

Prot. n. 303 del 09.01.2019

Ancona, 09/01/2019

Al Sindaco del Comune di Ancona
Avv. VALERIA MANCINELLI

All'Assessore alle Politiche economiche,
finanziarie e di bilancio
Dott.ssa IDA SIMONELLA

Al Segretario Generale
Avv. GIUSEPPINA CRUSO

Al Dirigente Servizio Ragioneria
Dott.ssa DANIELA GHIANDONI

Oggetto: Relazione statistiche e qualità dei servizi di Front-Office

Periodo di riferimento: anno 2018

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 6 servizi gestiti dal sistema
(TARI - Tassa Rifiuti, ICI/IMU/TASI, COSAP/PUBBLICITA', MENSE, AFFISSIONI,
INGIUNZIONI – RISC. COATTIVA) nel loro insieme

In particolare, il nuovo servizio **INGIUNZIONI – RISC. COATTIVA** è stato introdotto nel secondo front-office (già predisposto per le affissioni) per far fronte alla forte affluenza di utenti, usualmente accolti senza prenotazione biglietto, in 22 giornate nel periodo 31/10/2018 – 21/12/2018

- 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

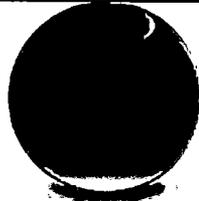
a) Statistiche ticket serviti e tempi di attesa

Prospetto riepilogativo:

	Numero Ticket		Tempo di attesa	Tempo di servizio
	Stampati	Serviti	Medio	Medio
SALA PRINCIPALE	19.704	18.879	12' 58''	7' 05''
SALA AFFISSIONI	264	234	7' 23''	13' 23''

b) Qualità del servizio

Prospetto riepilogativo:

 mettiamoci la faccia ancona entrate				
Qualità del servizio dal 01.01.2018 a 31.12.2018				Giudizio prevalente
Vista riassuntiva				
N° utenti che hanno espresso il giudizio: 7033				
Livello di soddisfazione				
N° giudizi espressi	7016	14	3	
Valore in percentuale	100	0	0	



La percentuale degli utenti votanti (7.033) rispetto ai serviti (19.113) è pari al **36,80%**

2. Raggruppamento per singolo servizio

a) Statistiche ticket serviti e tempi di attesa

Ticket elaborati dal 01.01.2018 al 31.12.2018

SERVIZIO	Ticket		Tempo medio di attesa	Tempo medio di servizio
	Stampati	Serviti		
IMU/ICI/TASI	1.891	1.697	11' 18"	5' 54"
MENSE	3.028	2.848	16' 40"	8' 43"
TARI	12.638	12.224	13' 55"	6' 59"
COSAP / PUBBLICITA'	2.147	2.110	3' 39"	6' 28"
AFFISSIONI	196	186	8' 56"	16' 06"
INGIUNZIONI – RISC. COATTIVA	68	48	2' 53"	2' 51"

b) Qualità del servizio

Ticket elaborati dal 01.01.2018 al 30.12.2018

	Utenti votanti	% sul totale serviti	Giudizi positivi	% sui voti espressi servizio	Giudizi suffic.	% sui voti espressi servizio		
IMU-TASI	642	37,83%	637	99%	4	1%	1	0%
MENSE	1.184	41,57%	1.182	100%	2	0%	0	0%
TARI	3.838	31,40%	3.828	100%	8	0%	2	0%
COSAP	1.191	56,45%	1.191	100%	0	0%	0	0%
AFFISSIONI	163	87,63%	163	100%	0	0%	0	0%
RISC. COATTIVA	15	31,25%	15	100%	0	0%	0	0%

IL DIRIGENTE
Dott. Leonardo Giacchetta