

Rilevazione della
soddisfazione
degli utenti
dei servizi comunali



**CUSTOMER
SATISFACTION**

2025

L'Esperienza del Cittadino

Risultati dell'indagine di Soddisfazione

**TRIBUTI
Sportello IMU**



**8 settembre
8 ottobre
2025**

9° edizione

Area: **ECONOMICO-FINANZIARIA**

Servizio: **Tributi - Sportello IMU**

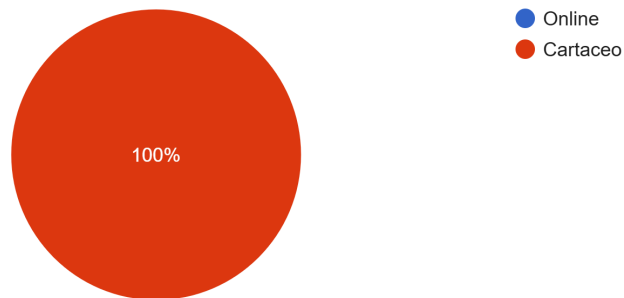
ubicazione: **Via Gramsci, Galleria - Ellera di Corciano**

Questionari compilati

22

Rilevazione da
Sportello al pubblico

Il Servizio di Tributi - Sportello IMU ha raccolto **22** questionari cartacei pari al 7% della rilevazione generale



Tributi

L'ufficio tributi è la struttura operativa responsabile della gestione, dell'accertamento e della riscossione delle entrate tributarie proprie dell'ente locale. L'affluenza di pubblico è frazionata tra servizi svolti internamente (Sportello IMU) e servizi esternalizzati (Gestione Tari). Lo sportello IMU ha raccolto 22 questionari pari al 7%). Lo sportello TARI è trattato come servizio esterno e non rientra nel computo dei dati aggregati interni.

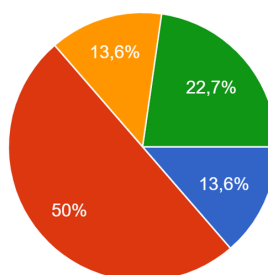


Analisi dei risultati

Profilo dell'utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

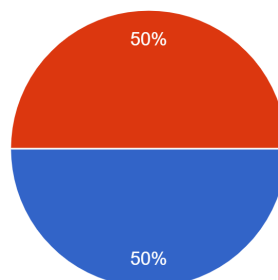
Età



- Fino a 30 anni
- Tra 31 e 45 anni
- Tra 46 e 60 anni
- Oltre 60 anni

Il servizio ha il **50%** di utenza nella fascia 31-45 anni, 23% Ultrasessantenne, il restante in pari percentuale distribuito tra utenti fino a 30 anni ed utenti di fascia 46-60 anni. L'età media è di circa **44 anni**

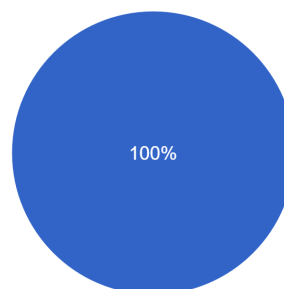
Sesso



- Maschio
- Femmina

L'utenza intervistata è equamente distribuita al **50%** tra femminile e maschile

Nazionalità

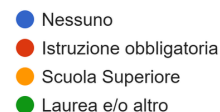
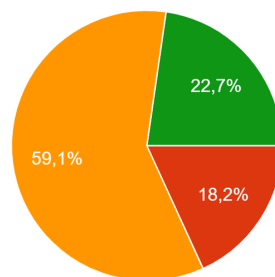


- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea

L'utenza intervistata è per il **100%** di nazionalità **italiana**

Il tipo di utenza

Titolo di studio

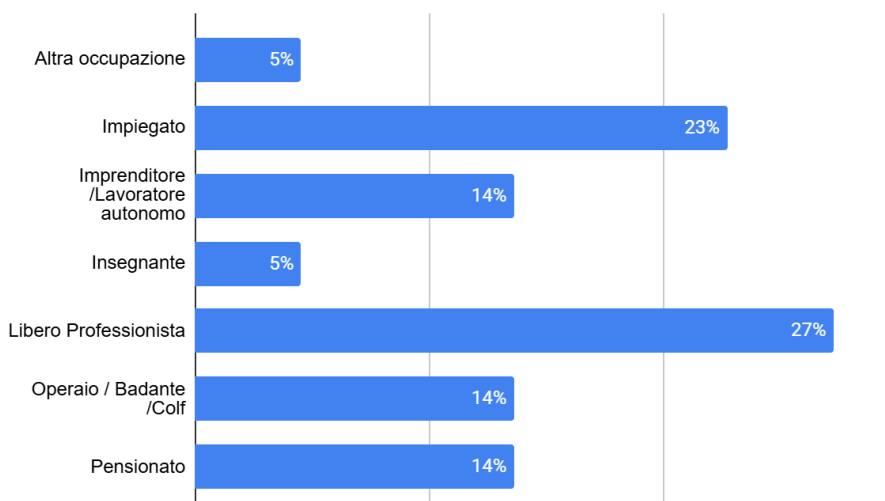


L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione **medio/alto** con una prevalenza di diplomati (**59%**) ed il 23% di laureati

Professione



L'utenza del servizio è varia ed in prevalenza costituita al **27%** dalla categoria **Libero professionista**, seguita con il 23% da impiegato



identikit dell'utente tipo

- Età media attiva pari a **44** anni
- Di sesso **femminile/maschile**
- Nazionalità **italiana**
- Cultura **medio/alta**
- Professionalità **Libero professionista**



Qualità dei servizi



Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di **personale addetto**

voti espressi da 1 a 5

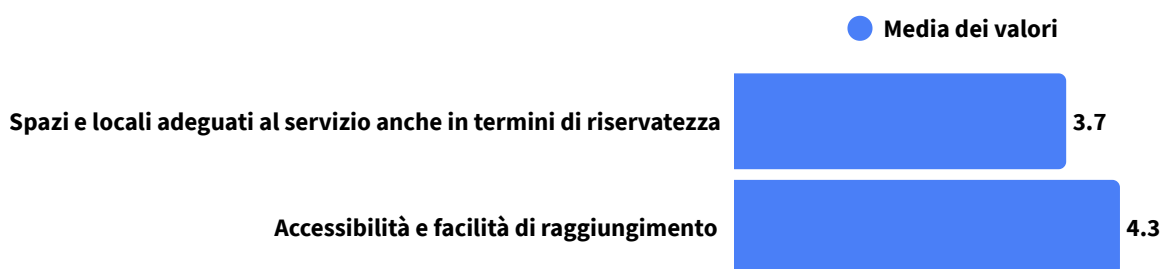


L'utenza è pienamente soddisfatta della cortesia, chiarezza e competenza del personale con voto di 4.7 su 5



Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di **spazi e locali del servizio**

voti espressi da 1 a 5



Gli spazi del servizio soddisfano l'utenza riportando una media del 3.7 su 5 e 4.3 relativamente all'accessibilità

Qualità dei servizi



Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di **orari, facilità e tempi di attesa per l'accesso al servizio**

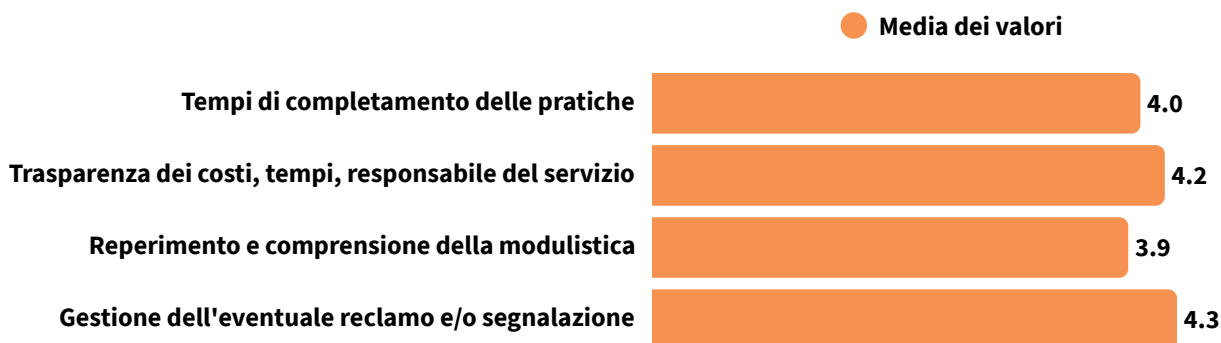
voti espressi da 1 a 5



L'utenza è relativamente soddisfatta degli orari, con un voto di 3.3, apprezza maggiormente la facilità di accesso e tempi di attesa con voto 4.2 su 5



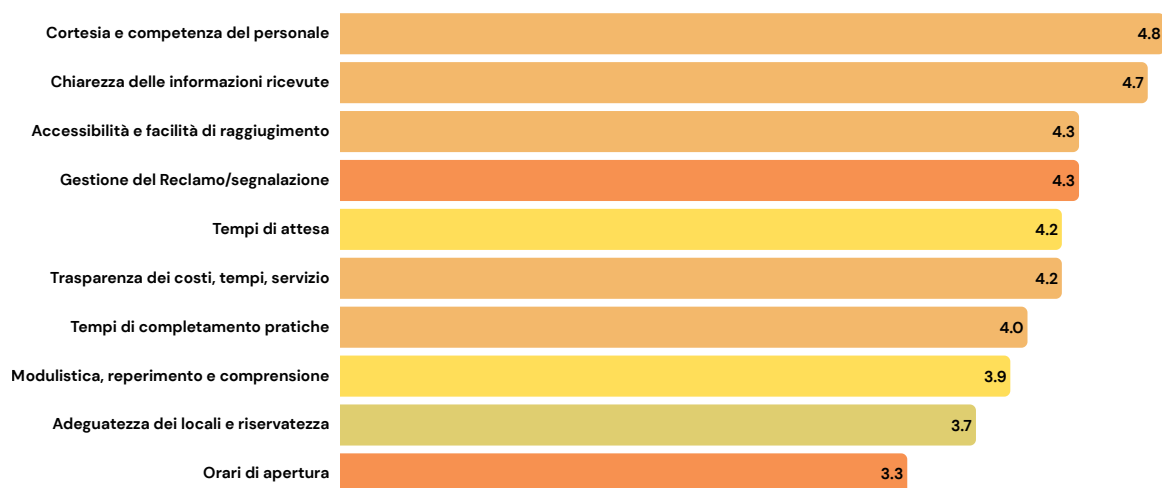
Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di **tempistica, trasparenza, modulistica, reclamo**



L'utenza è pienamente soddisfatta della tempistica, trasparenza e modulistica, con voti intorno al 4 su 5.

Qualità dei servizi

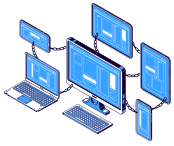
Media Aggregata degli indicatori chiave (Scala 1-5)



La Cortesia e competenza del personale e la chiarezza delle informazioni ricevute rappresentano il punto di maggiore soddisfazione per l'utenza con un voto massimo di 4.9 su 5. Il giudizio sulla qualità dei servizi è espresso con votazioni pressoché simili, sotto tutti gli aspetti indagati, con una media tra il 4.3 ed il 3.7 su 5. La valutazione più bassa del 3.3 riguarda gli orari del servizio.

Cittadinanza digitale

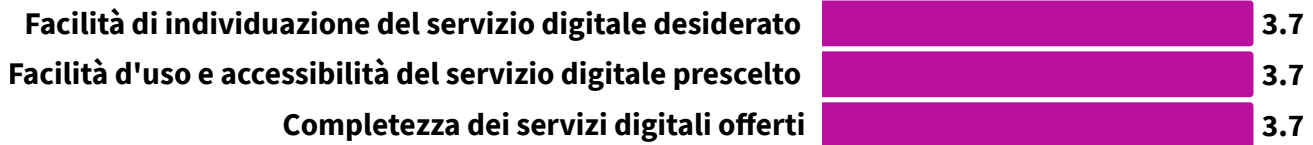
servizi digitali



Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda digitale, Portali dedicati

voti espressi da 1 a 5

● Media dei valori

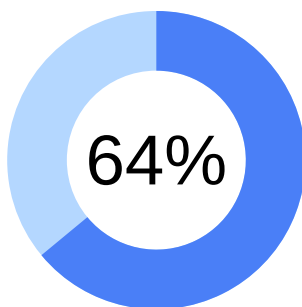


L'utenza giudica con voto medio di circa 3.7 su 5 i servizi digitali offerti

Conoscenza ed uso dei Servizi digitali

Hai un' identità digitale (SPID, CIE, CNS) o un domicilio digitale (PEC) ?

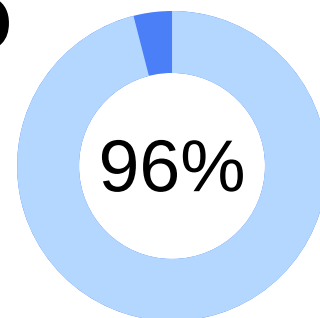
si



Con il **64%** di risposte affermative sul possesso di identità o domicilio digitale, si può affermare che l'utenza del servizio è digitalizzata

Hai difficoltà con l'utilizzo dei Servizi digitali ?

no



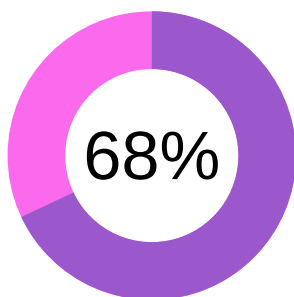
il **96%** di utenza intervistata dichiara di non avere difficoltà con i servizi digitali



Questo indicatore rappresenta un'utenza già abituata ad interfacciarsi con i servizi digitali

Conosci SEND, il Servizio Notifiche Digitali degli atti ?

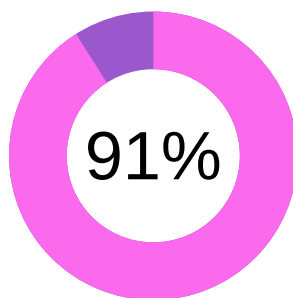
no



il **68%** dell'utenza intervistata non conosce SEND, il Servizio di Notifiche Digitali degli atti, attivo anche nel nostro ente

Conosci IO, l'App dei servizi pubblici (ioapp.it) ?

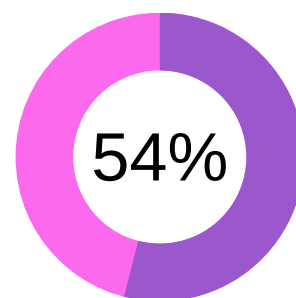
si



il **91%** dell'utenza intervistata conosce l'APP IO

Conosci DIGIPASS, il servizio di facilitatore digitale, attivo anche nel nostro Comune ?

no



Il **54%** degli utenti intervistati non conoscono Digipass

in sintesi

il 64% dell'utenza intervistata è dotata di identità o domicilio digitale, il 96% dichiara di non avere difficoltà nella fruizione dei servizi digitali in genere.

Ampiamente diffusa la conoscenza della piattaforma IO (50%).

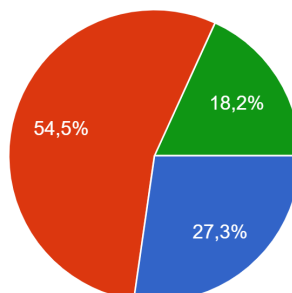
Scarsamente conosciuta la piattaforma delle notifiche digitali SEND ed i Facilitatori digitali DIGIPASS sono sconosciuti al 54% dell'utenza.

Miglioramento e Benchmark



Confronto con le esperienze passate e con gli standard degli enti comuni

Avendo già fruito in passato dello stesso servizio presso questo Comune, ritieni che rispetto alla volta precedente esso sia

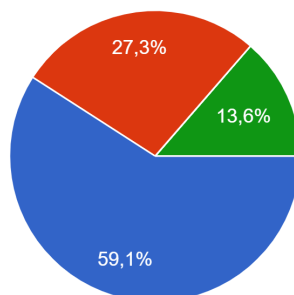


- Non ne ho fruito in passato
- Migliorato
- Peggiorato
- Analogo

Il 54% dell'utenza trova il servizio **migliorato** nel tempo

Benchmarking confronto del servizio analogo in altro comune

Avendo già fruito in passato dello stesso servizio presso altro Comune, ritieni che rispetto ad esso sia



- Non ne ho fruito in altro Comune
- Migliore
- Peggioro
- Analogo

Tra gli utenti che hanno potuto effettuare confronti, il **27%** trova il servizio **migliore** che in altri comuni ed il 13% analogo

L'utenza che ha potuto effettuare il confronto, ritiene che il servizio sia "migliore" rispetto al passato e "migliore" nei confronti di altri comuni.

CONCLUSIONI



Punti di forza

Cortesìa e competenza del personale, tempistiche, trasparenza, modulistica: Riportano tutti ad un valore alto di apprezzamento (superiore a 4 su 5).

Identità digitale e facilità di utilizzo: l'utenza dimostra di avere gli strumenti e le competenze digitali necessari per proseguire nella transizione digitale.

Canale App IO: L'App IO è già ampiamente conosciuta e utilizzata

Benchmarking: Una vasta parte dell'utenza ritiene che i servizi siano migliorati nel tempo e nel confronto con altri comuni.

Punti di Debolezza

Orari del servizio: hanno ottenuto la votazione più bassa.

Conoscenza Digitale (SEND): Nonostante l'alfabetizzazione generale, l'utenza dichiara di conoscere scarsamente la piattaforma SEND (Servizio Notifiche Digitali)

Scarsa conoscenza del servizio DIGIPASS: Il facilitatore digitale attivo anche a Corciano non sembra essere ancora molto conosciuto.

Realizzazione

Elaborazione

L'indagine è curata ed elaborata dall' URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di
Corciano
Dr.ssa Carla Antognoni

Coordinamento

Coordinamento della Responsabile dell'Area Amministrativa
Dr.ssa Daniela Vincenzini

Supervisione

La Supervisione è a cura del Segretario Generale
Dr.ssa Elena Violini

Per informazioni urp@comune.corciano.pg.it

