

Prot. n. 2710 del 06/03/2018

Al Sindaco
del Comune di Ancona
Avv. Mancinelli Valeria

All'Assessore alle Politiche economiche,
finanziarie e di bilancio
del Comune di Ancona
Prof. Fiorillo Fabio

Al Direttore Generale
del Comune di Ancona
Dott. Gasparini Giancarlo

Al Segretario Generale
del Comune di Ancona
Dott.ssa Cruso Giuseppina

Al Dirigente Servizio Ragioneria
del Comune di Ancona
Dott.ssa Ghiandoni Daniela

All'ufficio società partecipate
del Comune di Ancona
Dott.ssa Pierini Paola

Oggetto: Relazione statistiche e qualità dei servizi di front-office

Periodo di riferimento: anno 2017

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).

Nella relazione si riportano i dati così ottenuti:

- 1) Risultati complessivi**, riferiti ai 5 servizi gestiti dal sistema (TARI - Tassa Rifiuti, ICI/IMU/TASI, COSAP/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

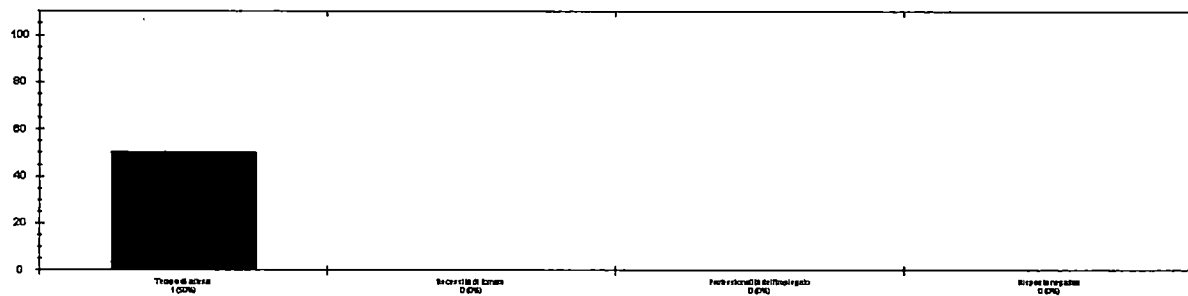
Prospetto riepilogativo:

	Numero Ticket		Tempo di attesa	Tempo di servizio
	Stampati	Serviti	Medio	Medio
SALA PRINCIPALE	20.140	19.653	12' 55''	7' 12''
SALA AFFISSIONI	365	365	4' 17''	11' 01''

b) Qualità del servizio

Prospetto riepilogativo:

 mettiamoci la faccia				
ancona entrate				
Qualità del servizio dal 01.01.2017 a 31.12.2017				Giudizio prevalente
Vista riassuntiva				
N° utenti che hanno espresso il giudizio: 5209				
Livello di soddisfazione				
N° giudizi espressi	5205	2	2	
Valore in percentuale	100	0	0	



La percentuale degli utenti votanti (5.209) rispetto ai serviti (20.018) è pari al **26,02%**

2. Raggruppamento per singolo servizio

a) Statistiche ticket serviti e tempi di attesa

Ticket elaborati dal 01.01.2017 al 31.12.2017

SERVIZIO	Ticket		Tempo medio di attesa	Tempo medio di servizio
	Stampati	Serviti		
IMU/ICI/TASI	2.028	1.893	5' 06"	6' 51"
MENSE	2.925	2.748	16' 36"	7' 25"
TARI	12.356	12.213	15' 18"	7' 16"
COSAP / PUBBLICITA'	2.820	2.788	4' 12"	6' 53"
AFFISSIONI	365	365	4' 17"	11' 01"

Nella sola giornata del 14/07/2017 è stato introdotto il servizio "Ingiunzioni Polizia Municipale" per far fronte alla forte affluenza di utenti, usualmente accolti senza prenotazione biglietto. Sono stati stampati e serviti 11 ticket, per un tempo medio di attesa di 9' 08" e di servizio 14' 48"

b) Qualità del servizio

Ticket elaborati dal 01.01.2017 al 30.12.2017

	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	792	41,84%	790	100%	2	0%	0	0%
MENSE	764	27,80%	762	99%	0	0%	2	0%
TARI	1.475	12,08%	1.475	100%	0	0%	0	0%
COSAP	1.826	65,49%	1.826	100%	0	0%	0	0%
AFFISSIONI	352	96,44%	352	100%	0	0%	0	0%

Ancona, 06/03/2018

IL DIRIGENTE
Dott. Leonardo Giacchetta

