

Prot. n. **263** del 03/02/2020  
Ancona, 31/01/2020

Al Sindaco del Comune di Ancona  
Avv. VALERIA MANCINELLI

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

Al Direttore Generale  
Dott. MAURIZIO BEVILACQUA

Al Segretario Generale  
Dott. GIOVANNI MONTACCINI

Al Dirigente Servizio Ragioneria  
Dott.ssa DANIELA GHIANDONI

## Oggetto: Relazione statistiche e qualità dei servizi di Front-Office Periodo di riferimento: anno 2019

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, IMU/TASI, COSAP/PUBBLICITA', MENSE, AFFISSIONI, INGIUNZIONI – RISC. COATTIVA) 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 *emojicons*:



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

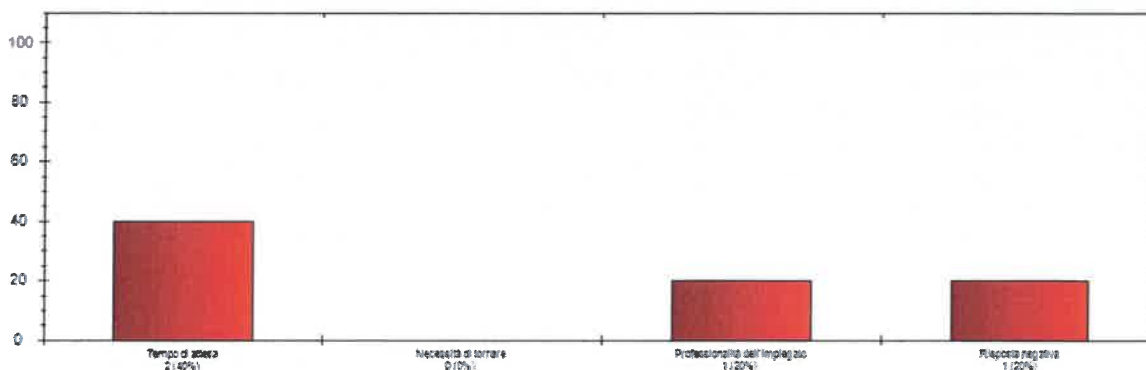
Prospetto riepilogativo:

	Numero Ticket		Tempo di attesa	Tempo di servizio
	Stampati	Serviti	Medio	Medio
SALA PRINCIPALE	22.787	21.482	16' 32''	7' 06''
SALA AFFISSIONI	686	454	6' 51''	13' 55''

### b) Qualità del servizio

Prospetto riepilogativo:

 <b>mettiamoci la faccia</b>				
ancona entrate				
Qualità del servizio dal 01.01.2019 a 31.12.2019				Giudizio prevalente
Vista riassuntiva				
N° utenti che hanno espresso il giudizio: 9794				
Livello di soddisfazione				
N° giudizi espressi	9781	8	5	
Valore in percentuale	100	0	0	



La percentuale degli utenti votanti (9.794) rispetto ai serviti (20.526) è pari al **47,72%**

## 2. Raggruppamento per singolo servizio

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

Ticket elaborati dal 01.01.2019 al 31.12.2019

SERVIZIO	Ticket		Tempo medio di attesa	Tempo medio di servizio
	Stampati	Serviti		
IMU/ICI/TASI	2.258	1.942	16' 53''	4' 58''
MENSE	3.416	3.203	19' 15''	7' 26''
TARI	14.888	14.145	17' 35''	7' 08''
COSAP / PUBBLICITA'	2.225	2.192	5' 02''	8' 14''
AFFISSIONI	153	145	12' 46''	25' 15''
INGIUNZIONI – RISC. COATTIVA	533	309	5' 09''	8' 35''

### b) Qualità del servizio

Ticket elaborati dal 01.01.2019 al 30.12.2019

	Utenti votanti	% sul totale serviti	Giudizi positivi	% sui voti espressi servizio	Giudizi suffic.	% sui voti espressi servizio	Giudizi negativi	% sui voti espressi servizio
IMU-TASI	584	30,07%	584	100%	0	0%	0	0%
MENSE	3.094	96,60%	3.085	100%	5	0%	4	0%
TARI	4.414	31,21%	4.411	100%	2	0%	1	0%
COSAP	1.553	70,85%	1.552	100%	1	0%	0	0%
AFFISSIONI	136	93,79%	136	100%	0	0%	0	0%
RISC. COATTIVA	13	4,21%	13	100%	0	0%	0	0%

### 3. Nuovo servizio di prenotazione ticket da app mobile

Nella prospettiva di ridurre i tempi di attesa dei cittadini e mettere in grado l'utente di valutare se la fruizione del servizio di cui necessita può essere garantita nell'arco temporale che ha a disposizione si è reputato utile integrare il servizio di gestione del flusso di utenti in uso presso gli sportelli aperti al pubblico della società con il servizio di prenotazione ticket da app mobile.

Questa funzionalità consente all'utente che deve recarsi presso il front-office di Ancona Entrate di **richiedere da remoto un ticket e di utilizzare il tempo di attesa dell'erogazione del servizio come tempo di percorrenza per il raggiungimento della struttura e sportello stesso, oppure addirittura verificare che in quel momento la coda di attesa è elevata e quindi è opportuno rimandare la richiesta.**

Inoltre, **il servizio da app mobile consente all'utente che desidera ricevere un servizio da Ancona Entrate di prenotarlo in anticipo selezionando l'ufficio in base alle proprie esigenze.** E' il caso di una persona che sa che in una determinata giornata dovrà recarsi presso gli uffici della società; oltre alla scelta del servizio, l'utente potrà scegliere il giorno e l'orario per cui richiedere il servizio.

**L'app viene incontro a queste esigenze e si integra nel sistema di gestione dei flussi di gestione di utenza, garantendo due specifiche funzionalità:**

- **richiesta ticket**
- **prenotazione servizio.**

Per quanto riguarda la funzione di richiesta ticket l'app installata sul cellulare, mediante tecniche di geolocalizzazione, è in grado di identificare le strutture che mettono a disposizione il servizio di ticket virtuale e che si trovano ad una distanza 'percorribile' dall'utente stesso: in tal modo viene creato un elenco, visualizzato sul dispositivo mobile dell'utente, tramite cui quest'ultimo può selezionare la sua destinazione. A fronte di tale selezione vengono elencati i diversi servizi disponibili, in maniera analoga a quanto accade a livello di erogatore di ticket: in tal modo l'utente può scegliere il servizio desiderato ed ottenere l'emissione di un ticket virtuale, che compare sul cellulare: questo è del tutto equivalente all'emissione di un ticket cartaceo e quindi genera un nuovo utente in coda.

Il sistema, inoltre, provvede ad inviare delle notifiche periodiche sullo stato delle code e sui tempi di attesa per il servizio richiesto, in questo modo l'utente viene costantemente aggiornato sulla situazione e può decidere quando effettivamente recarsi presso l'ufficio.

Come ulteriore caratteristica messa a disposizione dell'utente, vi è la possibilità anche di valutare la disponibilità e fruibilità effettiva del ticket: ciò avviene tenendo conto dei tempi medi di erogazione del servizio richiesto, degli utenti in coda e della distanza, e quindi dei tempi di percorrenza richiesti, fra la struttura selezionata e l'utente: questo impedisce l'emissione di un

ticket la cui chiamata avverrebbe in tempi troppo ravvicinati affinché l'utente possa effettivamente presentarsi allo sportello.

Nel caso della prenotazione, l'app mediante una sequenza di filtri permette all'utente di selezionare l'ufficio di interesse. A fronte di tale selezione, sempre sul cellulare, vengono elencati i diversi servizi disponibili, in modo analogo a quanto accade a livello di erogatore di ticket: in tal modo l'utente può scegliere il servizio desiderato. In base a tali informazioni, una volta indicata anche la data per cui si desidera prenotare il servizio, il sistema è in grado di determinare e presentare all'utente l'elenco degli orari liberi (tenendo conto dell'orario di apertura del servizio e delle fasce per cui non esistono prenotazioni). A questo punto l'utente può selezionare l'orario desiderato fra quelli proposti e inserire la propria prenotazione. A seguito di questo evento verranno inviate delle notifiche all'utente in relazione all'approssimarsi della prenotazione effettuata, agevolando così l'utente per la fruizione del servizio stesso.



IL DIRIGENTE  
Dot. Leonardo Giacchetta