

Servizio Tributi (Ufficio Imposte - ICI)

Oggetto dell'indagine

Sono state valutate le prestazioni erogate dall'ufficio del Servizio Tributi competente in materia di Imposta Comunale sugli Immobili con particolare riferimento all'aspetto informativo e alle modalità di pagamento e riscossione dell'imposta.

Periodo

L'indagine si è svolta nei mesi di aprile e maggio del 2001.

Campione

Sono stati intervistati 111 utenti e 15 dipendenti del Servizio Tributi.

Giudizio complessivo

La media della valutazione degli **utenti** del servizio, in una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (completamente soddisfatto), si posiziona su **7,9**: un giudizio sicuramente lusinghiero, considerando che la soglia della sufficienza si posiziona sul 6,5.

Il giudizio medio espresso dai **dipendenti** si attesta su di un valore pari a **8,47**.

La valutazione data dai dipendenti è superiore a quella emersa dalle interviste agli utenti e ciò indica piena soddisfazione da parte di chi eroga il servizio riguardo ai processi interni.

Confronto temporale

Rispetto ai due anni precedenti l'indagine, i **cittadini** ritengono che la qualità del servizio sia rimasta prevalentemente invariata.

Il 37% del campione rileva un miglioramento del servizio imputabile ad una migliore dislocazione ed organizzazione degli uffici ed alla disponibilità e cortesia del personale.

Diversa è la posizione dei **dipendenti**: l'80% ritiene che il proprio operato sia molto migliore rispetto ai due anni precedenti e il restante 20% lo valuta comunque migliore. Le principali motivazioni di tale progresso vengono individuate: nella nuova sede, nell'utilizzo di tecnologia informatica e di internet, negli orari di apertura più ampi.

Punti di forza

Sono emersi alcuni "punti di forza" ovvero degli aspetti percepiti positivamente dai **cittadini**, tra cui citiamo, in particolare, il personale educato e gentile, l'integrazione con il front-office comoda e riservata, le risposte chiare ed esaurienti e le consulenze personalizzate, la segnaletica chiara e di facile lettura e gli uffici gradevoli e spaziosi.

La percezione dei **dipendenti** ricalca quella degli utenti, individuando come punti di forza anche i processi informatizzati e la garanzia di contatti ed informazioni telefoniche efficienti e rapide.

Il livello di percezione di queste ultime due caratteristiche, assieme alla segnaletica chiara e di facile lettura, è addirittura superiore a quello desiderato.

Punti critici

Per alcuni aspetti il livello di qualità percepito dai **cittadini** presenta degli elementi negativi, da monitorare con attenzione. Tali voci più critiche sono la collaborazione attiva con altri Servizi del Comune e le procedure burocratizzate e poco trasparenti e snelle.

Dalle interviste ai **dipendenti** emerge un solo punto critico: la disponibilità del personale ad aiutare gli utenti meno competenti.

Proposte di miglioramento

Al fine di rendere il servizio più vicino alle esigenze dei cittadini, sia gli utenti che i dipendenti comunali intervistati hanno avuto la possibilità di esprimersi su alcune proposte che il Servizio Tributi potrebbe attuare. Le preferenze si sono concentrate: sulla redazione di un opuscolo informativo che illustri i principali adempimenti tributari a carico dei cittadini, sulle modalità di comunicazione (tramite e-mail e internet, per evitare di recarsi più volte presso il Servizio Tributi e per diminuire l'utilizzo di materiale cartaceo) e sullo snellimento della procedura di pagamento dell'I.C.I. (possibilità di pagare un'unica rata). Molto gradita è risultata pure la proposta di predisporre moduli di pagamento precompilati o di fornire assistenza nella compilazione dei moduli stessi.

Altri problemi molto sentiti sono le difficoltà di parcheggio soprattutto nella giornata di giovedì (giorno di mercato) e il sistema di calcolo della ora tariffa per il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti.

Sviluppi dell'indagine

Considerato che le criticità ineriscono la comunicazione con il cittadino, in vista del passaggio dalla tassa (gestita dal Comune) alla tariffa rifiuti (gestita dalla SIT p.A., ora Trenta servizi Spa) è stato costituito un gruppo di miglioramento (G.d.M. n. 4) con l'obiettivo di redigere un opuscolo informativo sugli adempimenti a carico dei cittadini in conseguenza di questo evento.

