



Foligno, 23/03/2021

OGGETTO: Rilevazione grado di soddisfazione degli utenti Customer Satisfaction anno 2021.
Area Servizi Finanziari.

Al Nucleo di Valutazione

Al Segretario Generale
Dott. Paolo Ricciarelli

Alla Dirigente Area Servizi Finanziari
Dott.ssa Michela Marchi

Alla Responsabile del Servizio Partecipazioni e Controlli
Dott.sa Simona Proietti

SEDE

Nell'anno 2021 l'Area Servizio Finanziari, nell'ambito del "Piano delle attività di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza" ha mantenuto il **"Questionario on-line per gli aderenti al servizio di attivazione consegna bolletta TARI tramite mail"** gestito dal Servizio Tributi e Riscossioni ed ha attivato il **"Questionario di valutazione per il calcolo IMU Comune di Foligno"** gestito dal Servizio Fiscalità sugli immobili.

"Questionario on-line per gli aderenti al servizio di attivazione consegna bolletta TARI tramite mail"

Per l'anno 2021, il Servizio ha mantenuto, quale oggetto di rilevazione del grado di soddisfazione rivolto all'utenza esterna della TARI il "Questionario on-line per gli aderenti al servizio di attivazione consegna bolletta TARI tramite mail".

Il Servizio della bolletta on line è stato attivato a partire dalla bolletta dell'acconto TARI avente scadenza 31/07/2020 e ad ogni invio degli avvisi di pagamento della TARI è stato inserito l'invito ad attivare il servizio di ricezione dell'avviso TARI ordinario direttamente al proprio indirizzo mail in sostituzione dell'invio cartaceo per posta ordinaria. Tale invito è stato quindi replicato in occasione del secondo acconto avente scadenza 30/09/2020, del saldo avente scadenza 03/12/2020 e, nel 2021, con l'emissione dell'acconto avente scadenza 30/05/2021 e del saldo avente scadenza 03/12/2021.

A Dicembre 2020 gli utenti che avevano attivato il servizio bolletta on line erano 303.

A Dicembre 2021 gli utenti che avevano attivato il servizio bolletta on line erano 793.

A tutti i contribuenti che hanno ricevuto on line la bolletta è stato somministrato un questionario finalizzato alla rilevazione del grado di soddisfazione rispetto al servizio "Bolletta on line" e, nel corso del 2021 sono state introdotte delle domande atte a rilevare

l'indice di gradimento rispetto al rapporto con la struttura dell'Ente. L'obiettivo è stato quello di dare al contribuente la possibilità di esprimere, in forma anonima, il proprio gradimento in relazione ai servizi resi, raccogliendo informazioni che potrebbero essere successivamente utilizzate per individuare specifiche azioni di miglioramento.

Di seguito si elencano le domande del questionario:

1. Il servizio "Bolletta on line" è stato facile da usare?
2. Ritieni che tale servizio sia utile?
3. Potrebbe dare un voto al servizio?
4. Quale altro adempimento della TARI vorrebbe che sia gestito on line?
5. A prescindere dalla tipologia di contatto (mail, telefono, di persona) il personale con cui si è rapportato/a, per usufruire del servizio, è stato corretto, cortese, educato, accogliente e disponibile? (domanda inserita nel corso del 2021)
6. Se ha avuto contatti con il personale, le domande/problematiche relative all'utilizzo del servizio di cui sta usufruendo, lo stesso è stato chiaro, comprensibile, scrupoloso ed accurato? (domanda inserita nel corso del 2021)
7. Quale proposta formulerebbe per migliorare i nostri servizi?

ESITO QUESTIONARIO

Nel corso del 2021 risulta che il questionario sia stato compilato da 177 utenti rispetto ai 490 nuovi destinatari delle bollette on line; pertanto ha risposto il 36,12% dei soggetti raggiunti dal questionario. Nel 2020 tale percentuale ammontava al 29,37 %

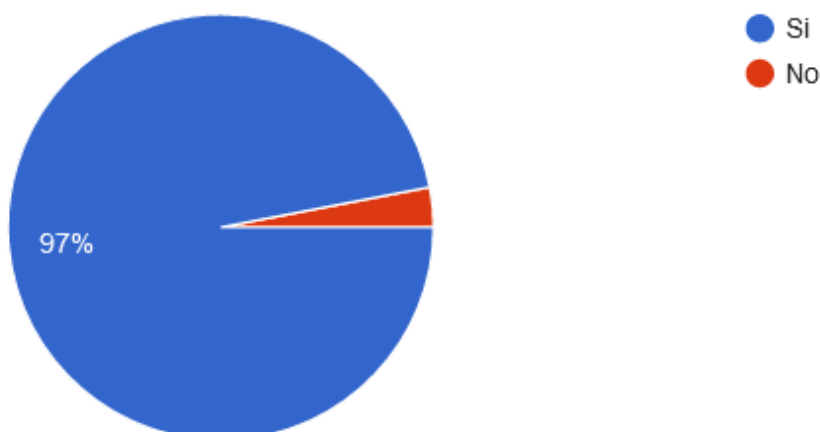
Di seguito si riportano le risposte alle domande.

I dati numerici sono comprensivi delle risposte fornite anche per il 2020 ad eccezione delle due domande (numero 5 e numero 6) inserite nel corso del 2021.

Domanda n. 1

Il servizio "Bolletta on line" è stato facile da usare?

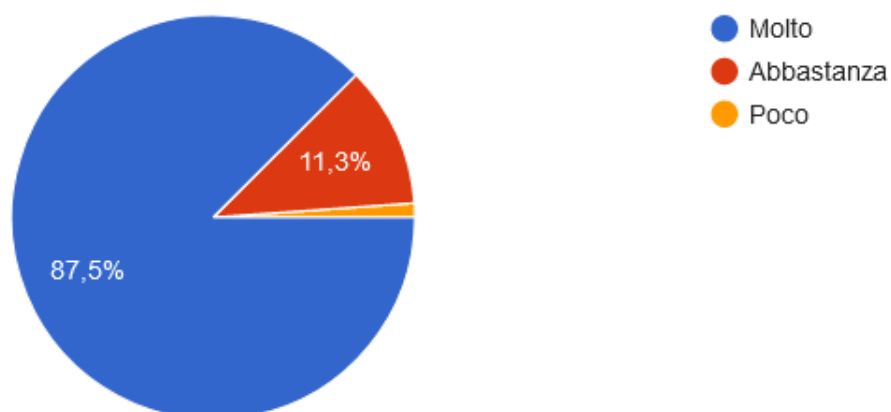
265 risposte



Domanda n. 2

Ritiene che tale servizio sia utile?

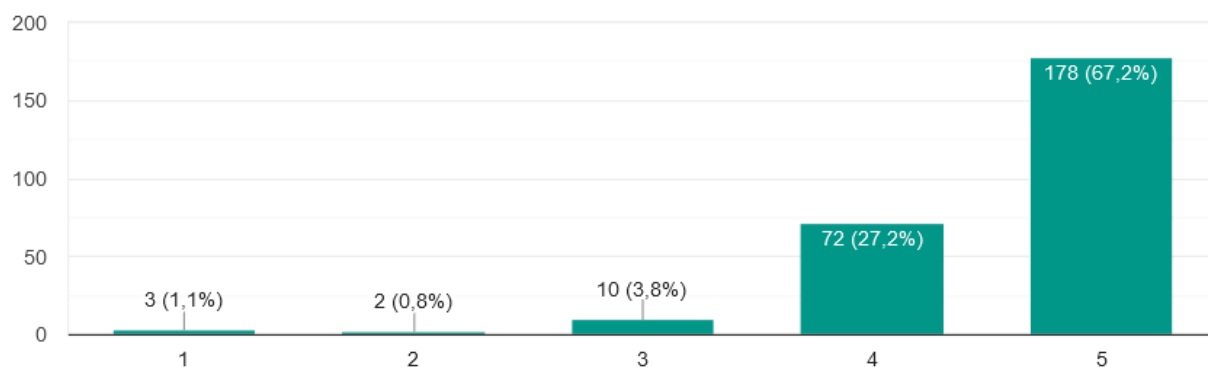
265 risposte



Domanda n. 3

Potrebbe dare un voto al servizio ?

265 risposte



1= insufficiente
5=eccellente

Domanda n. 4

Quale altro adempimento della TARI vorrebbe che sia gestito on line? (240 risposte)

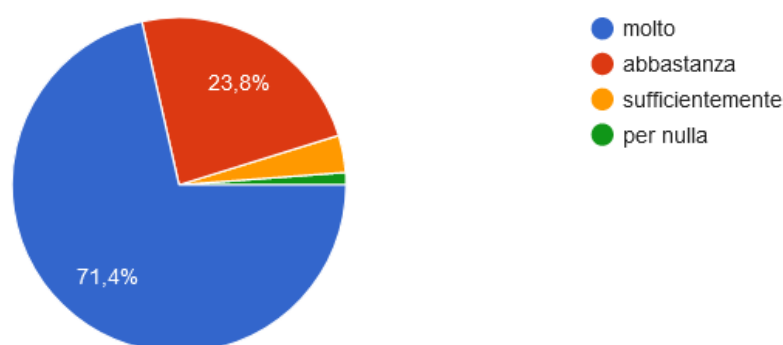
- presentazione dichiarazioni ed altre istanze (58%)
- visualizzazione della situazione dei pagamenti (78%)
- versamento degli avvisi di pagamento (52%)

- Altre risposte libere e significative sono: richiesta documenti anagrafici, tutto ciò che si può fare on line, segnalazioni disservizi raccolta rifiuti, calendario rifiuti, pagamento mediante domiciliazione

Domanda n. 5

A prescindere dalla tipologia di contatto (mail, telefono, di persona) il personale con cui si è rapportato/a, per usufruire del servizio, è stato corretto, cortese, educato, accogliente e disponibile?

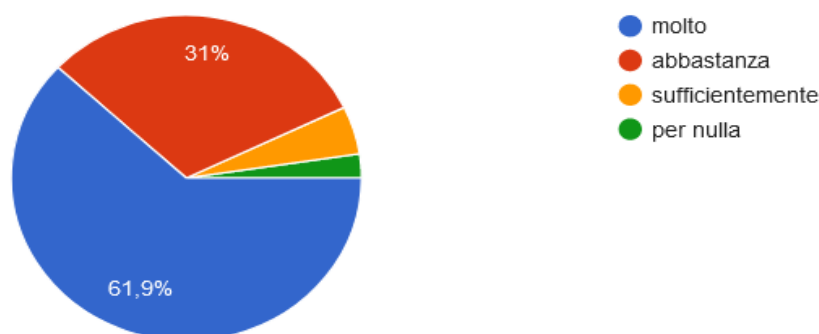
84 risposte



Domanda n. 6

Se ha avuto contatti con il personale, le domande/problematiche relative all'utilizzo del servizio di cui sta usufruendo, lo stesso è stato chiaro, comprensibile, scrupoloso ed accurato?

84 risposte



Domanda n. 7

Nella domanda n. 7 alcuni soggetti hanno inserito commenti di gradimento del servizio offerto ed hanno avanzato proposte per migliorare il servizio: prevedere una chat o magari una linea dedicata all'assistenza, la possibilità di adempiere ad altri pagamenti nella

stessa maniera (tipo l'IMU), pagare direttamente da un link nella mail senza compilare F24, trovare forme alternative al F24.

“Questionario di valutazione per il calcolo IMU Comune di Foligno”

Nel 2021 il Servizio Fiscalità sugli immobili ha attivato, quale oggetto di rilevazione del grado di soddisfazione rivolto all'utenza esterna dell'IMU il “Questionario di valutazione per il calcolo IMU Comune di Foligno”. Il Servizio Fiscalità sugli Immobili, nell'ambito delle attività connesse all'assistenza ed alla collaborazione con i contribuenti ha attivato, da diversi anni, il servizio on line “Calcoliamo l'IMU”, accessibile dal sito internet del Comune di Foligno. Si evidenzia che, anche se il link è accessibile dal sito del Comune, il sito che fornisce il servizio “Calcoliamo l'IMU” è esterno al Comune di Foligno.

Gli utenti soggetti passivi del tributo, accedono al link, inseriscono i dati relativi all'oggetto d'imposta (rendita catastale, mesi di possesso, percentuale di possesso, fattispecie particolare che danno diritto ad aliquote agevolate,..) ed il sistema rilascia l'ammontare dovuto dell'imu alle scadenze dell'acconto e del saldo, ovvero, in caso di ritardato pagamento, con l'applicazione dell'istituto del ravvedimento.

I contribuenti che si collegano al sito per eseguire il calcolo online dell'imu possono accedere al questionario “Esprima il suo gradimento sul servizio messo a disposizione”

CALCOLIAMO L'IMU

**ALIQUOTE E
REGOLAMENTO**

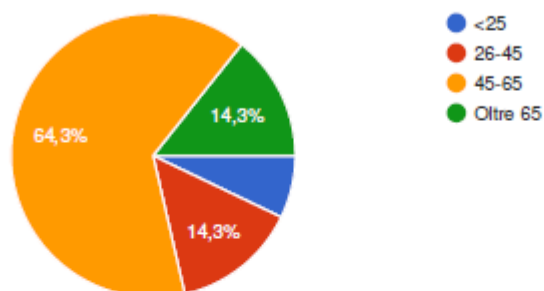
**Esprima il suo gradimento
sul servizio messo a
disposizione**
Questionario

Il questionario è stato compilato da 14 utenti, a fronte di 2.139 contribuenti che nel 2021 hanno utilizzato il servizio “Calcoliamo l'imu”.

Sono state raccolte alcune informazioni anagrafiche degli utenti (età, occupazione, residenza) di seguito rappresentate.

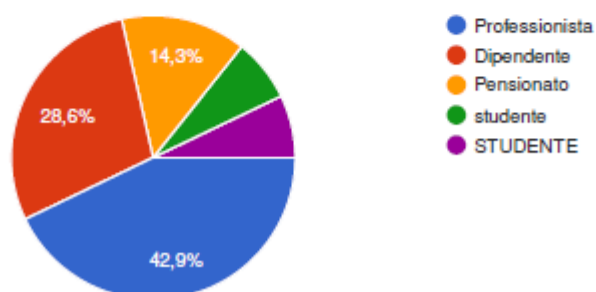
Fascia di età:

14 risposte



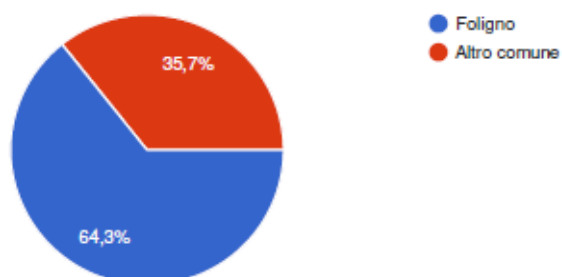
Occupazione:

14 risposte



Residenza:

14 risposte



Di seguito si elencano le domande del questionario le cui risposte sono rappresentate nei grafici che seguono:

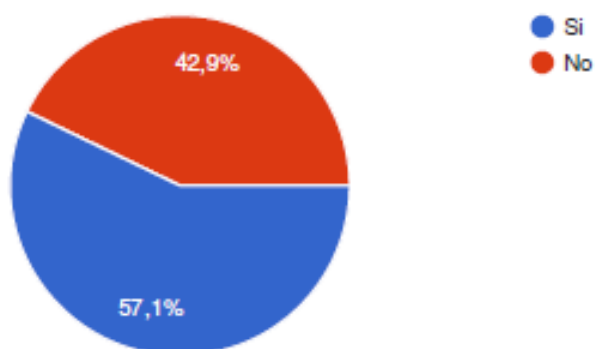
1. E' la prima volta che utilizza questo servizio?
2. Come ne è venuto a conoscenza?
3. Esprima il suo gradimento in merito all'utilizzo del programma online per il calcolo dell'Imposta (esprimere il gradimento 1 insufficiente 10 ottimo)
 - Preferisco rivolgermi direttamente all'Ufficio
 - Necessito di dati che non ho disponibili
 - E' chiaro

- trovo facile la sua utilizzazione
 - Facilità di individuazione del sito
 - Trovo completo il servizio offerto
4. Come valuta la consultazione diretta allo sportello del Servizio Fiscalità sugli Immobili: preferisco rivolgermi agli operatori dello sportello per i conteggi
 - è facile ottenere l'appuntamento
 - l'orario dell'appuntamento viene rispettato
 - gli orari tengono conto delle mie esigenze
 - gli operatori sono disponibili e gentili
 5. Se ha avuto contatti con il personale, le domande/problematiche relative all'utilizzo del servizio di cui sta usufruendo, lo stesso è stato chiaro, comprensibile, scrupoloso ed accurato?
 6. Quale proposta formulerebbe per migliorare i nostri servizi?
 7. Ho usufruito del servizio per il rilascio delle visure catastali?
 8. Eventuali suggerimenti

ESITO QUESTIONARIO

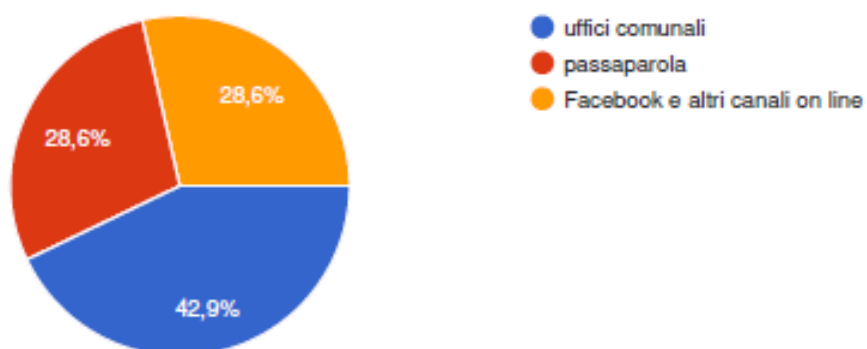
E' la prima volta che utilizza questo servizio:

14 risposte



Come ne è venuto a conoscenza?

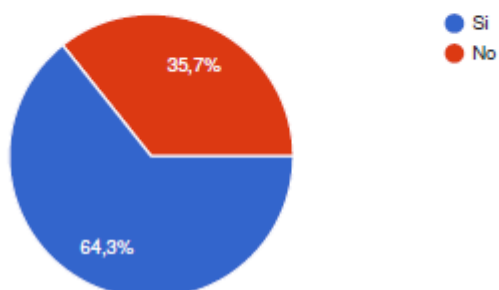
14 risposte



Esprima il suo gradimento in merito all'utilizzo del programma online per il calcolo dell'Imposta :(esprimere il gradimento 1 insufficiente 10 ottimo)

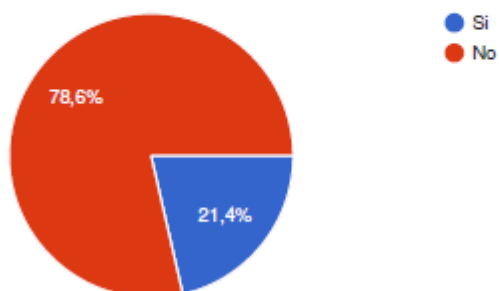
preferisco rivolgermi direttamente all'Ufficio

14 risposte



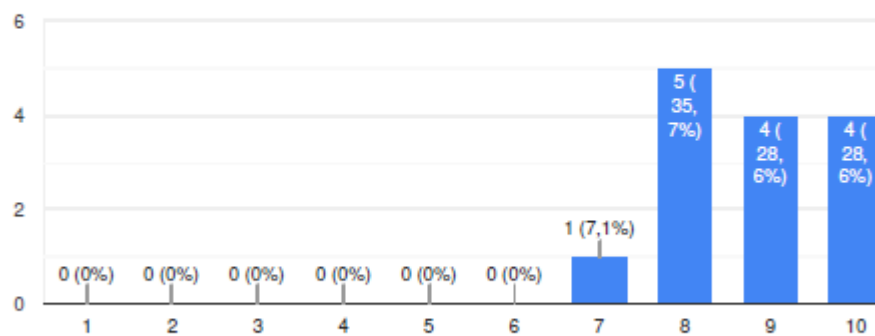
necessita di dati che non ho disponibili

14 risposte



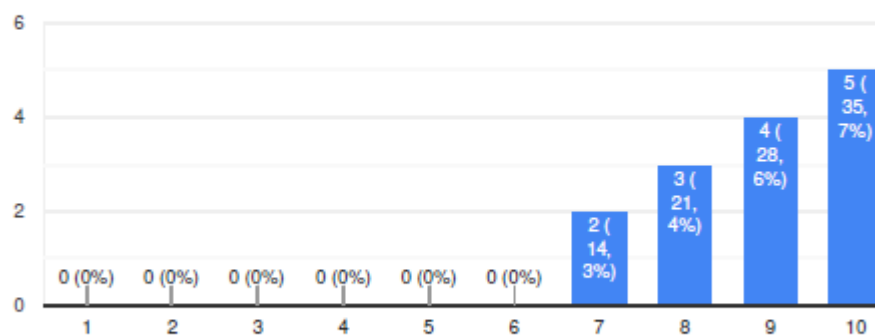
E' chiaro

14 risposte



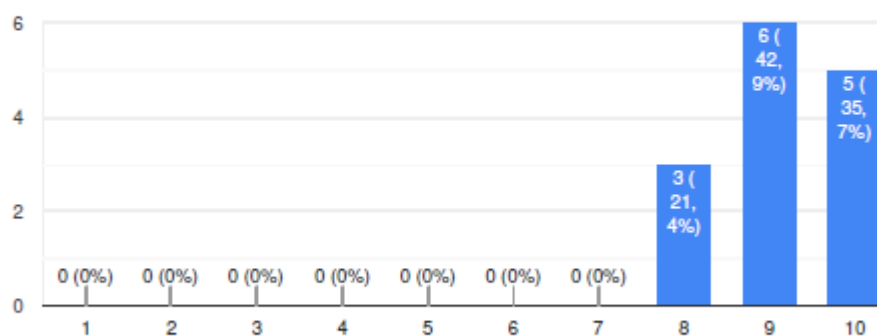
trovo facile la sua utilizzazione

14 risposte



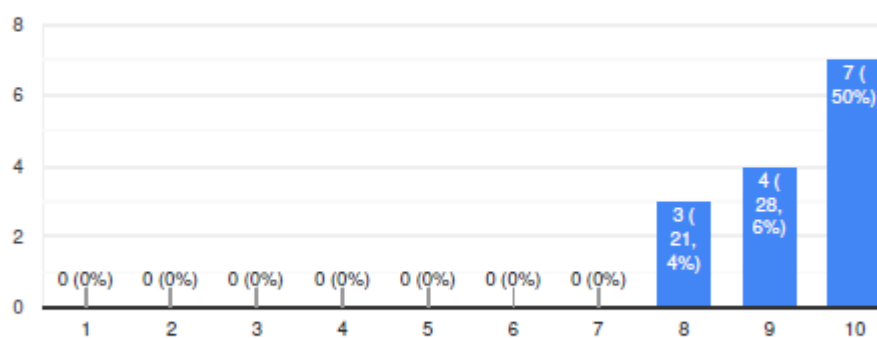
Facilità di individuazione del sito

14 risposte



Trovo completo il servizio offerto

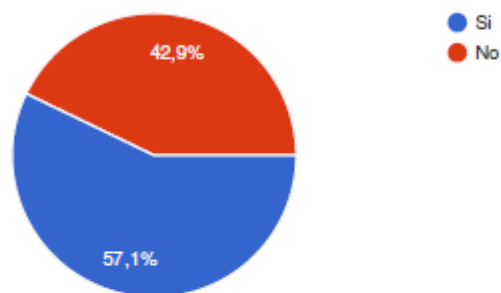
14 risposte



Come valuta la consultazione diretta allo sportello del Servizio Fiscalità sugli Immobili:

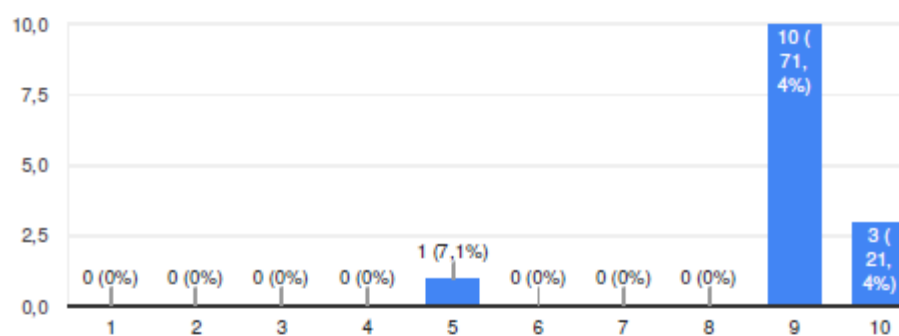
preferisco rivolgermi agli operatori dello sportello per i conteggi

14 risposte



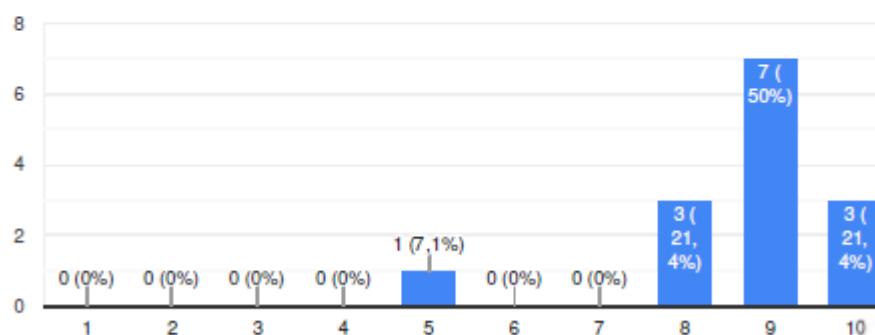
è facile ottenere l'appuntamento

14 risposte



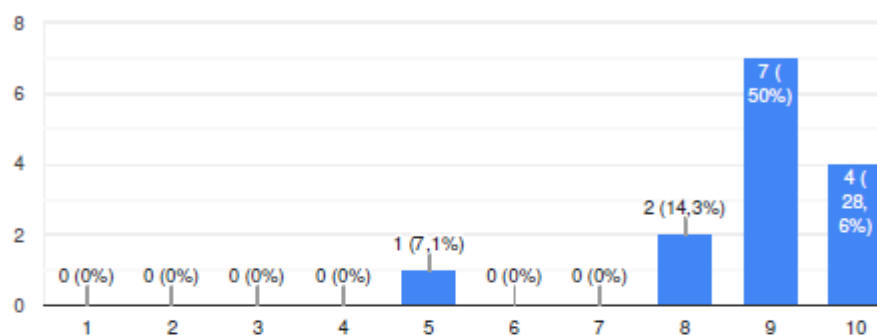
l'orario dell'appuntamento viene rispettato

14 risposte



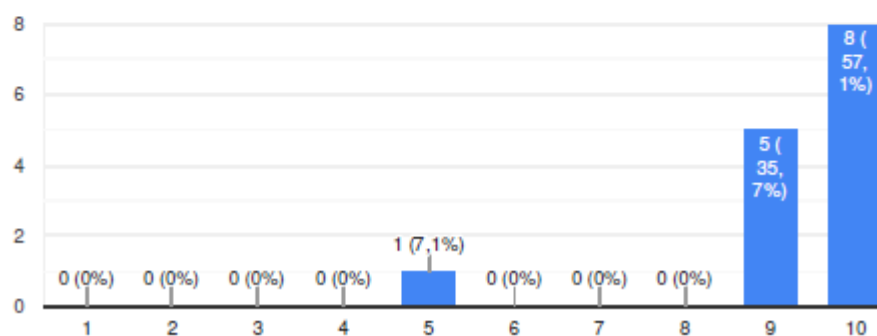
gli orari tengono conto delle mie esigenze

14 risposte



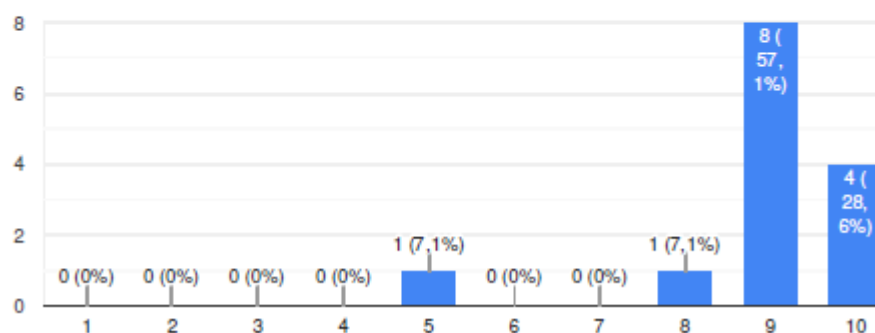
gli operatori sono disponibili e gentili

14 risposte



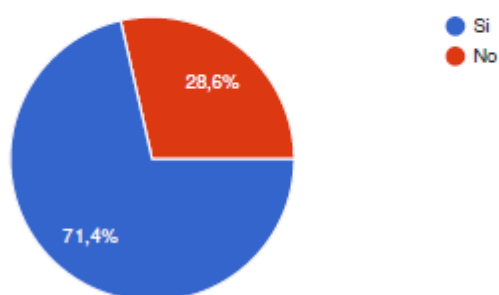
Se ha avuto contatti con il personale per domande/problematiche relative all'utilizzo del servizio Calcolo IMU, gli operatori sono stati chiari comprensibili, scrupolosi ed accurati?

14 risposte



Ho usufruito del servizio per il rilascio delle visure catastali?

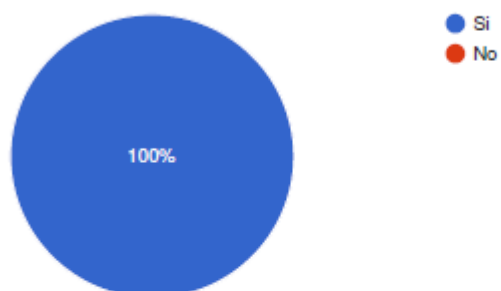
14 risposte



Come valuta il servizio per il rilascio delle visure catastali:

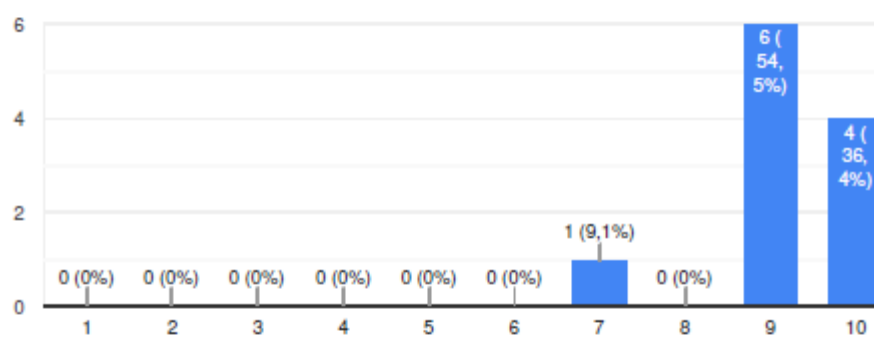
è utile avere il servizio in Comune

11 risposte



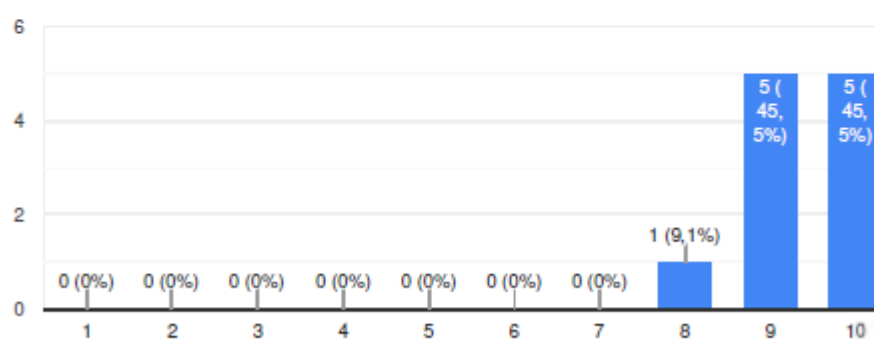
l'orario di accesso è comodo

11 risposte



il servizio è celere

11 risposte



EVENTUALI SUGGERIMENTI

3 risposte

VA BENE COSI'. GRAZIE

Ho provato a fare i conteggi da sola, ma l'assistenza degli impiegati aiuta a definire meglio alcune situazioni particolari non conoscendo io bene la legge

I dipendenti sono molto preparati. Grazie

CONCLUSIONI

Dall'esame complessivo dell'esito dei questionari, non emergono particolari criticità o anomalie tali da richiedere un intervento finalizzato a rimuovere disagi e difficoltà agli utenti che accedono ai servizi dell'Area. Dai commenti espressi si rileva un elevato grado di soddisfazione da parte degli utenti.

Alcuni utenti propongono di implementare la digitalizzazione dei processi mediante, ad esempio, l'attivazione del portale, l'invio di avvisi mediante l'app IO, il pagamento tramite PAGOPA,...

Per quanto concerne il questionario di valutazione per il calcolo IMU, "Calcoliamo l'IMU" è doveroso evidenziare lo scarso numero di adesioni alla compilazione dello stesso rispetto al numero degli utenti che hanno utilizzato il servizio.

Questo potrebbe essere connesso alla modalità di accesso al questionario, modalità che non è consequenziale al servizio "Calcoliamo l'IMU". Infatti il contribuente, dopo aver terminato il calcolo dell'IMU, deve chiudere la finestra del calcolo dell'IMU ed aprirne una nuova per la compilazione del questionario.

Non è possibile creare un percorso obbligato che prevede l'apertura in automatico della finestra del questionario al termine del calcolo dell'IMU, in quanto quest'ultimo è un collegamento esterno al sito internet dell'ente. Per il 2022 si valuterà la fattibilità, con l'ausilio dei Sistemi Informativi, di un sistema per modificare il processo al fine di rendere più immediato l'accesso al questionario dopo aver eseguito il calcolo dell'IMU.

Distinti saluti.

Il Responsabile del Servizio Tributi e Riscossione
Dott.ssa Isenia Fiorani
(firmato digitalmente ai sensi del CAD)