

RELAZIONE STATISTICHE E QUALITÀ DEI SERVIZI DI FRONT-OFFICE

Periodo di riferimento: 01/01/2014-31/12/2014

Si riportano nel presente report le **analisi delle attività svolte dallo Sportello per il pubblico**, estrapolati dal sistema di gestione del flusso di utenze (impianto eliminacode).

I dati ricavati si riferiscono all'intero anno 2014.

Si evidenzia che Ancona Entrate ha effettuato aperture straordinarie in vista della scadenze

- 16 giugno: acconto IMU e TARI:
 - o Martedì 10 giugno: 09:00-13:00
 - o Sabato 14 giugno: 09:00-13:00
 - o Lunedì 15 giugno: 15:00-17:00
- 16 dicembre: saldo IMU, TASI, TARI:
 - o Mercoledì 10 dicembre: 15:00-17:00
 - o Sabato 13 dicembre: 8:40-13:00
 - o Lunedì 15 dicembre: 15:00-17:00

Inoltre dal 24 novembre al giorno di scadenza l'orario di apertura al mattino è stato anticipato dalle 09:00 alle 08:40

Nella relazione si riportano i dati così ottenuti:

1. **Risultati complessivi**, riferiti ai servizi gestiti dal sistema nel loro insieme:

Ai 4 servizi gestiti fino allo scorso anno (ICI/IMU, MENSE, TOSAP, TARI – Tassa Rifiuti) è stato affiancato il nuovo servizio TASI, introdotto a partire dal 18/08/2013.

2. **Risultati raggruppati** e distinti per singolo servizio

Per entrambe le sezioni si mostrano due tipologie di risultati:

- a. **Riepilogo statistico:** relativo al numero di ticket stampati dall'erogatore e serviti dagli operatori, al tempo di attesa (totale e medio) dell'utente e al tempo effettivo di servizio (totale e medio);
- b. **Report qualità del servizio:** mostra i risultati relativi ai giudizi espressi dagli utenti sul grado di *customer satisfaction* del servizio ricevuto, votando attraverso una delle tre *emoticons*:



Faccina verde: scegliendola si esprime un giudizio positivo



Faccina gialla: scegliendola si esprime un giudizio sufficiente



Faccina rossa: scegliendola si esprime un giudizio negativo

L'utente ha in seguito la possibilità di comunicare in modo più preciso i motivi dell'insoddisfazione, scegliendo tra le diverse cause proposte.

3. **Andamento temporale dell'affluenza di utenti allo Sportello**

Si mostrano:

- a. **Andamento globale (tutti i servizi)**
- b. **Raggruppamento per singolo servizio**, con particolare riferimento ai periodi di scadenza di TARI, IMU/ICI e TASI

1. Risultati complessivi

a) Statistiche ticket serviti e tempi di attesa






Prospetto riepilogativo:

Numero Ticket		Tempo di attesa		Tempo di servizio	
Stampati	Serviti	Totale	Medio	Totale	Medio
20.771	19.888	5511h 2' 16"	15' 55"	2858h 26' 22"	8' 37"

Rispetto ai 15.253 utenti del 2013, il numero di utenti serviti è aumentato del 30,39%
 Pur diminuendo il tempo di servizio medio di circa 2 minuti (10' 27"), il tempo medio di attesa (13' 48" nel 2013) è aumentato della stessa durata.

b) Qualità del servizio

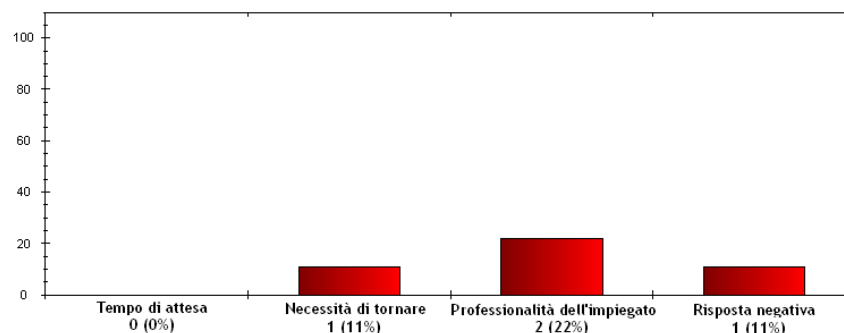
Prospetto riepilogativo:

 mettiamoci la faccia				
ancona entrate				
Qualità del servizio dal 01.01.2014 a 31.12.2014				Giudizio prevalente
Vista riassuntiva				
N° utenti che hanno espresso il giudizio: 2299 (55%)				
Livello di soddisfazione				
N° giudizi espressi	2281	9	9	
Valore in percentuale	99	0	0	

La percentuale degli utenti votanti (2.299) rispetto ai serviti (19.888) è pari al **11,56%**, più che raddoppiata rispetto al 2013 (5,62%).

Il livello di soddisfazione dei votanti rimane comunque inalterato rispetto ai risultati del 2013: (98% voto positivo, 1% voto sufficiente, 1% voto negativo)

Il grafico seguente mostra, quando specificate, le motivazioni dei voti negativi e i valori percentuali rispetto ai voti negativi totali:

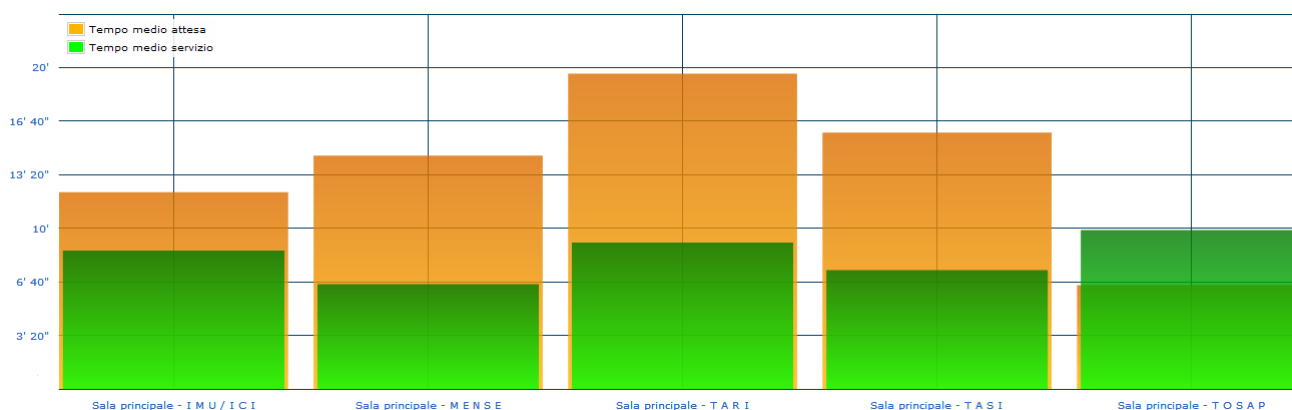


2. Raggruppamento per singolo servizio

a) Statistiche ticket serviti e tempi di attesa

Ticket elaborati dal 01.01.2014 al 31.12.2014

SERVIZIO	Ticket		Tempo medio di attesa	Tempo medio di servizio
	Stampati	Serviti		
IMU/ICI	2.789	2.614	12' 15''	8' 37''
MENSE	2.801	2.630	14' 32''	6' 32''
TARI	10.239	10.037	19' 38''	9' 07''
TASI	2.390	2.199	15' 58''	7' 24''
TOSAP	2.552	2.408	6' 28''	9' 54''



b) Qualità del servizio

Ticket elaborati dal 01.01.2014 al 31.12.2014

	Utenti votanti	% sul totale serviti	Giudizi positivi	% sui voti espressi servizio	Giudizi suffic.	% sui voti espressi servizio	Giudizi negativi	% sui voti espressi servizio	Motivazioni							
									Tempo di attesa		Necessità di tornare		Profession impiegato		Risposta negativa	
IMU-ICI	96	3,67%	93	96,88%	2	2,08%	1	1,04%	0	0%	0	0%	1	100	0	0%
MENSE	253	9,62%	249	98,42%	2	0,79%	2	0,79%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%
TARI	1.154	11,50%	1.143	99,05%	5	0,43%	6	0,52%	0	0%	0	0%	1	17%	1	17%
TASI	78	3,55%	78	100%	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOSAP	718	29,82%	718	100%	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

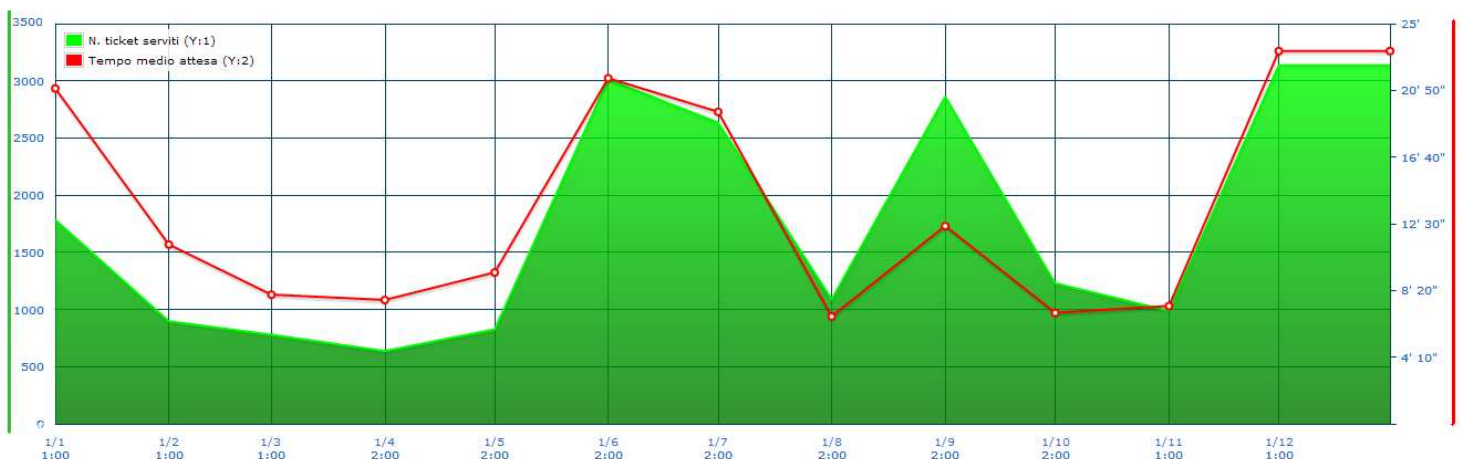
3. Andamento dell'affluenza di utenti allo Sportello

a) Andamento globale (tutti i servizi)

Si mostrano in prospetto e in grafico le statistiche di ticket e tempi di attesa/servizio raggruppando i dati per mese:

Ticket elaborati dal 01.01.2014 a 31.12.2014 dalle 00:00 alle 23:59

ANNO 2014 - TOTALI	Ticket		Tempo di attesa	Tempo di servizio
	Stampati	Serviti	Medio	Medio
GENNAIO	1.840	1.786	20' 58"	7' 19"
FEBBRAIO	942	898	11' 13"	9' 45"
MARZO	797	780	8' 05"	12' 18"
APRILE	656	638	7' 45"	13' 22"
MAGGIO	855	828	9' 28"	10' 44"
GIUGNO	3.130	3.012	21' 36"	9' 04"
LUGLIO	2.759	2.636	19' 30"	5' 45"
AGOSTO	1.108	1.091	6' 43"	8' 44"
SETTEMBRE	2.974	2.863	12' 22"	6' 46"
OTTOBRE	1.263	1.231	6' 57"	9' 54"
NOVEMBRE	1.024	989	7' 22"	13' 42"
DICEMBRE	3.423	3.136	23' 18"	8' 06"



Si evidenziano i 3 picchi di affluenza di Giugno, Settembre e Dicembre, corrispondenti ai mesi con scadenze, che registrano affluenze superiori alle 3000 persone.

A Giugno e Dicembre (scadenze TARI e IMU e saldo TASI) i tempi medi di attesa mensili sono stati contenuti sotto i 25'. A Settembre (scadenza acconto TASI) il tempo medio di attesa è circa la metà.

b) Raggruppamento per singolo servizio

- TARI (TASSA RIFIUTI)

Ticket elaborati dal 01.01.2014 a 31.12.2014 dalle 00:00 alle 23:59

	Ticket		Tempo di attesa	Tempo di servizio
	Stampati	Serviti	Medio	Medio
ANNO 2014 - TOTALI	10.239	10.037		
GENNAIO	1.032	1.015	30' 05"	7' 02"
FEBBRAIO	519	504	15' 31"	7' 52"
MARZO	436	431	11' 04"	14' 53"
APRILE	287	283	9' 59"	7' 50"
MAGGIO	376	374	13' 03"	13' 05"
GIUGNO	2.127	2.056	26' 29"	10' 07"
LUGLIO	891	886	20' 13"	6' 40"
AGOSTO	457	453	8' 31"	5' 35"
SETTEMBRE	982	979	13' 14"	5' 32"
OTTOBRE	514	511	10' 45"	8' 44"
NOVEMBRE	432	427	11' 25"	19' 00"
DICEMBRE	2.186	2.118	21' 46"	9' 18"



I picchi di affluenza si registrano ovviamente nei mesi di scadenza (giugno e dicembre).

Si riportano di seguito i dati registrati nelle settimane critiche di scadenza:

- dell'acconto (dal 09/06 al 17/06)

SERVIZIO TARI - Totali elaborati dal 09.06.2014 a 17.06.2014					
Data	NUMERO TICKET			TEMPI	
	Erogati	Serviti	Livello servizio	Media Attesa	Massimo Attesa
09/06/2014	90	89	98,9%	23' 55"	55' 56"
10/06/2014	159	153	96,2%	20' 29"	47' 52"
11/06/2014	154	151	98,1%	34' 22"	1h 0' 43"
12/06/2014	282	274	97,2%	45' 39"	1h 19' 6"
13/06/2014	228	214	93,9%	22' 01"	45' 07"
14/06/2014	60	56	93,3%	4' 54"	15' 32"
16/06/2014	251	232	92,4%	43' 20"	1h 17' 18"
17/06/2014	89	88	98,9%	20' 57"	35' 55"
TOTALI E MEDIE	1313	1257	95,7%		

- del saldo (dal 09/12 al 17/12)

SERVIZIO TARI - Totali elaborati dal 09.12.2014 a 17.12.2014					
Data	NUMERO TICKET			TEMPI	
	Erogati	Serviti	Livello servizio	Media Attesa	Massimo Attesa
09/12/2014	163	161	98,8%	19' 12"	39' 51"
10/12/2014	167	163	97,6%	24' 54"	52' 38"
11/12/2014	237	236	99,6%	22' 03"	45' 47"
12/12/2014	116	113	97,4%	24' 22"	48' 57"
13/12/2014	67	65	97,0%	9' 14"	20' 43"
15/12/2014	342	304	88,9%	35' 20"	1h 8' 10"
16/12/2014	201	198	98,5%	10' 35"	43' 34"
17/12/2014	64	62	96,9%	22' 10"	52' 21"
TOTALI E MEDIE	1357	1302	96,8%		

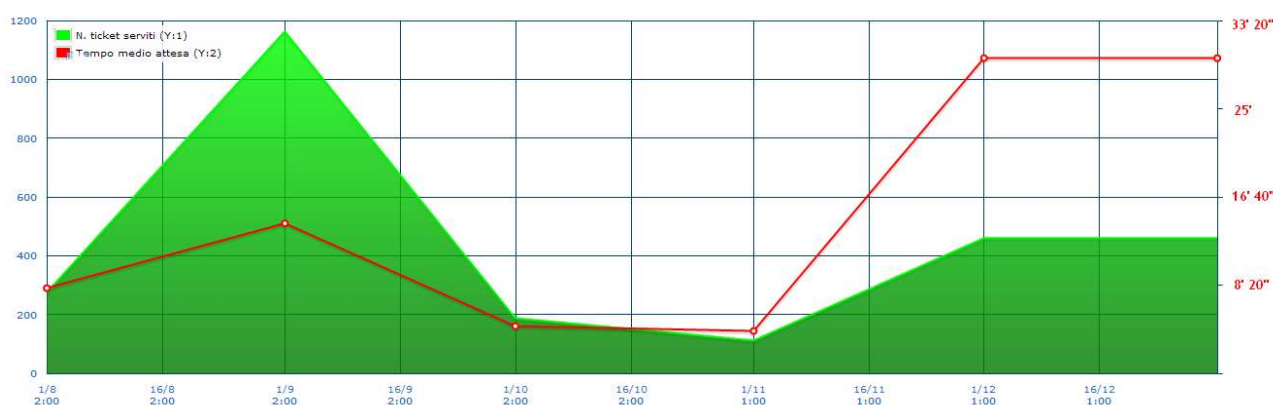
Si rileva in particolare:

- andamento del tempo medio e tempo massimo di attesa tendenzialmente simili e ben rapportati all'afflusso complessivo delle utenze: servizio svolto con regolarità
- tempi d'attesa medi giornalieri soddisfacenti, rapportati ai normali tempi medio d'attesa (15' 55" per l'intero anno)
- tempi massimi d'attesa più alti (1h 19' 6" per il periodo di acconto e 1h 8' 10" per il periodo del saldo) comprensibilmente registrati nelle giornate di massime affluenza (rispettivamente 12/06/2014 e 15/12/2014)

- TASI

Ticket elaborati dal 01.08.2014 a 31.12.2014 dalle 00:00 alle 23:59

	Ticket		Tempo di attesa	Tempo di servizio
	Stampati	Serviti	Medio	Medio
ANNO 2014 - TOTALI	2390	2199		
AGOSTO	277	276	8' 04"	7' 41"
SETTEMBRE	1.217	1.163	14' 11"	7' 36"
OTTOBRE	193	188	4' 28"	11' 34"
NOVEMBRE	123	112	4' 01"	5' 58"
DICEMBRE	580	460	29' 48"	5' 23"



Si rileva l'alta affluenza nel periodo di scadenza dell'acconto: fisiologica vista la novità della tassa e il primo invio di informative per la determinazione degli importi.

Nel periodo della scadenza del saldo l'affluenza si dimezza, ma crescono i tempi d'attesa medi a causa della concomitanza con le scadenze delle altre tasse e il limitato numero di sportelli disponibili.

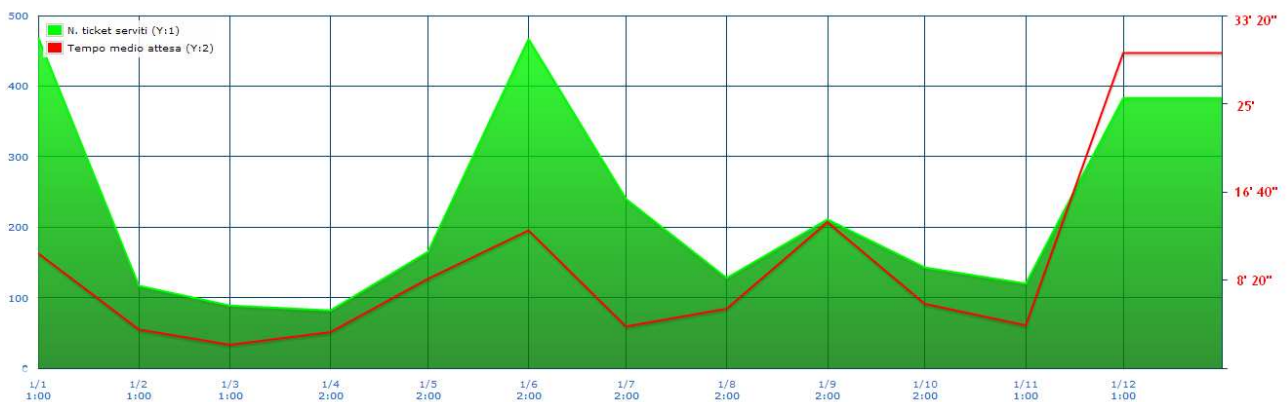
Nella settimana della scadenza di settembre i tempi di attesa massimi si sono comunque mantenuti al di sotto dei 50':

SERVIZIO TASI - Totali elaborati dal 09.09.2014 a 17.09.2014					
Data	NUMERO TICKET			TEMPI	
	Erogati	Serviti	Livello servizio	Media Attesa	Massimo Attesa
09/09/2014	88	80	90,91%	20' 09"	43' 55"
10/09/2014	75	72	96,00%	16' 43"	49' 21"
11/09/2014	81	79	97,53%	10' 34"	34' 10"
12/09/2014	62	61	98,39%	13' 50"	37' 49"
13/09/2014	23	23	100,00%	0' 07"	2' 21"
15/09/2014	80	76	95,00%	14' 42"	47' 22"
16/09/2014	57	57	100,00%	13' 41"	34' 55"
17/09/2014	25	25	100,00%	10' 16"	27' 56"
TOTALI E MEDIE	491	473	97,23%		

- IMU/ICI

Ticket elaborati dal 01.01.2014 a 31.12.2014 dalle 00:00 alle 23:59

	Ticket		Tempo di attesa	Tempo di servizio
	Stampati	Serviti	Medio	Medio
ANNO 2014 - TOTALI	2.789	2.614		
GENNAIO	476	469	10' 52"	7' 16"
FEBBRAIO	122	117	3' 40"	8' 40"
MARZO	91	89	2' 13"	8' 30"
APRILE	82	82	3' 25"	24' 17"
MAGGIO	168	165	8' 27"	9' 35"
GIUGNO	481	467	13' 02"	7' 27"
LUGLIO	260	240	3' 57"	6' 00"
AGOSTO	132	128	5' 38"	23' 36"
SETTEMBRE	231	211	13' 49"	4' 28"
OTTOBRE	150	143	6' 05"	14' 54"
NOVEMBRE	126	120	4' 03"	7' 49"
DICEMBRE	470	383	29' 48"	4' 43"



Si presentano naturalmente i picchi di affluenza alle scadenze.

Si sono registrati nelle settimane critiche di scadenza:

- dell'acconto (dal 09/06 al 17/06):

SERVIZIO IMU/ICI - Totali elaborati dal 09.06.2014 a 17.06.2014					
Data	NUMERO TICKET			TEMPI	
	Erogati	Serviti	Livello servizio	Media Attesa	Massimo Attesa
09/06/2014	43	43	100,00%	8' 37"	25' 24"
10/06/2014	52	51	98,08%	6' 50"	28' 37"
11/06/2014	34	33	97,06%	3' 45"	21' 22"
12/06/2014	46	46	100,00%	8' 50"	33' 09"
14/06/2014	13	13	100,00%	1' 39"	7' 40"
16/06/2014	32	28	87,50%	9' 11"	42' 18"
17/06/2014	9	9	100,00%	11' 16"	23' 51"
TOTALI E MEDIE	229	223	97,52%		

- del saldo (dal 09/12 al 17/12):

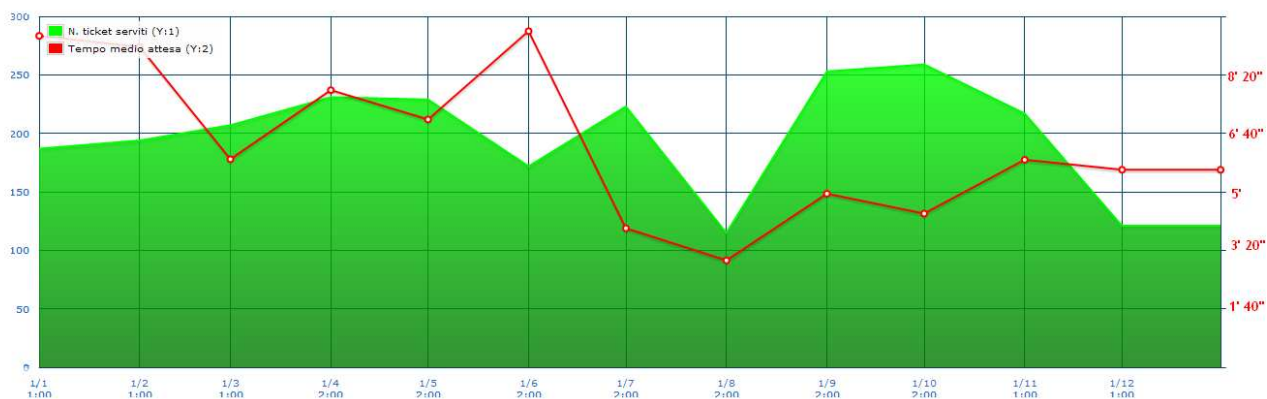
SERVIZIO IMU/ICI - Totali elaborati dal 09.12.2014 a 17.12.2014					
Data	NUMERO TICKET			TEMPI	
	Erogati	Serviti	Livello servizio	Media Attesa	Massimo Attesa
09/12/2014	37	25	67,57%	28' 22"	55' 40"
10/12/2014	56	42	75,00%	26' 26"	42' 38"
11/12/2014	63	56	88,89%	40' 04"	55' 02"
12/12/2014	28	23	82,14%	40' 52"	56' 43"
13/12/2014	11	11	100,00%	10' 41"	47' 46"
15/12/2014	60	47	78,33%	28' 34"	32' 46"
16/12/2014	54	45	83,33%	22' 54"	50' 10"
17/12/2014	8	8	100,00%	4' 33"	12' 35"
TOTALI E MEDIE	317	257	84,41%		

L'affluenza nei periodi di scadenza (giugno e dicembre) è di circa 1/5 di quella della TARI, 2/3 di quella della TASI (solo dicembre).

Così come per la TARI, l'andamento del tempo medio e tempo massimo di attesa sono tendenzialmente simili. Si uniformano a quelli di TARI e TASI, indice di una buona ripartizione degli sportelli dedicati con la concomitanza delle scadenze.

- TOSAP

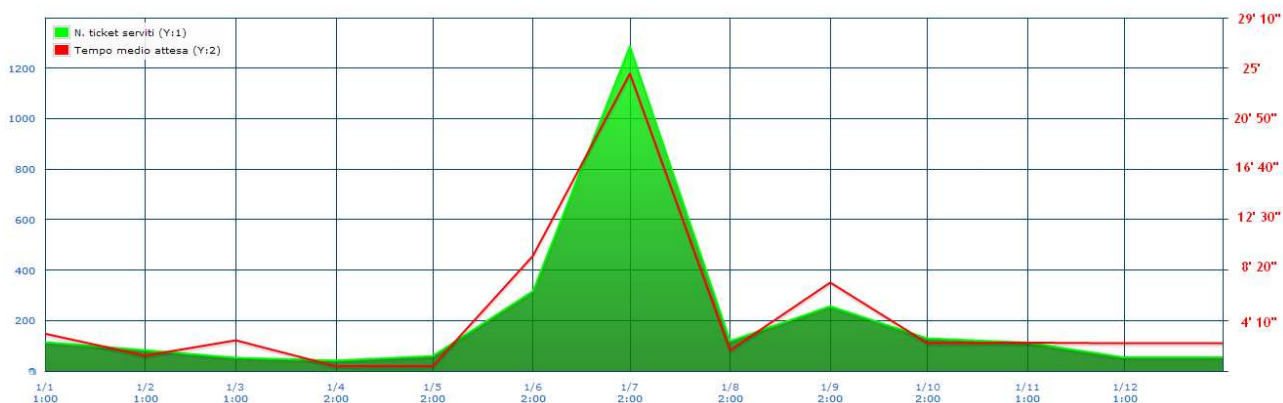
ANNO 2014 - TOTALI	Ticket		Tempo di attesa	Tempo di servizio
	Stampati	Serviti	Medio	Medio
ANNO 2014 - TOTALI	2.552	2.408		
GENNAIO	209	187	9' 27"	8' 03"
FEBBRAIO	215	194	9' 08"	15' 27"
MARZO	217	207	5' 56"	9' 10"
APRILE	243	231	7' 54"	17' 07"
MAGGIO	246	229	7' 04"	8' 12"
GIUGNO	187	172	9' 35"	8' 10"
LUGLIO	230	223	3' 58"	6' 39"
AGOSTO	118	115	3' 03"	8' 29"
SETTEMBRE	266	253	4' 57"	7' 30"
OTTOBRE	264	259	4' 23"	8' 24"
NOVEMBRE	226	217	5' 55"	12' 27"
DICEMBRE	131	121	5' 38"	7' 51"



Non si rilevano grandi variazioni rispetto ai dati del 2013, sia nei numeri totali che nell'andamento mensile.

- MENSE

	Ticket		Tempo di attesa	Tempo di servizio
	Stampati	Serviti	Medio	Medio
ANNO 2014 - TOTALI	2.801	2.630		
GENNAIO	123	115	3' 05"	8' 43"
FEBBRAIO	86	83	1' 17"	9' 22"
MARZO	53	53	2' 33"	9' 53"
APRILE	44	42	0' 24"	8' 44"
MAGGIO	65	60	0' 25"	8' 56"
GIUGNO	335	317	9' 31"	5' 06"
LUGLIO	1.378	1.287	24' 34"	4' 55"
AGOSTO	124	119	1' 43"	7' 28"
SETTEMBRE	278	257	7' 19"	8' 58"
OTTOBRE	142	130	2' 19"	9' 33"
NOVEMBRE	117	113	2' 21"	10' 00"
DICEMBRE	56	54	2' 18"	8' 51"



Si rileva il massimo di affluenza a luglio in corrispondenza della scadenza della presentazione della domanda di iscrizione.

A differenza del 2013 il picco è più accentuato (a parità di utenti serviti in totale, si sono presentati meno utenti a giugno e più a luglio). Tuttavia i tempi d'attesa media a giugno e luglio si abbassano notevolmente (21' 06" giugno 2013 e 38' 39" di luglio 2013).