

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

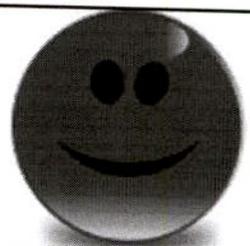
### a) Statistiche ticket serviti e tempi di attesa

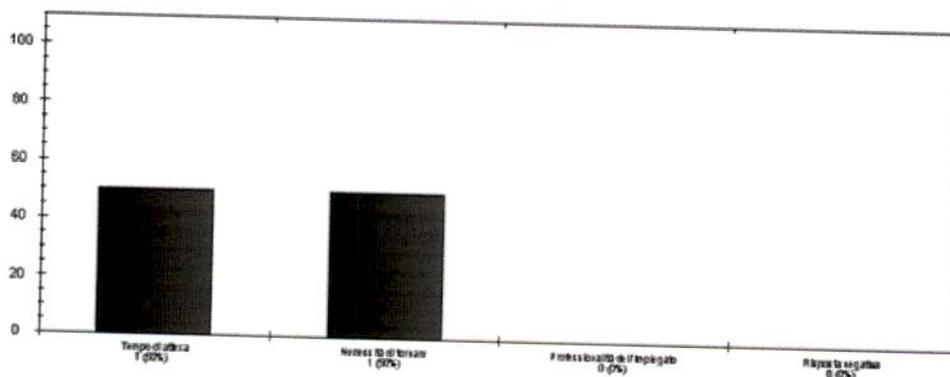
Prospetto riepilogativo:

	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 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		
IMU/ICI/TASI	1.599	1.491	6'46''	7'11''
MENSE	2.787	2.630	15'58''	6'35''
TARI	11.376	11.280	15'12''	6'08''
TOSAP / PUBBLICITA'	2.517	2.461	6'15''	9'02''
AFFISSIONI	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
IMU-ICI	268	17,97%	268	100%	0	0%	0	0%
MENSE	516	19,62%	510	99%	5	1%	1	0%
TARI	1.416	12,55%	1.413	100%	2	0%	1	0%
TOSAP	583	23,69%	582	100%	1	0%	0	0%
AFFISSIONI	112	61,54%	112	100%	0	0%	0	0%

IL DIRIGENTE  
Dott. Leonardo Giacchetta

