

Prot. n. 207 del 11/01/2017

Al Sindaco Comune di Ancona  
Avv. Valeria MancinelliAll'Assessore alle Politiche economiche,  
finanziarie e di bilancio  
Prof. Fiorillo FabioAl Direttore Generale  
del Comune di Ancona  
Dott. Giancarlo GaspariniAl Dirigente Servizio Ragioneria Comune di  
Ancona  
Dott.ssa Ghiandoni Daniela**Oggetto: Relazione statistiche e qualità dei servizi di front-office****Periodo di riferimento: 04/01/2016 - 30/12/2016****\* con esclusione del periodo 27/09/2016 – 07/11/2016  
(per aggiornamento software del sistema)**

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'anno 2016, con esclusione del periodo 27/09/2016 – 07/11/2016 a causa di problemi tecnici.

Nella relazione si riportano i dati così ottenuti:

- 1) **Risultati complessivi**, riferiti ai 5 servizi gestiti dal sistema (TARI - Tassa Rifiuti, ICI/IMU/TASI, TOSAP/PUBBLICITA', MENSE, AFFISSIONI) 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

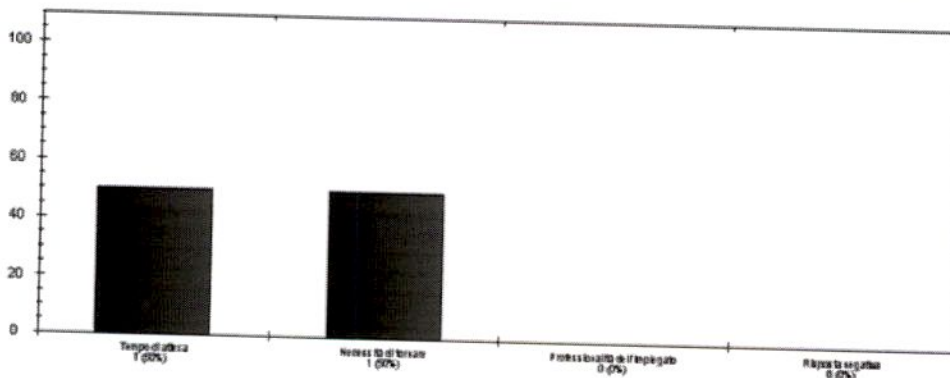
Prospetto riepilogativo:

|                 | Numero Ticket |         | Tempo di attesa | Tempo di servizio |
|-----------------|---------------|---------|-----------------|-------------------|
|                 | Stampati      | Serviti | Medio           | Medio             |
| SALA PRINCIPALE | 18.279        | 17.862  | 13' 21"         | 6' 41"            |
| SALA AFFISSIONI | 187           | 182     | 7' 12"          | 9' 32"            |

### b) Qualità del servizio

Prospetto riepilogativo:

|  <b>mettiamoci<br/>la faccia</b> |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| ancona entrate  |   |   |   |   |
| Qualità del servizio dal 01.01.2016 a 31.12.2016  |   |   |   | Giudizio prevalente   |
| Vista riassuntiva   |   |   |   |  |
| N° utenti che hanno espresso il giudizio: 2895  |   |   |   |   |
| Livello di soddisfazione  |  |  |  |   |
| N° giudizi espressi   | 2885  | 8   | 2   |   |
| Valore in percentuale   | 100   | 0   | 0   |   |



La percentuale degli utenti votanti (2.895) rispetto ai serviti (18.044) è pari al **16,04%**



## 2. Raggruppamento per singolo servizio

### a) Statistiche ticket serviti e tempi di attesa

Ticket elaborati dal 01.01.2016 al 31.12.2016

| SERVIZIO                   | Ticket   |         | Tempo medio di attesa | Tempo medio di servizio |
|----------------------------|----------|---------|-----------------------|-------------------------|
|                            | Stampati | Serviti |                       |                         |
| <b>IMU/ICI/TASI</b>        | 1.599    | 1.491   | 6'46''                | 7'11''                  |
| <b>MENSE</b>               | 2.787    | 2.630   | 15'58''               | 6'35''                  |
| <b>TARI</b>                | 11.376   | 11.280  | 15'12''               | 6'08''                  |
| <b>TOSAP / PUBBLICITA'</b> | 2.517    | 2.461   | 6'15''                | 9'02''                  |
| <b>AFFISSIONI</b>          | 187      | 182     | 7' 12''               | 9' 32''                 |

### b) Qualità del servizio

Ticket elaborati dal 01.01.2016 al 30.12.2016

|                   | Utenti votanti | % sul totale serviti | Giudizi positivi | % sui voti espressi servizio | Giudizi suffic. | % sui voti espressi servizio | Giudizi negativi | % sui voti espressi servizio |
|-------------------|----------------|----------------------|------------------|------------------------------|-----------------|------------------------------|------------------|------------------------------|
| <b>IMU-ICI</b>    | <b>268</b>     | 17,97%               | <b>268</b>       | 100%                         | <b>0</b>        | 0%                           | <b>0</b>         | 0%                           |
| <b>MENSE</b>      | <b>516</b>     | 19,62%               | <b>510</b>       | 99%                          | <b>5</b>        | 1%                           | <b>1</b>         | 0%                           |
| <b>TARI</b>       | <b>1.416</b>   | 12,55%               | <b>1.413</b>     | 100%                         | <b>2</b>        | 0%                           | <b>1</b>         | 0%                           |
| <b>TOSAP</b>      | <b>583</b>     | 23,69%               | <b>582</b>       | 100%                         | <b>1</b>        | 0%                           | <b>0</b>         | 0%                           |
| <b>AFFISSIONI</b> | <b>112</b>     | 61,54%               | <b>112</b>       | 100%                         | <b>0</b>        | 0%                           | <b>0</b>         | 0%                           |

IL DIRIGENTE  
Dott. Leonardo Giacchetta