

RELAZIONE STATISTICHE E QUALITÀ DEI SERVIZI DI FRONT-OFFICE

Periodo di riferimento: 01/01/2015 - 30/12/2015

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 dal 1 gennaio al 31 dicembre 2015.

Nella relazione si riportano i dati così ottenuti:

- 1) **Risultati complessivi**, riferiti ai 5 servizi gestiti dal sistema (TARI - Tassa Rifiuti, ICI/IMU, TOSAP/Pubblicità, Mense, TASI) nel loro insieme
- 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.

1. Risultati complessivi





a) Statistiche ticket serviti e tempi di attesa

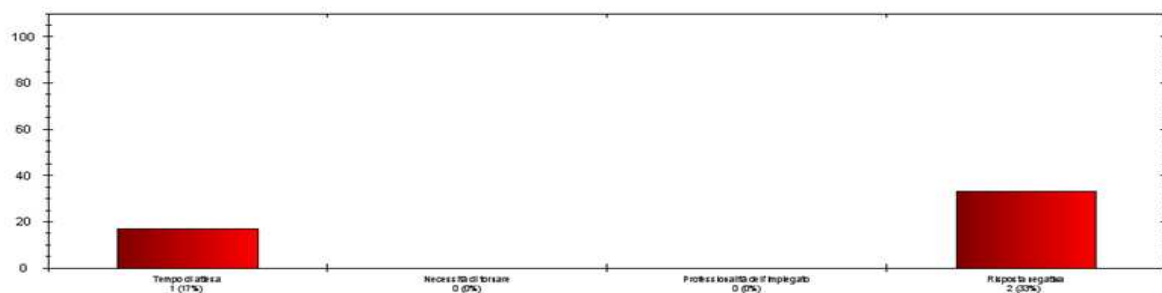
Prospetto riepilogativo:

Numero Ticket		Tempo di attesa	Tempo di servizio
Stampati	Serviti	Medio	Medio
20.818	19.899	12' 49''	9' 17''

b) Qualità del servizio

Prospetto riepilogativo:

 mettiamoci la faccia ancona entrate				
Qualità del servizio dal 01.01.2015 a 30.12.2015			Giudizio prevalente	
Vista riassuntiva				
N° utenti che hanno espresso il giudizio: 846				
Livello di soddisfazione				
N° giudizi espressi	838	2		6
Valore in percentuale	99	0	1	



La percentuale degli utenti votanti (846) rispetto ai serviti (20.818) è pari al **4,1%**

2. Raggruppamento per singolo servizio

a) Statistiche ticket serviti e tempi di attesa

Ticket elaborati dal 01.01.2015 al 30.12.2015

SERVIZIO	Ticket		Tempo medio di attesa	Tempo medio di servizio
	Stampati	Serviti		
IMU/ICI	1.650	1.490	8'40''	12'35''
MENSE	3.066	2.879	11'11''	9'17''
TARI	10.862	10.764	16'02''	8'10''
TASI	2.521	2.260	10'00''	10'06''
TOSAP / PUBBLICITA'	2.719	2.506	6'51''	11'23''

b) Qualità del servizio

Ticket elaborati dal 01.01.2015 al 30.12.2015

	Utenti votanti	% sul totale serviti	Giudizi positivi	% sui voti espressi servizio	Giudizi suffic.	% sui voti espressi servizio	Giudizi negativi	% sui voti espressi servizio
IMU-ICI	27	1,8%	25	93%	0	0%	2	7%
MENSE	199	6,9%	199	100%	0	0%	0	0%
TARI	469	4,4%	464	99%	2	0%	3	1%
TASI	25	1,1%	24	96%	0	0%	1	4%
TOSAP	126	5,0%	126	100%	0	0%	0	0%