

OBIETTIVO GESTIONALE N. 1 – PDO SETT-DIC 2016 – “Indagine di Customer Satisfaction degli uffici di front-office”

Esito dell’analisi dei questionari somministrati agli utenti esterni dell’U.O.C. TRIBUTI Ufficio IMU - TASI (nr. 10 questionari)

	nr. risposte	%
1) L’ufficio è facilmente individuabile?		
☺	6	66,67
☹	3	33,33
☹	0	0,00
totali	9	100,00
2) L’orario di apertura al pubblico è rispettato?		
☺	8	88,89
☹	1	11,11
☹	0	0,00
totali	9	100,00
3) Gli spazi sono confortevoli?		
☺	6	75,00
☹	2	25,00
☹	0	0,00
totali	8	100,00
4) La privacy viene rispettata?		
☺	6	66,67
☹	2	22,22
☹	1	11,11
totali	9	100,00
5) Il servizio al front-office è ben organizzato?		
☺	8	80,00
☹	2	20,00
☹	0	0,00
totali	10	100,00
6) Le pratiche al front-office vengono espletate con prontezza?		
☺	6	66,67
☹	3	33,33
☹	0	0,00
totali	9	100,00

OBIETTIVO GESTIONALE N. 1 – PDO SETT-DIC 2016 – “Indagine di Customer Satisfaction degli uffici di front-office”

Esito dell’analisi dei questionari somministrati agli utenti esterni dell’U.O.C. TRIBUTI Ufficio IMU - TASI (nr. 10 questionari)

	nr. risposte	%
7) Le informazioni sono fornite con chiarezza?		
☺	7	77,78
☹	2	22,22
☹	0	0,00
totali	9	100,00

8) La modulistica è di semplice compilazione?		
☺	7	70,00
☹	2	20,00
☹	1	10,00
totali	10	100,00

9) Il personale è competente e preparato		
☺	9	100,00
☹	0	0,00
☹	0	0,00
totali	9	100,00

10) Il personale è cortese?		
☺	9	100,00
☹	0	0,00
☹	0	0,00
totali	9	100,00

11) Gli operatori mostrano attenzione ai problemi degli utenti?		
☺	7	77,78
☹	2	22,22
☹	0	0,00
totali	9	100,00

Per quale motivo si è rivolto a questo ufficio? (si può barrare più di una risposta)

per avere un’informazione	5	50,00
per presentare una pratica	4	40,00
per ritirare un documento	0	0,00
per chiedere della modulistica	1	10,00
totali	10	100,00

OBIETTIVO GESTIONALE N. 1 – PDO SETT-DIC 2016 – “Indagine di Customer Satisfaction degli uffici di front-office”

Esito dell’analisi dei questionari somministrati agli utenti esterni dell’U.O.C. TRIBUTI Ufficio IMU - TASI (nr. 10 questionari)

	nr. risposte	%
<i>Ha provato a reperire informazioni sul sito internet? (si può barrare più di una risposta)</i>		
si	4	50,00
no	4	50,00
nel sito non c’era quanto cercato	0	0,00
nel sito le informazioni sono insufficienti	0	0,00
totali	8	100,00

Con quale frequenza hai utilizzato questo Servizio negli ultimi 12 mesi?

la prima volta	2	25,00
qualche volta	4	50,00
spesso	2	25,00
totali	8	100,00

Se ha già utilizzato questo servizio in passato lo trova complessivamente:

migliorato	5	83,33
invariato	1	16,67
peggiorato	0	0,00
totali	6	100,00

Sesso

maschio	4	44,44
femmina	5	55,56
totali	9	100

Età

fino a 25 anni	0	0,00
da 26 a 45 anni	1	11,11
da 45 a 55 anni	3	33,33
da 56 a 65 anni	3	33,33
oltre 65 anni	2	22,22
totali	9	100,00

Titolo di studio

nessuno	0	0,00
elementare	0	0,00
media inferiore	1	20,00
media superiore	3	60,00

OBIETTIVO GESTIONALE N. 1 – PDO SETT-DIC 2016 – “Indagine di Customer Satisfaction degli uffici di front-office”

**Esito dell’analisi dei questionari somministrati agli utenti esterni dell’U.O.C. TRIBUTI
Ufficio IMU - TASI (nr. 10 questionari)**

	nr. risposte	%
laurea	1	20,00
totali	5	100,00

Residenza

comune di falconara	7	87,50
altro comune	1	12,50
totali	8	100,00

Suggerimenti

Nessuno

Professione

libero professionista

impiegata

pensionato n.3

commercante

bancario

insegnante

dirigente statale

OBIETTIVO GESTIONALE N. 1 – PDO SETT-DIC 2016 – “Indagine di Customer Satisfaction degli uffici di front-office”

Esito dell’analisi dei questionari somministrati agli utenti esterni dell’U.O.C. TRIBUTI Ufficio TARI - ICP - DPA - COSAP (nr. 34 questionari)

	nr. risposte	%
1) L’ufficio è facilmente individuabile?		
☺	13	59,09
☹	5	22,73
☹	4	18,18
totali	22	100,00
2) L’orario di apertura al pubblico è rispettato?		
☺	25	100,00
☹	0	0,00
☹	0	0,00
totali	25	100,00
3) Gli spazi sono confortevoli?		
☺	14	56,00
☹	8	32,00
☹	3	12,00
totali	25	100,00
4) La privacy viene rispettata?		
☺	16	50,00
☹	8	25,00
☹	8	25,00
totali	32	100,00
5) Il servizio al front-office è ben organizzato?		
☺	25	78,13
☹	6	18,75
☹	1	3,13
totali	32	100,00
6) Le pratiche al front-office vengono espletate con prontezza?		
☺	23	74,19
☹	6	19,35
☹	2	6,45
totali	31	100,00

OBIETTIVO GESTIONALE N. 1 – PDO SETT-DIC 2016 – “Indagine di Customer Satisfaction degli uffici di front-office”

Esito dell’analisi dei questionari somministrati agli utenti esterni dell’U.O.C. TRIBUTI Ufficio TARI - ICP - DPA - COSAP (nr. 34 questionari)

	nr. risposte	%
7) Le informazioni sono fornite con chiarezza?		
☺	26	81,25
☹	5	15,63
☹	1	3,13
totali	32	100,00

8) La modulistica è di semplice compilazione?		
☺	18	72,00
☹	7	28,00
☹	0	0,00
totali	25	100,00

9) Il personale è competente e preparato		
☺	22	91,67
☹	2	8,33
☹	0	0,00
totali	24	100,00

10) Il personale è cortese?		
☺	28	87,50
☹	3	9,38
☹	1	3,13
totali	32	100,00

11) Gli operatori mostrano attenzione ai problemi degli utenti?		
☺	28	82,35
☹	3	8,82
☹	3	8,82
totali	34	100,00

Per quale motivo si è rivolto a questo ufficio? (si può barrare più di una risposta)

per avere un’informazione	8	32,00
per presentare una pratica	13	52,00
per ritirare un documento	1	4,00
per chiedere della modulistica	3	12,00
totali	25	100,00

OBIETTIVO GESTIONALE N. 1 – PDO SETT-DIC 2016 – “Indagine di Customer Satisfaction degli uffici di front-office”

Esito dell’analisi dei questionari somministrati agli utenti esterni dell’U.O.C. TRIBUTI Ufficio TARI - ICP - DPA - COSAP (nr. 34 questionari)

	nr. risposte	%
<i>Ha provato a reperire informazioni sul sito internet? (si può barrare più di una risposta)</i>		
si	2	8,33
no	21	87,50
nel sito non c’era quanto cercato	0	0,00
nel sito le informazioni sono insufficienti	1	4,17
totali	24	100,00

Con quale frequenza hai utilizzato questo Servizio negli ultimi 12 mesi?

la prima volta	16	51,61
qualche volta	14	45,16
spesso	1	3,23
totali	31	100,00

Se ha già utilizzato questo servizio in passato lo trova complessivamente:

migliorato	10	50,00
invariato	10	50,00
peggiorato	0	0,00
totali	20	100,00

Sesso

maschio	16	59,26
femmina	11	40,74
totali	27	100

Età

fino a 25 anni	1	3,57
da 26 a 45 anni	5	17,86
da 45 a 55 anni	6	21,43
da 56 a 65 anni	11	39,29
oltre 65 anni	5	17,86
totali	28	100,00

Titolo di studio

nessuno	0	0,00
elementare	0	0,00
media inferiore	9	31,03
media superiore	17	58,62

OBIETTIVO GESTIONALE N. 1 – PDO SETT-DIC 2016 – “Indagine di Customer Satisfaction degli uffici di front-office”

Esito dell’analisi dei questionari somministrati agli utenti esterni dell’U.O.C. TRIBUTI Ufficio TARI - ICP - DPA - COSAP (nr. 34 questionari)

	nr. risposte	%
laurea	3	10,34
totali	29	100,00

Residenza

comune di falconara	21	87,50
altro comune	3	12,50
totali	24	100,00

Suggerimenti

- 1) Sala d'aspetto non adeguata
- 2) Non viene rispettata la privacy
- 3) Estendere l'orario di apertura degli uffici tutti i giorni

Professione

Impiegato n.3
pensionato n.8
casalinga n.3
parrucchiera
autista
manager
medico
disoccupato

OBIETTIVO GESTIONALE N. 1 – PDO SETT-DIC 2016 – “Indagine di Customer Satisfaction degli uffici di front-office”

Esito dell’analisi dei questionari somministrati agli utenti esterni dell’U.O.C. TRIBUTI Ufficio Riscossione Coattiva (nr. 15 questionari)

	nr. risposte	%
1) L’ufficio è facilmente individuabile?		
☺	10	66,67
☹	4	26,67
☹	1	6,67
totali	15	100,00
2) L’orario di apertura al pubblico è rispettato?		
☺	13	86,67
☹	2	13,33
☹	0	0,00
totali	15	100,00
3) Gli spazi sono confortevoli?		
☺	11	78,57
☹	2	14,29
☹	1	7,14
totali	14	100,00
4) La privacy viene rispettata?		
☺	14	93,33
☹	1	6,67
☹	0	0,00
totali	15	100,00
5) Il servizio al front-office è ben organizzato?		
☺	13	92,86
☹	1	7,14
☹	0	0,00
totali	14	100,00
6) Le pratiche al front-office vengono espletate con prontezza?		
☺	13	100,00
☹	0	0,00
☹	0	0,00
totali	13	100,00

OBIETTIVO GESTIONALE N. 1 – PDO SETT-DIC 2016 – “Indagine di Customer Satisfaction degli uffici di front-office”

Esito dell’analisi dei questionari somministrati agli utenti esterni dell’U.O.C. TRIBUTI Ufficio Riscossione Coattiva (nr. 15 questionari)

	nr. risposte	%
7) Le informazioni sono fornite con chiarezza?		
☺	14	100,00
☹	0	0,00
☹	0	0,00
totali	14	100,00
8) La modulistica è di semplice compilazione?		
☺	13	100,00
☹	0	0,00
☹	0	0,00
totali	13	100,00
9) Il personale è competente e preparato		
☺	15	100,00
☹	0	0,00
☹	0	0,00
totali	15	100,00
10) Il personale è cortese?		
☺	15	100,00
☹	0	0,00
☹	0	0,00
totali	15	100,00
11) Gli operatori mostrano attenzione ai problemi degli utenti?		
☺	15	100,00
☹	0	0,00
☹	0	0,00
totali	15	100,00
Per quale motivo si è rivolto a questo ufficio? (si può barrare più di una risposta)		
per avere un’informazione	9	50,00
per presentare una pratica	3	16,67
per ritirare un documento	4	22,22
per chiedere della modulistica	2	11,11
totali	18	100,00

OBIETTIVO GESTIONALE N. 1 – PDO SETT-DIC 2016 – “Indagine di Customer Satisfaction degli uffici di front-office”

Esito dell’analisi dei questionari somministrati agli utenti esterni dell’U.O.C. TRIBUTI Ufficio Riscossione Coattiva (nr. 15 questionari)

	nr. risposte	%
<i>Ha provato a reperire informazioni sul sito internet? (si può barrare più di una risposta)</i>		
si	1	7,69
no	12	92,31
nel sito non c’era quanto cercato	0	0,00
nel sito le informazioni sono insufficienti	0	0,00
totali	13	100,00

Con quale frequenza hai utilizzato questo Servizio negli ultimi 12 mesi?

la prima volta	7	53,85
qualche volta	5	38,46
spesso	1	7,69
totali	13	100,00

Se ha già utilizzato questo servizio in passato lo trova complessivamente:

migliorato	2	25,00
invariato	6	75,00
peggiorato	0	0,00
totali	8	100,00

Sesso

maschio	8	57,14
femmina	6	42,86
totali	14	100

Età

fino a 25 anni	0	0,00
da 26 a 45 anni	7	50,00
da 45 a 55 anni	3	21,43
da 56 a 65 anni	2	14,29
oltre 65 anni	2	14,29
totali	14	100,00

Titolo di studio

nessuno	0	0,00
elementare	0	0,00
media inferiore	2	13,33
media superiore	12	80,00

OBIETTIVO GESTIONALE N. 1 – PDO SETT-DIC 2016 – “Indagine di Customer Satisfaction degli uffici di front-office”

Esito dell’analisi dei questionari somministrati agli utenti esterni dell’U.O.C. TRIBUTI Ufficio Riscossione Coattiva (nr. 15 questionari)

	nr. risposte	%
laurea	1	6,67
totali	15	100,00

Residenza

comune di falconara	7	50,00
altro comune	7	50,00
totali	14	100,00

Suggerimenti

Nessun suggerimento

Professione

Operaio n.3

Autista

Pensionato n.3

Imprenditore

impiegato n.3

Artigiano