

## Gestione dei rapporti con i contribuenti

Per quanto riguarda la gestione dei rapporti con i contribuenti e, in particolare, i livelli di servizio degli sportelli al pubblico di Æqua Roma, il 2017 conferma ancora una volta il progressivo miglioramento, rilevato negli ultimi tre anni, degli indici di soddisfazione dei contribuenti.

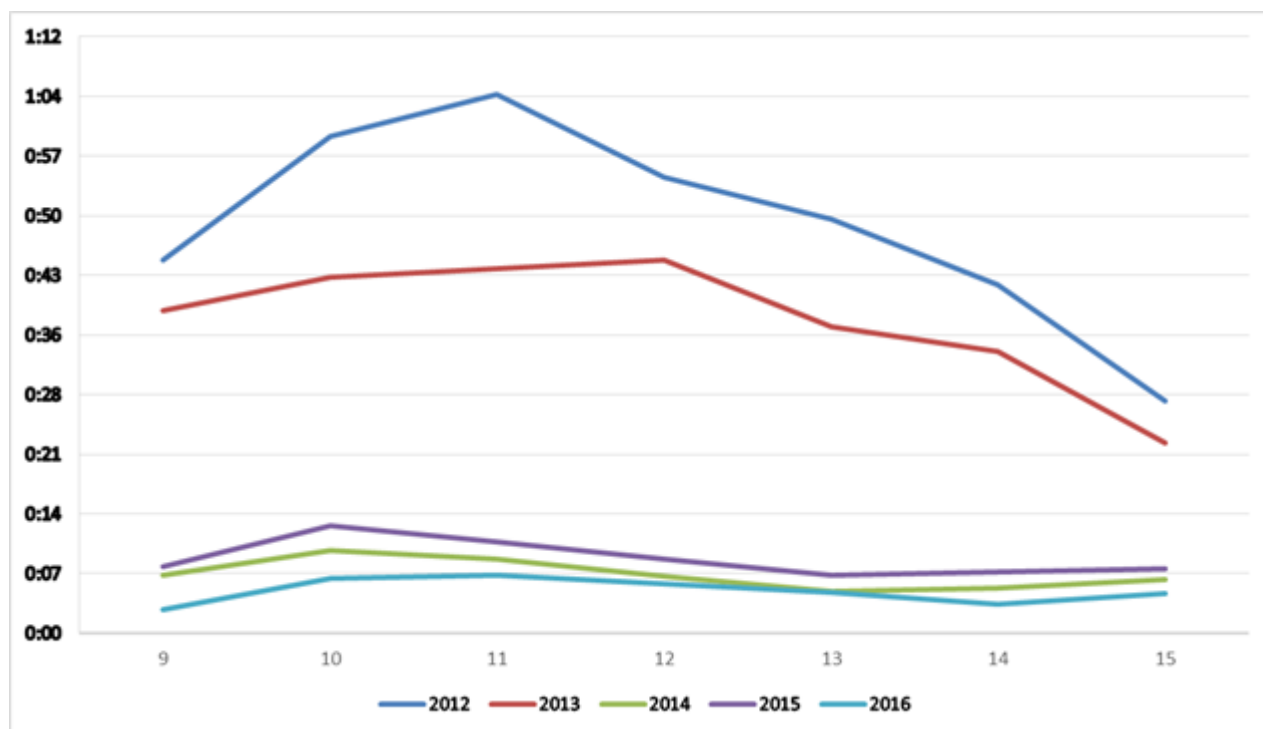
Nella tabella n. 15 sono riportati i valori degli indici di soddisfazione dei cittadini rilevati nel periodo di maggior affluenza del pubblico, corrispondente ai mesi di gennaio e febbraio dell'anno successivo a quello di emissione degli atti di accertamento.

*Tabella n. 15 – Indici di soddisfazione del cittadino per anno di produzione misurati nei primi due mesi dell'anno successivo a quello di emissione degli atti di accertamento.*

|  |             |             |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>VALUTAZIONE SISTEMA DI PRENOTAZIONE</b>     | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
| molto soddisfatto                              | 75,19%      | 79,76%      | 95,91%      | 82,76%      | 87,97%      |
| abbastanza soddisfatto                         | 8,85%       | 9,20%       | 3,06%       | 17,24%      | 8,33%       |
| poco soddisfatto                               | 6,64%       | 4,29%       | 1,02%       | 0%          | 0,00%       |
| per nulla soddisfatto                          | 9,33%       | 6,75%       | 0,00%       | 0%          | 3,70%       |
| <br>   |             |             |             |             |             |
| <b>VALUTAZIONE TEMPI DI ATTESA</b>             | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
| molto soddisfatto                              | 67,74%      | 76,28%      | 95,49%      | 94,11%      | 92,25%      |
| abbastanza soddisfatto                         | 13,85%      | 14,42%      | 3,60%       | 5,88%       | 6,20%       |
| poco soddisfatto                               | 10,44%      | 6,05%       | 0,90%       | 0%          | 0,78%       |
| per nulla soddisfatto                          | 7,98%       | 3,26%       | 0,00%       | 0%          | 0,78%       |
| <br>   |             |             |             |             |             |
| <b>VALUTAZIONE PREPARAZIONE DELL'OPERATORE</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
| molto soddisfatto                              | 75,90%      | 75,43%      | 82,05%      | 86,11%      | 71,43%      |
| abbastanza soddisfatto                         | 21,58%      | 21,55%      | 16,24%      | 5%          | 25,56%      |
| poco soddisfatto                               | 2,16%       | 2,59%       | 1,71%       | 0%          | 2,26%       |
| per nulla soddisfatto                          | 0,36%       | 0,43%       | 0,00%       | 0%          | 0,75%       |
| <br>   |             |             |             |             |             |
| <b>VALUTAZIONE GLOBALE DELLO SPORTELLO</b>     | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
| molto soddisfatto                              | 92%         | 92%         | 94%         | 100%        | 94,16%      |
| abbastanza soddisfatto                         | 4,90%       | 5,12%       | 5,83%       | 0%          | 2,92%       |
| poco soddisfatto                               | 1,41%       | 1,70%       | 0%          | 0%          | 1,46%       |
| per nulla soddisfatto                          | 1,58        | 1,28%       | 0%          | 0%          | 1,46%       |

Si ricorda che nel 2014 era stato avviato un progetto sperimentale avente l'obiettivo di pervenire ad una drastica riduzione dei tempi di attesa, coniugando interventi di natura organizzativa e tecniche di efficientamento mutuata dall'ambito industriale. Le azioni intraprese hanno consentito, nel primo bimestre del 2017, di ricevere circa 7.045 contribuenti assicurando un tempo di attesa medio di 5 minuti, ridotto a meno di 1 minuto per coloro che hanno usufruito del servizio di prenotazione, in sostanziale coerenza con i risultati del 2015 e 2014, a fronte di 40 minuti dello stesso periodo del 2013 e di 59 minuti relativi al 2012.

*Tabella 16 – Confronto fra tempi di attesa medi per anno di emissione degli atti - fascia oraria, rilevati nei primi due mesi dell'anno successivo caratterizzati storicamente dalla massima affluenza di pubblico.*



I risultati ottenuti assumono ancora maggiore rilevanza se si tiene conto delle criticità in termini di concentrazione dell'affluenza al pubblico, in particolare nel mese di gennaio, dovute alla concentrazione delle spedizioni degli atti Tari nell'ultimo mese del 2016 per le motivazioni espresse in premessa.

Si segnala concludendo che, anche al fine di garantire una migliore efficienza dei processi aziendali, è intenzione di Aequa Roma perseguire una strategia di ulteriore ampliamento dei servizi on-line al fine di ridurre il numero di personale oggi impegnato presso gli sportelli fisici, dirottandolo prioritariamente sulle attività di supporto all'accertamento fiscale.