

**MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO ONLINE DI PRESENTAZIONE DELLE
DICHIARAZIONI TARI**

Il questionario consente all'utente che ha presentato online una delle dichiarazioni ai fini della determinazione del calcolo Tari per utenze domestiche e non domestiche (nuova occupazione, cessazione, immobili e variazione dati), di esprimere la valutazione del servizio utilizzato. Al termine della procedura, il sistema visualizza una pagina di riepilogo contenente il numero di protocollo della pratica; in essa viene visualizzata la possibilità di accedere al questionario anonimo di valutazione del servizio che rileva:

- la **facilità di utilizzo** del servizio online
- la propria **soddisfazione complessiva** del servizio online
- la **propensione con cui l'utente parlerebbe bene del servizio ad altre persone**

I rispondenti, in caso di valutazioni negative, possono esprimere dei suggerimenti per il miglioramento del servizio: i feedback vengono puntualmente letti, classificati e condivisi internamente con i referenti del servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

I dettagli sulle modalità di calcolo sono riportati nella tabella conclusiva "appendice statistica".

ANNO 2024

TARI DOMESTICA

Nel 2024 sono state inviate online **44170** richieste e sono stati compilati **3363** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

- 1) **Parleresti bene di questo servizio ad altre persone?** Gli utenti esprimono una valutazione positiva, il valore NPS oscilla tra il valore minimo di 46 e il valore massimo di 61
- 2) **Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di prenotazione appuntamenti?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 89% e il valore massimo di 94%.
- 3) **Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online?** Il valore medio espresso dagli utenti oscilla tra 3,4 e 3,6.

2024	Risposte ricevute	Dichiarazioni presentate online	Parleresti bene di questo servizio ad altre persone? NPS	Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online? CSAT	Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online? CES
gennaio	345	4329	52	91%	3,6
febbraio	303	4039	58	92%	3,6
marzo	265	3899	46	89%	3,4
aprile	277	3474	51	90%	3,5
maggio	282	4090	54	91%	3,5
giugno	314	3660	49	90%	3,5
luglio	272	3506	61	94%	3,6
agosto	101	1417	60	89%	3,6
settembre	219	2650	60	94%	3,6
ottobre	316	3821	53	94%	3,6
novembre	375	4999	58	91%	3,6
dicembre	294	4286	57	92%	3,6

ANNO 2024

TARI NON DOMESTICA

La rilevazione è stata attivata nel 2024: nel corso dell'anno sono state inviate online **726** richieste e sono stati compilati **75** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

1) **Parleresti bene di questo servizio ad altre persone?** Gli utenti esprimono una valutazione positiva, il valore NPS oscilla tra il valore minimo di 18 e il valore massimo di 75.

2) **Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di prenotazione appuntamenti?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 67% e il valore massimo di 100%.

3) **Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online?** Il valore medio espresso dagli utenti oscilla tra 2,8 e 3,9.

2024	Rispost e ricevute	Dichiarazion i presentate online	Parleresti bene di questo servizio ad altre persone? NPS	Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online? CSAT	Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online? CES
gennaio	11	60	18	91%	3,2
febbraio	8	45	25	75%	3,1
marzo	7	52	71	86%	3,7
aprile	8	63	38	88%	3,5
maggio	6	79	83	100%	3,8
giugno	6	63	33	100%	3,3
luglio	7	58	71	100%	3,9
agosto	3	24	33	100%	3,3
settembre	4	53	50	100%	3,3
ottobre	5	19	40	100%	3,6
novembre	4	111	75	100%	3,5
dicembre	6	99	17	67%	2,8

ANNO 2023

TARI DOMESTICA

Nel 2023 sono state inviate online **15879** richieste e sono stati compilati **2829** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

1) **È stato facile raggiungere questo servizio?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 81% e il valore massimo di 93%.

2) **Ti è sembrato semplice da usare?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 88% e il valore massimo di 96%.

3) **Ha facilitato la gestione della tua esigenza?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 96% e il valore massimo di 91%.

4) **Nel complesso sei soddisfatto del servizio online?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 89% e il valore massimo di 94%.

Dichiarazioni tari

2023	È stato facile raggiungere questo servizio?	Ti è sembrato semplice da usare?	Ha facilitato la gestione della tua esigenza?	Nel complesso sei soddisfatto del servizio online?	TOTALE QUESTIONARI	Dichiarazioni di cessazione presentate online	Dichiarazioni di nuova occupazione presentate online	Dichiarazioni di variazione occupanti non residenti presentate online	Dichiarazioni di variazione dei dati immobile presentate online	Dichiarazioni presentate online
Gennaio	81%	88%	91%	91%	269	1603	2706	126	25	4460
Febbraio	88%	90%	92%	93%	206	1440	2143	114	25	3722
Marzo	87%	92%	92%	94%	237	1303	1857	95	17	3272
Aprile	88%	91%	91%	91%	197	1101	1571	70	7	2749
Maggio	93%	96%	96%	94%	216	1283	1713	82	22	3100
Giugno	87%	94%	95%	93%	219	1387	1779	69	20	3255
Luglio	89%	92%	92%	91%	213	1288	1563	84	18	2953
Agosto	87%	94%	95%	94%	153	384	514	38	5	941
Settembre	83%	89%	91%	89%	251	1220	1855	89	11	3175
Ottobre	89%	93%	94%	92%	334	1824	2234	187	36	4281
Novembre	88%	92%	91%	91%	408	2287	2550	236	46	5119
Dicembre	90%	91%	94%	93%	126	759	1283	66	10	2118

ANNO 2022

TARI DOMESTICA

Nel 2022 sono state inviate online **18673** richieste e sono stati compilati **3614** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

- 1) È stato facile raggiungere questo servizio?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 80% e il valore massimo di 91%.
- 2) Ti è sembrato semplice da usare?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 85% e il valore massimo di 92%.
- 3) Ha facilitato la gestione della tua esigenza?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 86% e il valore massimo di 93%.
- 4) Consigliaresti questo servizio online ad altri?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 86% e il valore massimo di 93%.

2022	È stato facile raggiungere questo servizio?	Ti è sembrato semplice da usare?	Ha facilitato la gestione della tua esigenza?	Consigliaresti questo servizio online ad altri?	TOTALE QUESTIONARI	Dichiarazioni di cessazione presentate online	Dichiarazioni di nuova occupazione presentate online	Dichiarazioni di variazione occupanti non residenti presentate online	Dichiarazioni di variazione dei dati dell'immobile presentate online	Dichiarazioni presentate online
Gennaio	83%	91%	92%	91%	420	2556	2515	77	31	5179
Febbraio	84%	89%	88%	89%	320	1183	1741	94	27	3045
Marzo	87%	90%	92%	93%	297	1357	1816	91	25	3289
Aprile	87%	89%	90%	89%	308	1458	1693	91	31	3273
Maggio	91%	92%	92%	92%	253	1293	1718	64	16	3091
Giugno	87%	91%	92%	91%	305	1371	1754	74	12	3211
Luglio	83%	87%	90%	91%	220	1100	1308	56	16	2480
Agosto	84%	90%	90%	90%	228	981	1259	67	17	2324
Settembre	89%	91%	93%	91%	246	1388	1939	94	15	3436
Ottobre	85%	90%	89%	88%	336	2084	2284	244	31	4643
Novembre	80%	85%	86%	86%	391	2193	2477	293	58	5021
Dicembre	87%	89%	89%	90%	290	1709	2284	158	33	4184

ANNO 2021**TARI DOMESTICA**

Nel 2021 sono state inviate complessivamente **24260** richieste e sono stati compilati **2508** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

1) **È stato facile raggiungere questo servizio?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 85% e il valore massimo di 96%.

2) **Ti è sembrato semplice da usare?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 85% e il valore massimo di 97%.

3) **Ha facilitato la gestione della tua esigenza?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 90% e il valore massimo di 96%.

4) **Consigliaresti questo servizio online ad altri?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 91% e il valore massimo di 97%.

2021	È stato facile raggiungere questo servizio?	Ti è sembrato semplice da usare?	Ha facilitato la gestione della tua esigenza?	Consigliaresti questo servizio online ad altri?	TOTALE QUESTIONARI	Dichiarazioni di cessazione presentate online	Dichiarazioni di nuova occupazione presentate online	Dichiarazioni di variazione occupanti non residenti presentate online	Dichiarazioni di variazione dei dati dell'immobile presentate online	Dichiarazioni presentate online
Maggio	94%	97%	96%	97%	70	316	230	6	6	558
Giugno	96%	87%	94%	91%	47	1170	1763	52	21	3006
Luglio	91%	85%	90%	90%	324	1173	1700	43	13	2929
Agosto	89%	91%	92%	94%	218	711	1137	50	17	1915
Settembre	88%	92%	93%	92%	393	1149	2008	83	23	3263
Ottobre	89%	90%	92%	92%	368	1164	2148	186	52	3550
Novembre	85%	88%	91%	91%	596	1862	2894	199	70	5025
Dicembre	87%	92%	91%	92%	492	1382	2503	84	45	4014

APPENDICE STATISTICA

Indicatore	Scala di risposta	Scala di valutazione	Esempio di domanda
CES Customer Effort Score	1 – per niente 4 – molto	1 (valore medio peggiore) 4 (valore medio migliore)	“Nel complesso è stato facile utilizzare questo servizio?”
CSAT Customer Satisfaction	1- per niente 4- molto	0% (peggiore) 100% (migliore) la percentuale espressa corrisponde agli utenti che hanno risposto 3 e 4.	“Nel complesso sei soddisfatto di questo servizio?”
NPS Net Promoter Score	0 – certamente no 10 – certamente si	-100 (peggiore) +100 (migliore) Il valore espresso corrisponde alla differenza fra: - La percentuale di utenti che hanno risposto 9 o 10 - e - La percentuale di utenti che hanno risposto 6 o meno	“Parleresti bene di questo servizio con altre persone?”