

SCHEMA DI RENDICONTAZIONE

SERVIZIO TRIBUTI CIMP COSAP

ANNO 2009

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dagli Uffici Tributi CIMP e COSAP percepita dai cittadini che hanno usufruito del Servizio presso le sedi di Venezia e Mestre.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati 271 questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 4,29% (tolleranza <=6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (540). Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

Anche a livello di singola sede, è stato raggiunto il campione significativo, come evidenziato nella seguente tabella:

| SEDI | ERRORE RILEVATO (tolleranza 6%) | SIGNIFICATIVA? |
|---------|------------------------------------|---|
| Venezia | 6,00% (151 su 330) |   |
| Mestre | 5,99% (120 su 210) |   |

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO: (sede di Venezia)

Iniziative di miglioramento da attivare **OBBLIGATORIAMENTE** per:

- le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 (punti di debolezza);
- la proposta di miglioramento formulata alla domanda K che ha ottenuto il maggior numero di preferenze (se espressamente formulata)

| PUNTI DI DEBOLEZZA O PREFERENZA DOMANDA K | INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO |
|---|-----------------------------|
| | |

Iniziative di miglioramento da attivare per

- almeno uno dei suggerimenti formulati dagli utenti
- facoltativamente per le domande che hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8 (soglia di attenzione)

| SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE | INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|
| Punti in soglia di attenzione: SEGNALETICA DEGLI UFFICI | Il Settore Tributi e Canoni ha realizzato un nuovo manifesto in cui vengono evidenziate le competenze di ciascun ufficio, con espressa indicazione dei servizi offerti e dello sportello cui rivolgersi. La grafica utilizzata è di immediata comprensione ed individua anche gli uffici cui rivolgersi per informazioni relative ad attività connesse ma di spettanza di altri Settori del Comune di Venezia. Il manifesto è stato affisso sia presso i locali ove sono ubicati gli sportelli per il ricevimento del pubblico che presso gli uffici del Settore. |
| Suggerimento: MIGLIORARE IL SITO | Il sito internet viene costantemente monitorato ed è in continuo aggiornamento rispetto alle novità normative nonché alle modifiche della struttura organizzativa del Comune di Venezia (ad esempio, per il CIMP è già on line il parere quadro della Soprintendenza, prot. 15192 del 04/11/2010, in materia saldi, vendite promozionali, vendite di liquidazione). Con le attuali risorse economiche non sono possibili ulteriori implementazioni. |

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO: (sede di Mestre)

Iniziative di miglioramento da attivare **OBBLIGATORIAMENTE** per:

- le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 (punti di debolezza);
- la proposta di miglioramento formulata alla domanda K che ha ottenuto il maggior numero di preferenze (se espressamente formulata)

| PUNTI DI DEBOLEZZA O PREFERENZA DOMANDA K | INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO |
|---|--|
| SEGNALETICA INTERNA DEGLI UFFICI | Gli Uffici vengono correttamente individuati mediante segnaletica specifica (es: Ufficio CIMP, Ufficio COSAP) nonché mediante il tabellone adottato per la sede di Venezia, opportunamente adeguato alle esigenze della sede di Mestre. Non sono possibili ulteriori iniziative di miglioramento poiché la sede di via Trentin è stata cartolarizzata. |

Iniziative di miglioramento da attivare per

- almeno uno dei suggerimenti formulati dagli utenti
- facoltativamente per le domande che hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8 (soglia di attenzione)

| SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE | INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO |
|--|---|
| Punti in soglia di attenzione: CHIAREZZA E FACILITÀ DI COMPILAZIONE DELLA MODULISTICA | La modulistica è stata più volte rivista e modificata laddove possibile rispetto alla normativa vigente. |
| Suggerimento: AMPLIARE ORARI DI APERTURA | Gli Uffici CIMP e COSAP mantengono un orario di apertura articolato in 4 giorni su 5 lavorativi nella settimana, con la previsione di tre mattine ed un pomeriggio, pertanto, anche in ragione del personale in dotazione, non si ritiene possibile attuare un'ulteriore estensione dell'orario attualmente previsto. |
| Suggerimento: MIGLIORARE SITO | Il sito internet viene costantemente monitorato ed è in continuo aggiornamento rispetto alle novità normative nonché alle modifiche della struttura organizzativa del Comune di Venezia. Con le attuali risorse economiche non sono possibili ulteriori implementazioni. |