



COMUNE DI PERGINE VALSUGANA

DIREZIONE RISORSE FINANZIARIE

UFFICIO TRIBUTI

Rapporto indagine customer satisfaction

Anno 2022

Sommario

OBIETTIVI E METODOLOGIA.....	2
Contesto di riferimento.....	2
Obiettivi dell'indagine.....	2
Scheda di analisi del processo e Scheda impostazione indagine.....	3
Campionamento	4
Strumenti e realizzazione dell'indagine.....	5
ANALISI STATISTICA DEI RISULTATI	6
SINTESI DELL'INDAGINE E PIANO DI MIGLIORAMENTO	9
COMUNICAZIONE DEI RISULTATI	11

OBIETTIVI E METODOLOGIA

Contesto di riferimento

L'art. 183 della legge regionale n. 2 del 3 maggio 2018 e ss.mm. in materia di controlli interni ha introdotto a decorrere dal 2018 per gli enti locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti il *“controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.”*.

Nell'ambito della propria autonomia normativa ed organizzativa il Comune di Pergine Valsugana ha adottato il Regolamento sui controlli interni approvato dal Consiglio comunale con deliberazione n. 5 del 31/01/2017. Il Capo VIII del predetto regolamento disciplina il controllo sulla qualità dei servizi erogati. Organo deputato al coordinamento e presidio delle indagini a carattere generale è la Direzione Generale.

Tra gli strumenti e le metodologie individuate ai fini del controllo di qualità sono ricompresi in particolare sondaggi tramite sito internet, raccolta di segnalazioni, suggerimenti e reclami, istanze e petizioni, richieste del difensore civico e le carte dei servizi.

La Giunta comunale con deliberazione n. 91 di data 28 giugno 2022 ha approvato, in attuazione dell'art. 32 comma 4 del Regolamento sui controlli interni il Disciplinare dell'ascolto al cittadino.

In applicazione al disciplinare la competente Direzione Generale, con nota di data 11/07/2022 Prot. n. 26669/I ha individuato per l'anno 2022, conformemente al piano dettagliato degli obiettivi, come oggetto di rilevazione il servizio tributi.

Obiettivi dell'indagine

Nell'ambito del quadro normativo sopra delineato, l'Ufficio Tributi ha iniziato nel corso dell'anno 2022 l'implementazione di un percorso di miglioramento qualitativo del servizio erogato introducendo il monitoraggio della soddisfazione del “cliente” (utente) e la predisposizione della Carta dei Servizi dell'ufficio tributi.

L'obiettivo prefissato rientra nell'ambito di analisi di verifica di alcuni aspetti del rapporto tra l'Ufficio Tributi e gli utenti che soprattutto si rivolgono direttamente all'ufficio.

I parametri presi in considerazione e rientranti nella sfera di analisi sono correlati alla funzionalità delle modalità organizzative in relazione al rapporto con l'utenza al fine di valutare l'attività di front office, le modalità operative e conseguentemente individuare possibili azioni migliorative in un'ottica di customer satisfaction.

L'obiettivo fondamentale dell'analisi è l'orientamento teso a comprendere il divario tra i livelli attesi ed il livello effettivamente percepito dall'utenza finale.

In considerazione degli strumenti operativi a disposizione, della data di avvio dell'indagine statistica posticipata rispetto a quella pianificata e del periodo di rilevazione, che non ha garantito la copertura dell'intero anno, l'ufficio non ha potuto condurre e svolgere in modo ottimale il processo di monitoraggio della soddisfazione del “cliente” per l'anno 2022. Data l'importanza ed il valore del servizio acquistato dal cittadino, ci si prefigge di mantenere e potenziare il controllo sulla qualità del servizio anche per l'anno 2023 aumentando il campione di osservazione ed integrando il sistema di rilevazione attraverso un software dedicato da valutare in sinergia con la Direzione

Generale - ufficio ICT preposto a tali acquisti.

Scheda di analisi del processo e Scheda impostazione indagine

L'analisi del processo oggetto di rilevazione ha carattere e natura qualitativa ed è indirizzata a raccogliere i dati sulla base di un sondaggio per misurare la propria performance, valutare la conformità agli standard e formulare le azioni alternative che potrebbero essere richieste.

Dal punto di vista soggettivo l'indagine è rivolta agli utenti finali del servizio erogato dall'Ufficio Tributi.

Gli item proposti tendono a qualificare il valore e la qualità del servizio percepita dal "cliente", quindi il grado di soddisfazione, nonché a cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte allo scopo di provvedere ad un continuo miglioramento del servizio sulla base delle risultanze emerse dall'indagine.

Scheda di analisi del processo

Processo Gestione attività IM.I.S.
Direzione Direzione Risorse Finanziarie
Servizio Ufficio tributi
Referenti Dirigente - Monica Gemma
Capoufficio - Paolo Ghirardoni

Fase	Attività	Destinatari finali	Output	Fattori critici di successo	Misura	Item di qualità
1	Informativa e modulistica liquidazione IMIS	Utente finale del servizio	Corretta informativa ai fini della liquidazione IM.I.S.	completezza, chiarezza	tempestività e costante aggiornamento dei dati	n. 1 questionario
	Attività di front office	Utente finale del servizio	Completezza delle informazioni e competenza - soddisfazione dell'utente	ascolto, cortesia, disponibilità	disponibilità del personale	n. 1 questionario
	Gestione appuntamenti	Utente finale del servizio	Facilità e velocità appuntamenti	tempo, riservatezza, facilità di contatto	numero giorni	n. 1 questionario
	Attività di controllo e accertamento dell'imposta	Utente finale del servizio	Corretta gestione del procedimento ed assenza di contenzioso	completezza, chiarezza	corretta gestione documentale	n. 1 questionario

Scheda impostazione indagine

Processo	Gestione attività IM.I.S.
Obiettivi indagine	Raccolta dati e valutazione dell'utenza al fine di conoscere la percezione della qualità dei servizi erogati
Destinatari dell'indagine	Utenti finali del servizio (esterni)
Strumenti utilizzati	Somministrazione questionario on line
Campione	Utenti che hanno direttamente interagito con il servizio
Periodo di rilevazione indagine	6 settembre 2022 - 31 dicembre 2022
Raccolta, inserimento ed elaborazione dati	Elaborazione e valutazione dati raccolti anche attraverso rappresentazione grafica

La definizione del disegno di indagine e del campo di osservazione è stata gestita attraverso l'individuazione di diverse fasi di lavoro:

- ❖ Fase 1 - Costituzione del gruppo di lavoro e avvio delle attività: il gruppo di lavoro si identifica nei referenti del processo pur avendo condiviso le scelte con il personale assegnato all'Ufficio Tributi mediante opportuni incontri;
- ❖ Fase 2 - Analisi delle condizioni operative;
- ❖ Fase 3 - Analisi della dimensione della qualità che prende a riferimento:
 - ✓ la dimensione relazionale rispetto alla gestione dei rapporti con il cittadino;
 - ✓ la dimensione tecnica che riguarda il contenuto intrinseco del servizio erogato;
 - ✓ la dimensione strumentale che prende in considerazione l'ambiente, le strutture ecc..
- ❖ Fase 4 - Individuazione del campione da rilevare;
- ❖ Fase 5 - Stesura del questionario e definizione delle modalità di somministrazione;
- ❖ Fase 6 - Raccolta ed inserimento dei questionari;
- ❖ Fase 7 - Elaborazione e analisi dei dati raccolti
- ❖ Fase 8 - Redazione del documento tecnico dei primi risultati (report).

Campionamento

La popolazione di interesse ai fini del campionamento è rappresentata da tutte le unità che compongono il gruppo dei soggetti passivi di imposta IM.I.S.

Va però precisato che l'Ufficio Tributi eroga il servizio di gestione dell'imposta non solo a favore dei cittadini del Comune di Pergine Valsugana, ma anche a favore dei cittadini facenti parte dei Comuni della gestione associata (Comuni di Fierozzo, Frassilongo, Sant'Orsola Terme, Palù del Fersina, Vignola Falesina).

Ai fini della predetta indagine la popolazione di riferimento individuata si compone di n. 12350 posizioni contributive appartenenti al Comune di Pergine Valsugana.

La scelta del campionamento, in questa prima fase di implementazione del sistema di qualità, è stata vincolata dalla mancanza di un software dedicato alla gestione e somministrazione del sondaggio che ha comportato lo slittamento del periodo temporale di effettiva attivazione del processo di rilevazione. Infatti nel corso dell'esercizio 2022 era stato pianificato e valutato l'acquisto di un sistema informatizzato di rilevazione del gradimento da parte degli utenti, in collaborazione con la Direzione Generale – Ufficio ICT (competente all'acquisto), da avviare entro il mese di maggio 2022. Purtroppo non si è proceduto in tal senso con conseguenti riflessi circa le modalità di conduzione dell'indagine e la scelta del campione. In particolare si osserva:

- ♦ che l'introduzione del modello di indagine di rilevazione della soddisfazione degli utenti si è resa possibile solo dopo la prima scadenza del versamento IM.I.S. (16/06); questo fatto ha rappresentato l'esclusione di un importante fattore di successo della raccolta dati. Infatti è in occasione della prima scadenza di versamento IM.I.S. che si instaura una relazione con la maggior parte delle unità della popolazione osservata; ciò significa che il periodo temporale di somministrazione del sondaggio diventa un presupposto ed un punto di partenza fondamentale per la buona riuscita del progetto determinando il livello di partecipazione all'indagine da parte dell'utente finale e la conseguente raccolta dati e successiva analisi. È infatti proprio in sede della prima scadenza IM.I.S. che l'Ufficio Tributi trasmette a tutti i soggetti passivi l'informativa ai fini dell'autoliquidazione d'imposta, sia con riferimento al 16/06 che al 16/12, e quindi tale contesto operativo diventa la circostanza ed

- ideale e favorevole in cui procedere all'attivazione dell'indagine;
- ♦ che la scelta di campionamento è stata di fatto vincolata ai soggetti che hanno interagito direttamente con l'ufficio successivamente alla prima scadenza IM.I.S. in relazione a sistemazioni di posizioni contributive;
 - ♦ che la scelta del questionario ha previsto variabili qualitative estremamente semplici e di immediata comprensione.

L'ampiezza del campione analizzato (quale sottoinsieme della popolazione) ai fini dell'indagine e quindi della somministrazione del questionario è costituito da n. 444 elementi. La numerosità del campione è correlata all'afflusso degli utenti presso l'ufficio tributi, alla gestione delle comunicazioni tramite mail e all'invito alla compilazione del questionario all'utenza telefonica.

Si tratta quindi un campione di analisi non probabilistico.

Strumenti e realizzazione dell'indagine

Il contesto operativo attuale della Pubblica Amministrazione ha condotto nel tempo ad un'attenzione crescente per la qualità dei propri servizi pubblici.

L'approccio che nel tempo si è sviluppato è la "gestione della qualità", vista anche come forma di controllo, attraverso metodi statistici ed il richiamo del cosiddetto pensiero statistico del "manager aziendale" (filosofia di management) oltre all'affiancamento di strumenti comportamentali.

In quest'ottica lo strumento di indagine individuato per implementare l'approccio mirato al miglioramento della qualità nell'organizzazione interna dell'Ente e con valenza esterna è rappresentato dal questionario (sondaggio) quale metodo statistico in grado di rilevare le variabili aleatorie a carattere qualitativo, intese come varietà dei fenomeni o caratteristiche. I dati ottenuti costituiscono i risultati osservati di queste variabili.

I risultati dipendono direttamente dall'utenza campionata ed al vincolo temporale di rilevazione, quali elementi "costitutivi" del campo di indagine.

Il questionario rappresenta quindi lo strumento statistico operativo finalizzato a misurare la soddisfazione dell'utente per i servizi erogati nell'ambito delle attività di gestione dell'IM.I.S. erogate dall'Ufficio Tributi e ne consente la rilevazione dei risultati oltre a sviluppare una funzione di ascolto attivo del cittadino.

Il questionario è stato realizzato attraverso l'utilizzo dei moduli di Google, con domande estremamente semplici e comprensive ed è stato somministrato in modalità on line per il tramite del sito istituzionale del Comune attraverso cui si è data ampia pubblicità ed informativa. Il sondaggio si compone di 8 domande scelte anche rispetto al target dell'utenza osservata, la prima parte dello stesso tiene conto della fascia di età, sesso ed istruzione.

La raccolta dei questionari, assolutamente in formato anonimo, è stata portata a termine sempre con l'utilizzo del modulo di Google che ha permesso di organizzare i dati della rilevazione in un data base composto da un'area dati e un'area di codebook.

Terminato il periodo di rilevazione (31.12.2022) si è dato avvio alla fase di analisi statistica dei dati.

ANALISI STATISTICA DEI RISULTATI

L'analisi statistica dei dati raccolti ha come obiettivo quello di contribuire ad individuare le aree di miglioramento della qualità del servizio e quindi a fissare delle priorità di intervento.

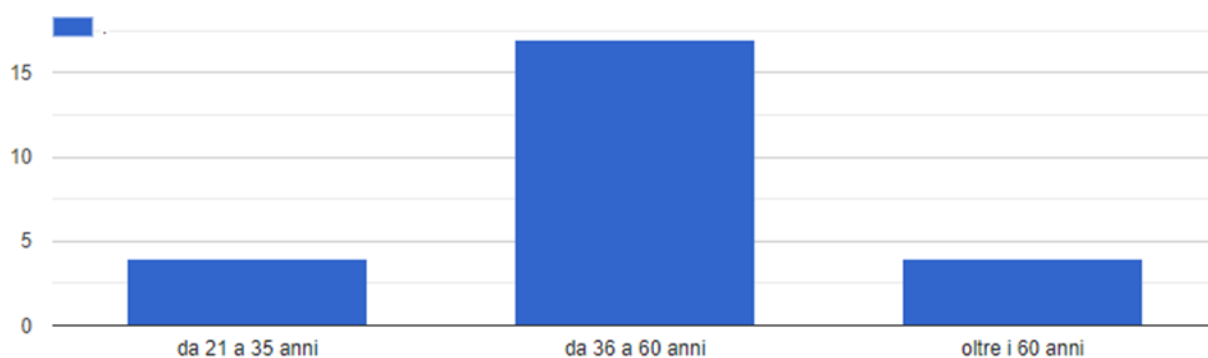
La scala dei valori di soddisfazione per il costrutto dell'indagine e del questionario è stata impostata secondo i seguenti criteri:

1=insufficiente 2=sufficiente 3= discreto 4=buono 5=ottimo

Informazioni di carattere generale

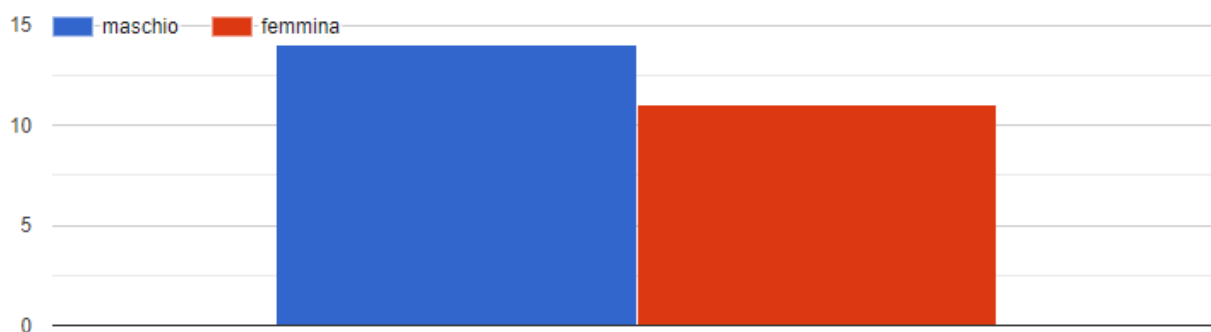
Fascia di età

Rilevazione



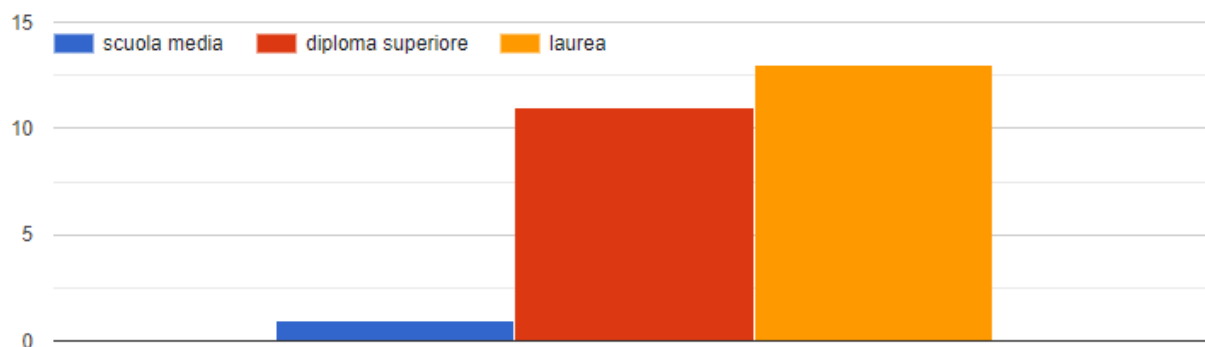
Sesso

Rilevazione



Istruzione

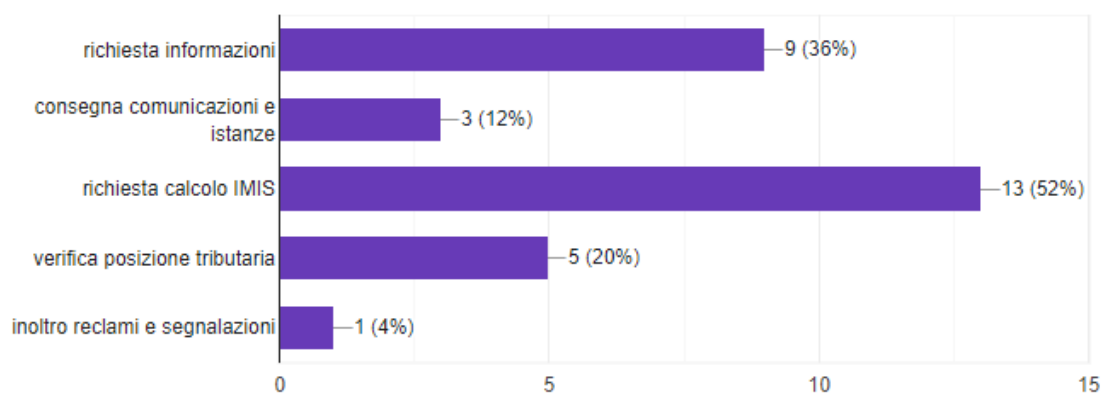
Rilevazione



Per quale motivo si è rivolto all'Ufficio Tributi?

Rilevazione

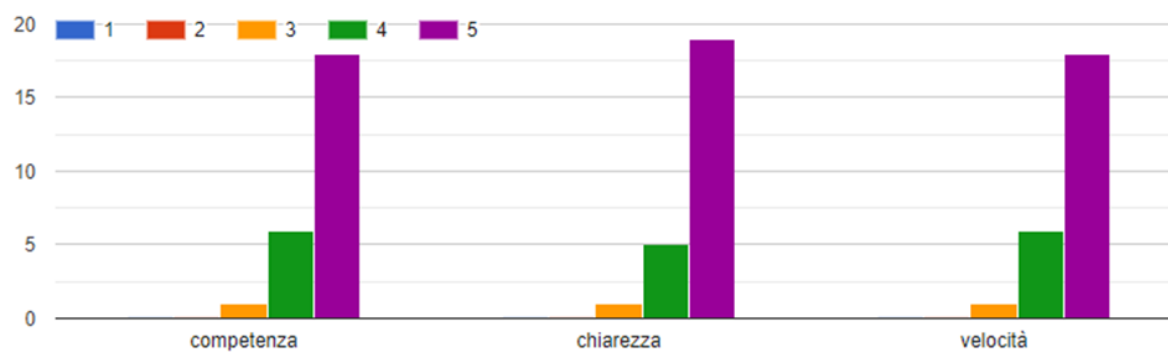
25 risposte



Valutazione del servizio

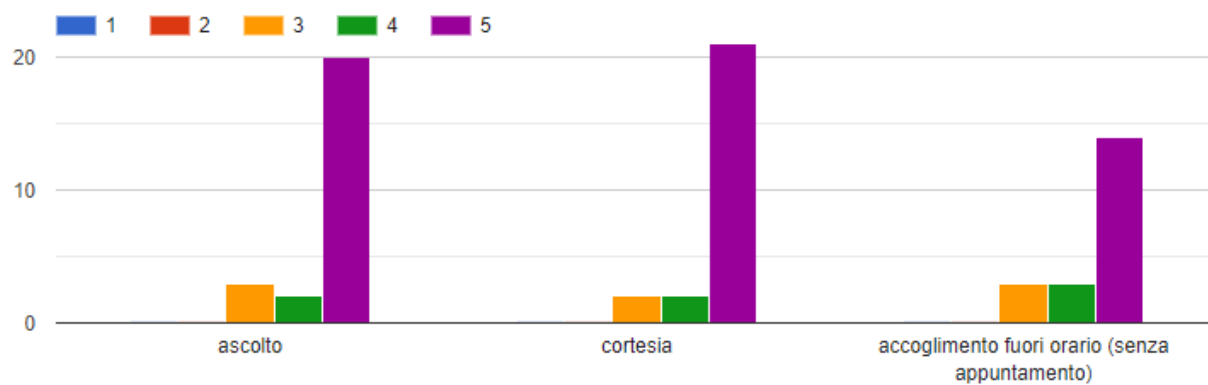
CAPACITA' DI RISPOSTA

Rilevazione



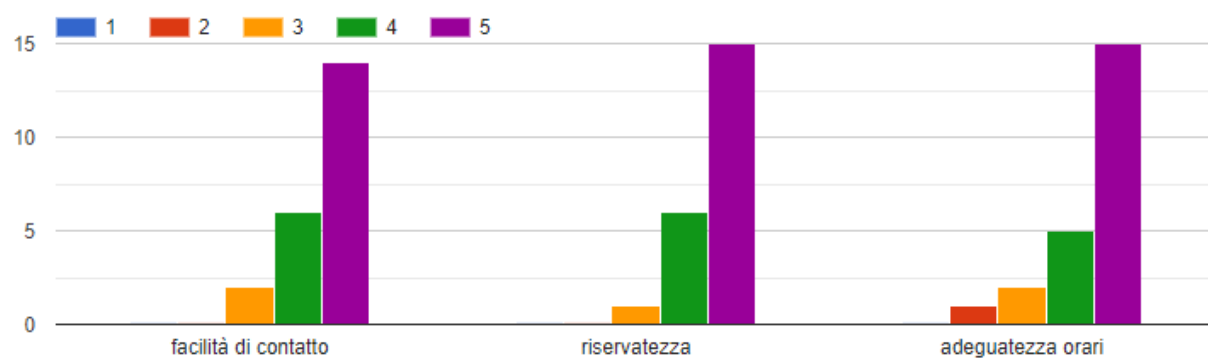
DISPONIBILITA'

Rilevazione



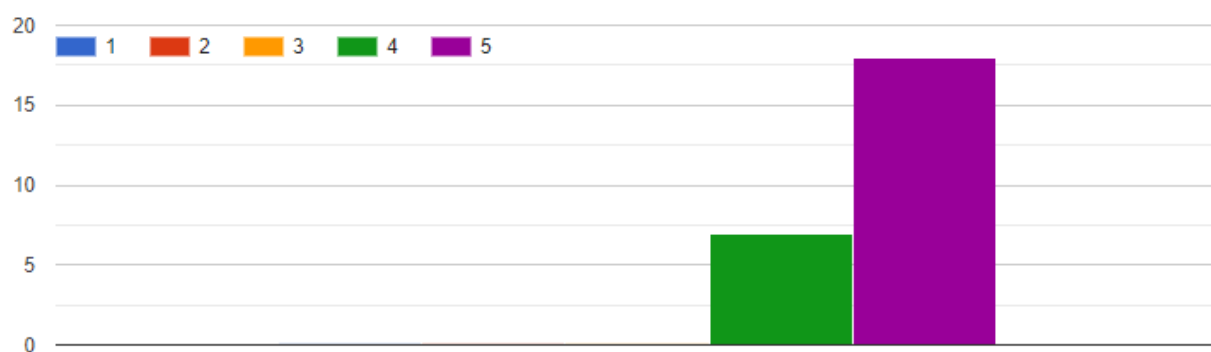
AMBIENTE

Rilevazione



Giudizio complessivo

Rilevazione



SINTESI DELL'INDAGINE E PIANO DI MIGLIORAMENTO

Il cittadino ha acquistato un ruolo molto importante nella partecipazione alle scelte pubbliche e pertanto deve essere considerata una risorsa strategica per l'Amministrazione.

Diventa quindi necessario sviluppare una relazione di coinvolgimento del cittadino per valutare in modo continuativo le aspettative e le esigenze riferite al proprio contesto territoriale, anche attraverso politiche di benchmarking, per avvicinare ed attrarre il cittadino stesso.

È fondamentale riuscire a comprendere e percepire i livelli di aspettativa del "cliente" e per contro i livelli effettivamente erogati in modo da poter correggere l'azione amministrativa in chiave di continuo miglioramento e attrattività.

Naturalmente servono strumenti idonei in grado di misurare e rilevare il gradimento dei servizi erogati e pianificare quindi l'adeguamento del servizio, nonché gli aspetti legati alla modalità di erogazione del servizio medesimo.

Ai fini delle risultanze dell'analisi è necessario premettere che, rispetto al contesto operativo in cui si sviluppa l'indagine di customer satisfaction, di fatto il campione osservato risulta statisticamente non significativo e rappresentativo della popolazione interessata. Su una popolazione di n. 12350 unità il campione individuato è costituito di n. 444 elementi e le risposte all'indagine registrate sono n. 25.

Le criticità circa le risultanze dell'indagine, come già spiegato nei precedenti paragrafi, riguardano di fatto lo strumento utilizzato, inteso come "software", ai fini della raccolta e analisi dei dati e l'arco temporale in cui si è estesa l'indagine stessa.

In ogni caso emerge dagli indicatori rilevati un quadro soddisfacente rispetto alle seguenti valutazioni:

- ⇒ capacità di risposta tecnica
- ⇒ disponibilità del personale
- ⇒ gestione degli appuntamenti

Nessun indicatore evidenzia nella scala dei valori risultati insufficienti o sufficienti. Quindi tutti i livelli di risposta rientrano nell'intervallo tra discreto e ottimo. Le maggiori risultanze si attestano su un giudizio ottimo.

Anche il giudizio complessivo esprime sinteticamente un risultato che si attesta per oltre il 50% della rilevazione come "ottimo", il restante giudizio si colloca nella fascia "buono".

Gli esiti dell'indagine possono sintetizzarsi nei seguenti punti di forza e debolezza:

- ♣ principali punti di forza:
 - ♦ aspetti relazionali: cortesia, disponibilità, ascolto, buona comunicazione con il cittadino;
 - ♦ aspetti tecnici: competenza e professionalità, chiarezza informativa e velocità, comprensibilità della modulistica;
 - ♦ aspetti ambientali: facilità di contatto, riservatezza e adeguatezza orari;
- ♣ principali punti di debolezza:
 - ♦ gestione dell'accoglienza dell'utente senza appuntamenti;
 - ♦ miglioramento dell'ascolto del cittadino.

I punti di debolezza possono quindi essere letti come criticità del servizio richiedendo una maggior attenzione per il mantenimento del buon livello di soddisfazione complessivamente raggiunto.

Si sottolinea che il livello di criticità rilevato risulta essere molto basso.

Rientrano nell'analisi anche le rilevazioni in tema di reclami/contenziosi/ricorsi come rappresentato dalle tabelle seguenti:

Comune di Pergine Valsugana
(posizioni contributive circa n. 12350)

Reclami	n.	0
Ricorsi Corte di giustizia tributaria	n.	0
Ricorsi Giudice di pace	n.	0
Contenziosi aperti	n.	0

Comuni gestione associata
(posizioni contributive circa n. 2.480)

Reclami	n.	0
Ricorsi Corte di giustizia tributaria	n.	0
Ricorsi Giudice di pace	n.	0
Contenziosi aperti	n.	0

Anche i risultati sopra esposti dimostrano un corretto funzionamento dell'Ufficio Tributi considerato che non si evidenziano reclami, ricorsi o contenziosi in atto.

Ai fini del potenziamento dei controlli della qualità è stata inoltre introdotta la Carta dei Servizi dell'ufficio tributi, approvata dalla Giunta comunale con deliberazione n. 171 di data 13 dicembre 2022, che rappresenta un forte strumento di qualità finalizzato a favorire il rapporto diretto con l'utenza ed informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi erogati.

Tra le azioni possibili da includere nel piano di miglioramento e intraprendere, anche in termini di capacità di risposta verso le criticità emerse, si prevedono:

AZIONE 1:	verifica dell'adeguatezza dell'orario di front office e flessibilità degli appuntamenti		
AZIONE 2:	miglioramento delle tecniche di ascolto del cittadino		
Data inizio	01/01/2023	Data scadenza	31/12/2023

COMUNICAZIONE DEI RISULTATI

Ai sensi del Capo 6 “*Comunicazione dei risultati*” – articolo 11 “*Trasmissioni e pubblicazioni*” del Disciplinare dell’ascolto al cittadino approvato dalla Giunta comunale con deliberazione n. 91 di data 28 giugno 2022, gli esiti del controllo della qualità dei servizi erogati sono trasmessi dal Dirigente della struttura competente al Sindaco ed alla Direzione Generale.

Gli stessi sono pubblicati sul Sisto del Comune ai fini della trasparenza.

Pergine Valsugana, 9 gennaio 2023



La Dirigente
dott.ssa Monica Gemma

Documento informatico con firma digitale
(duplicato nel sistema di conservazione del Comune)