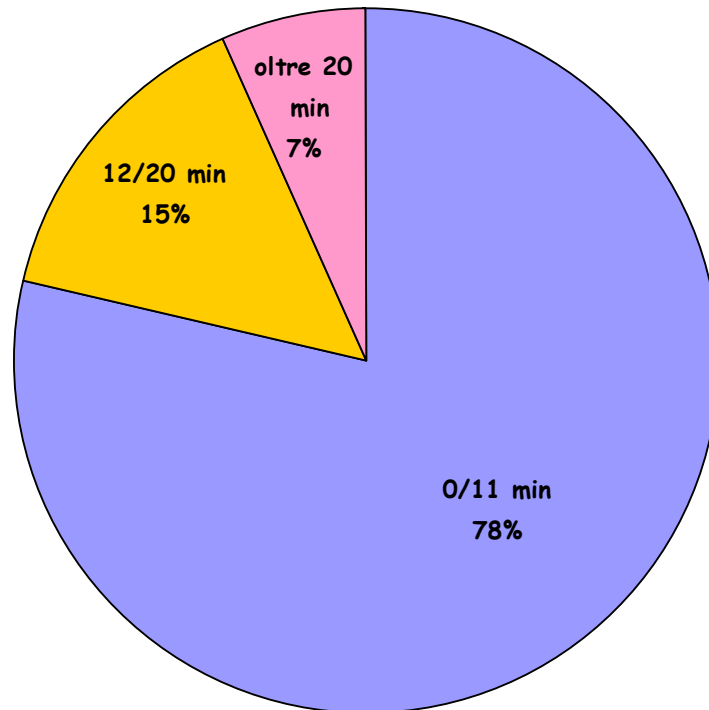


Solo il 3% degli intervistati è di cittadinanza straniera.

Considerazioni sul tempo di attesa



TEMPO DI ATTESA



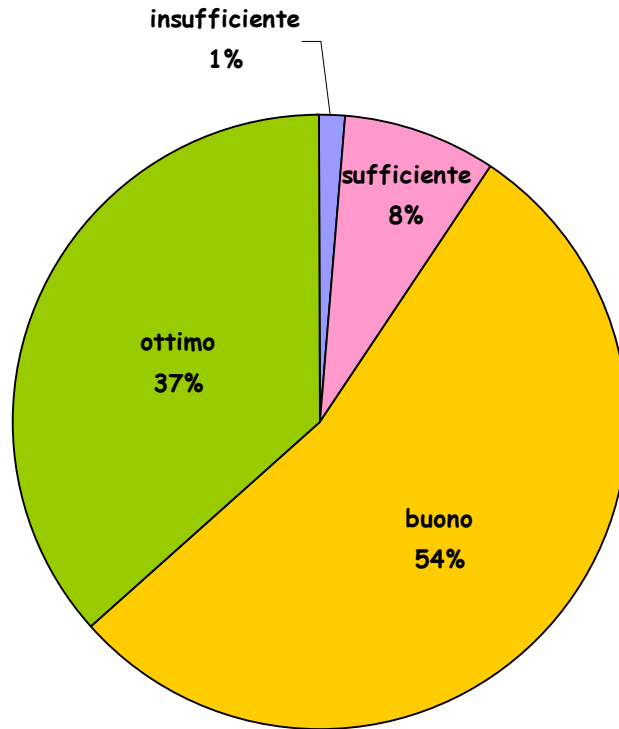
Il 78 % degli intervistati ha atteso da 0 a 11 minuti. Il 15 % dai 12 ai 20 minuti, e solo il 7 % ha atteso più di 20 minuti.

E' da sottolineare che il 5% degli intervistati, munito di appuntamento, non ha dovuto aspettare per poter parlare con gli operatori.

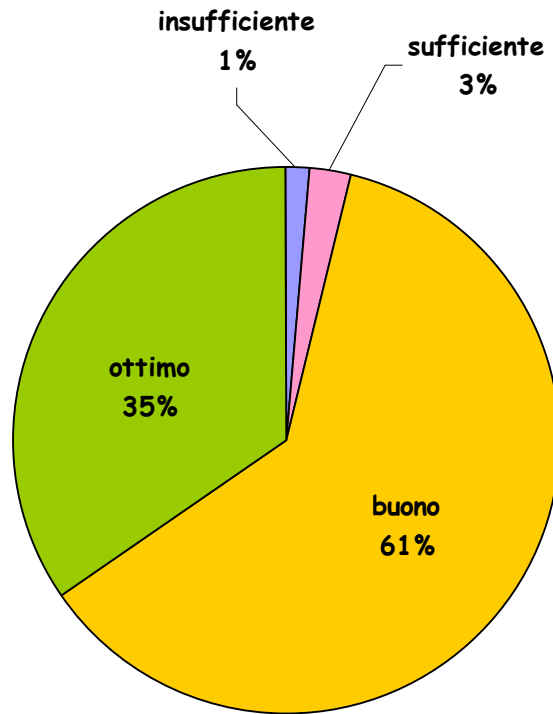
Si ritiene perciò necessario incentivare la prenotazione per appuntamento, al fine di abbreviare ulteriormente i tempi di attesa.

Considerazioni sul giudizio sui servizi offerti

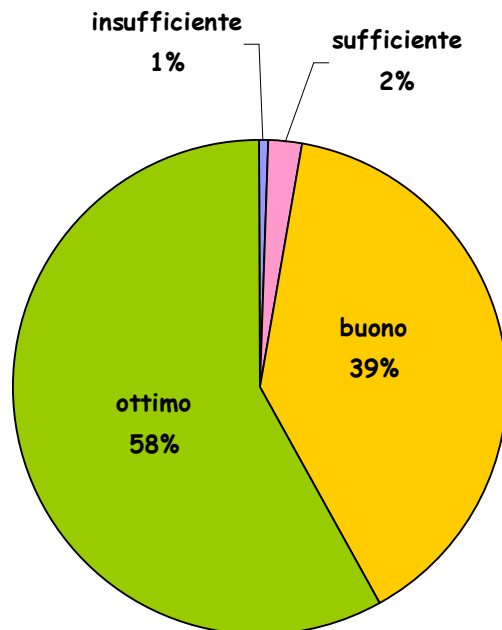
**CORRETTEZZA E COMPLETEZZA DELLE
INFORMAZIONI**



LINGUAGGIO CHIARO E COMPRENSIBILE



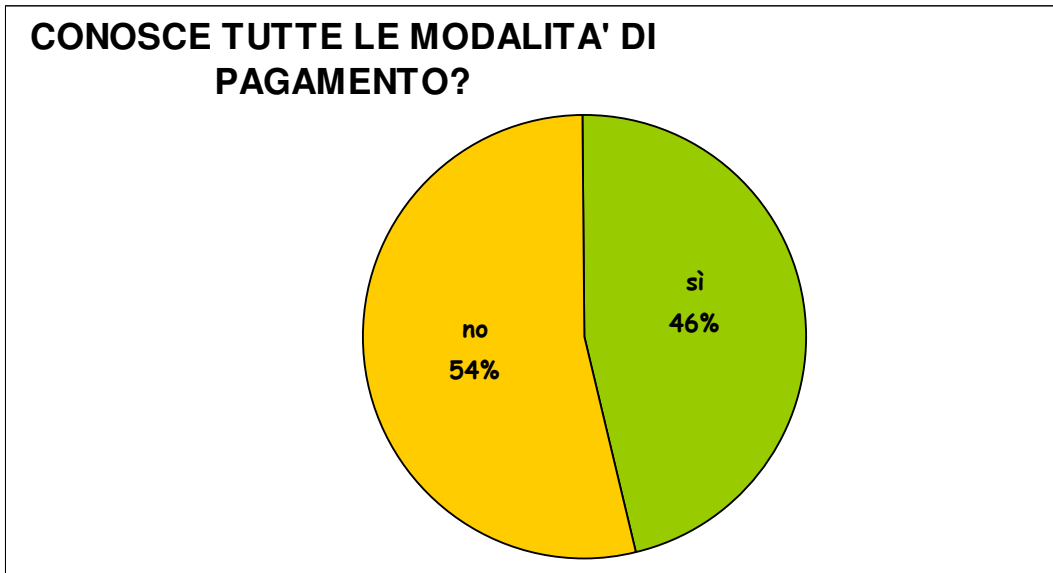
CORTESIA DEGLI OPERATORI



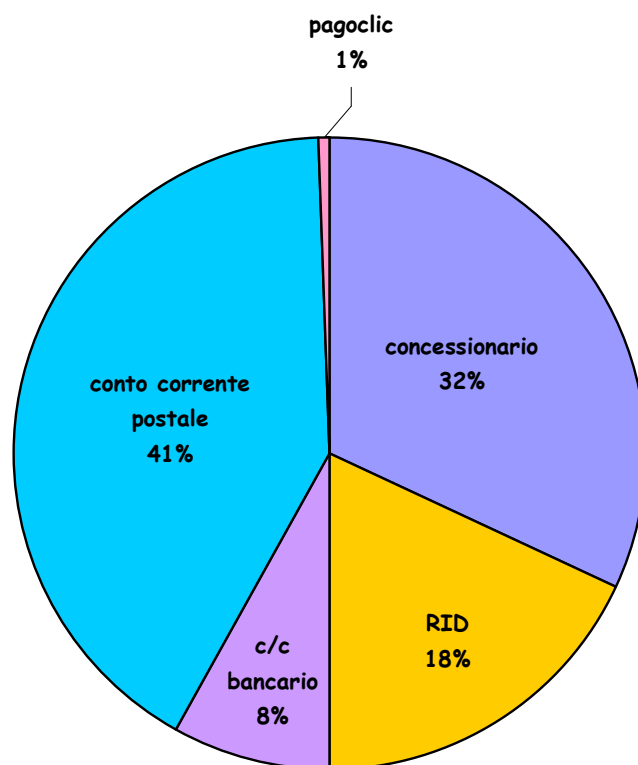
Tranne qualche eccezione, gli intervistati sono molto soddisfatti del servizio erogato per quanto riguarda i tre aspetti messi in luce dal questionario:

- Correttezza e completezza delle informazioni: solo nel 9 % dei casi gli intervistati hanno espresso un giudizio sufficiente o insufficiente.
- Linguaggio chiaro e comprensibile: è stato rilevato che solo nel 4 % dei casi il cittadino non è pienamente soddisfatto. Da sottolineare il 61% dei casi in cui gli intervistati hanno espresso un giudizio buono.
- Cortesia degli operatori: oltre la metà degli intervistati, il 58 %, ha dato una valutazione ottima del rapporto che gli impiegati intrattengono con gli utenti. Solo due degli intervistati hanno consigliato una migliore formazione in materia di comunicazione e gestione dei rapporti interpersonali.

Considerazioni sulle modalità di pagamento accettate dall'Ufficio Tributi



QUALE PREFERISCE?



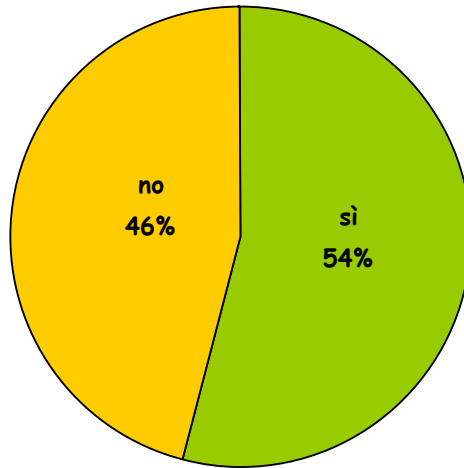
Solo il 46% degli intervistati ha affermato di conoscere tutte le modalità di pagamento accettate dall'Ufficio Tributi.

Il pagamento on-line è usato ancora solo dall' 1% degli intervistati. Nel 41 % dei casi si preferisce il pagamento tramite bollettino postale.

Rilevante è la percentuale di utenti (32%) che utilizza il servizio del Concessionario, la cui chiusura ha sollevato polemiche e disagi, espressi chiaramente nell'ultima domanda aperta del questionario.

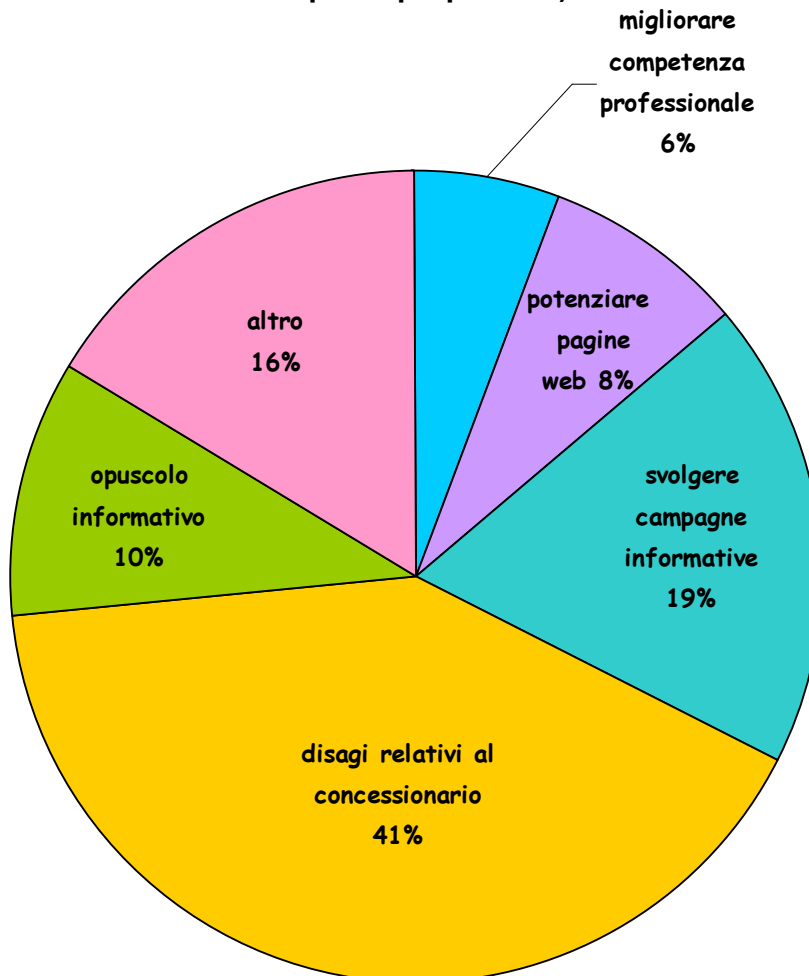
Considerazioni sulle proposte di miglioramento e sviluppo dei servizi

E' NECESSARIO MIGLIORARE IL SERVIZIO?



SVILUPPO

(con riferimento alle sole risposte propositive)



Dall'analisi delle proposte si rileva l'esigenza degli utenti di essere maggiormente informati sulle attività dell'Ufficio Tributi (37 %). E' perciò opportuno allargare la base informativa utilizzando meglio anche il veicolo del Web, che non sempre si è rilevato chiaro ed efficiente.

Particolarmente rilevante è la percentuale delle proposte scaturite dai disagi relativi ai servizi e alla chiusura del Concessionario (41%). Si è ritenuto opportuno inserire nel grafico questa voce, nonostante l'Esattoria sia un ufficio indipendente dall' Ufficio Tributi.

Proposte per ICI e TIA

1. Orari apertura al pubblico più lunghi (6)
2. Servizi on-line sono utili (2)
3. Formazione in materia di comunicazione e gestione dei rapporti interpersonali (2)
4. Nei periodi di maggiore affluenza più personale al pubblico (4)