



Provincia di Modena

CUSTOMER SATISFACTION PER IL SERVIZIO DI CONSULENZA RESO IN MATERIA DI CONTENZIOSO TRIBUTARIO

7/01/2025

Il questionario ed i relativi risultati sono a cura della UO Programmazione monitoraggi e qualità in collaborazione con l'Ufficio addetto alla segreteria di supporto all'esperto in materia di contenzioso tributario

Indice

| | Pag |
|--|-----|
| 1. Breve descrizione del servizio erogato..... | 3 |
| 2. L'indagine di customer satisfaction..... | 4 |
| 3. Conclusioni..... | 14 |

1. Breve descrizione del servizio di consulenza in materia di contenzioso tributario

La Provincia di Modena garantisce agli Enti del territorio dal 2002 (DC. 109 del 24/07/2002) un valido supporto in termini di consulenza in materia di contenzioso tributario.

Questo servizio lo pone in essere attraverso la figura di un esperto in materia, esterno all'Organizzazione provinciale, in grado di raccogliere quesiti dal territorio fornendo una consulenza puntuale, professionale e aggiornata rispetto al quadro normativo di riferimento a tutti gli enti che si convenzionano ed intendano usufruirne.

La Provincia di Modena, inoltre, con proprio personale interno, fornisce un servizio di segretariato per il consulente in parola che si occupa nello specifico di: acquisizione dei documenti del processo e lo scambio di informazioni tra la segreteria dell'UAC, il responsabile dell'UAC, i Comuni, le Commissioni tributarie, i difensori delle parti ricorrenti avvengono tramite apposita Pec creata ad hoc. Attività di supporto ai Comuni attraverso l'assistenza amministrativa dell'ufficio, incasso quote associative annuali e relative notule (art. 4 della Convenzione), riversamento al Comune di Mirandola e all'UCMAN delle quote di spettanza (60% e 20%) e del 100% dei diritti procuratori (art. 6 della Convenzione).

Gli enti convenzionati per il servizio nel 2024 erano 30: Bomporto, Campogalliano, Carpi, Castelfranco Emilia, Castelnuovo Rangone, Castelvetro di Modena, Fiorano Modenese, Formigine, Frassinoro, Guiglia, Lama Mocogno, Maranello, Marano sul Panaro, Mirandola, Montese, Novi di Modena, Palagano, Pavullo nel Frignano, Polinago, Prignano, Ravarino, San Cesario sul Panaro, Sassuolo, Savignano, Serramazzoni, Sestola, Soliera, Spilamberto, Vignola e Zocca.

I Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera hanno aderito come Unione Terre d'Argine, mentre i comuni di Marano sul Panaro, Savignano e Vignola come Unione Terre di Castelli per pagare la quota associativa in misura ridotta del 50% come previsto dalla Convenzione all'art. 4

Il Comune di Mirandola, che ha aderito, a partire dal gennaio 2024 non paga la quota di adesione perchè il Dott. Mirto Pasquale è il Responsabile dell'Ufficio Associato (art. 6 comma 1 della convenzione).

2.L'indagine di customer satisfaction

L'indicazione del Nucleo di Valutazione della Provincia di Modena è quella di promuovere, per tutti i servizi per i quali è possibile, indagini di customer satisfaction per testare il gradimento degli utenti e per valutare i possibili miglioramenti nella gestione dei servizi stessi. A questo si aggiunga che una corretta applicazione del SGQ prevede l'utilizzo di tali strumenti indispensabili per testare l'efficacia percepita specie dagli stakeholders esterni.

La U.O. Programmazione, monitoraggi e qualità inoltre, ha inserito nell'ambito del PIAO (Piano integrato dell'attività e dell'organizzazione) una programmazione triennale di indagini qualità da attuarsi anche con l'obiettivo dimostrativo della creazione di valore pubblico, così come auspicato dal legislatore nell'ambito del nuovo sopra citato documento programmatico introdotto con la L 113/2021.

La presente indagine qualità era stata inserita nella programmazione del PIAO 2024/2026 approvato con atto del Presidente n. 11 del 29/01/2024.

Le prime decisioni sono state quelle relative alla scelta della platea degli utenti a cui indirizzare il questionario.

In accordo con il responsabile dell'Ufficio in parola si è optato per considerare quali destinatari della presente indagine di qualità, solo quei soggetti convenzionati che avessero intrattenuto rapporti con l'Ufficio negli ultimi tre anni.

Prioritario è stato definire uno strumento per la trasmissione del questionario che garantisse l'anonimato delle risposte e contemporaneamente anche semplicità e velocità di compilazione, oltre che la possibilità di utilizzare indirizzi mail istituzionali, pertanto riconoscibili.

Si è ricorso ad una piattaforma utilizzata anche da Istat per le proprie customer che Limeservice. E' la prima volta che veniva utilizzata e si è dimostrato uno strumento all'avanguardia ed estremamente flessibile.

Il link alle customer è stato inviato dall'indirizzo istituzionale controllo direzionale@provincia.modena.it (scongiurando con tale scelta l'ipotesi che il messaggio potesse essere confuso per una proposta commerciale o per una spam)

Gli indirizzi mail dei destinatari sono stati forniti dal responsabile dell'Ufficio in parola.

Richiesta di compilazione

Il giorno 28 ottobre, a mezzo di mail istituzionale (mittente era controllo direzionale@provincia.modena.it) è stato inviato il link ai destinatari prescelti per la compilazione, previa breve introduzione del customer. La scadenza è stata il 6 dicembre 2024. Sono stati inviati due solleciti (in data 21 e 27 novembre).

Il questionario era strutturato in 4 sezioni ciascuna riferita ad un aspetto particolare del servizio erogato. Vi era un primo gruppo di domande che afferiva alla “qualità del servizio prestato”, un secondo gruppo di domande relativo alla “disponibilità verso le richieste degli utenti”, un terzo inerente la “Percezione del servizio reso dalla Provincia” e l’ultimo gruppo relativo a “comunicazione e rapporto personale con gli interlocutori degli enti aderenti”

In seguito si può prender visione del questionario costituito da 13 domande molto semplici, di cui solo l’ultima aperta nella quale era possibile editare un suggerimento per l’Ufficio. Le prime 12 domande prevedevano l’attribuzione obbligatoria di un punteggio da 0 a 5, secondo la legenda interpretativa che segue:

0=non ha usufruito del servizio

1= per niente soddisfatto;

2= poco soddisfatto;

3= abbastanza soddisfatto;

4= molto soddisfatto;

5= del tutto/completamente soddisfatto;

L’ultima risposta invece era facoltativa.

Indagine qualità del servizio di contenzioso tributario erogato dalla Provincia di Modena

Questionario di rilevazione della qualità percepita dagli enti convenzionati ai fini delle selezioni uniche

Gentile utente,
le chiediamo di dedicare pochi minuti del suo tempo ad un semplice questionario per la rilevazione del suo grado di soddisfazione in merito al servizio di contenzioso tributario erogato dalla Provincia di Modena.

Potrà così esprimere le sue opinioni sul servizio che attualmente le stiamo offrendo, aiutandoci a migliorarlo ed a risolvere eventuali criticità.

Le chiediamo cortesemente, di indicare sulla base della sua esperienza avuta, nel corso delle annualità 2022-2023-2024, una valutazione secondo la seguente scala crescente da 0 a 5 come sotto riportato:

voto 0 = non si è usufruito del servizio

voto 1 = per niente soddisfatto

voto 2 = poco soddisfatto

voto 3 = abbastanza soddisfatto

voto 4 = molto soddisfatto

voto 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Grazie per la collaborazione.

Raffaele Guizzardi

(Dirigente Servizio Personale, Sistemi informativi e telematica)

INFORMAZIONI. Il questionario è assolutamente anonimo e le informazioni verranno elaborate unicamente in forma collettiva, nel rispetto della privacy e secondo la legislazione vigente. Gli esiti dell'indagine in forma aggregata verranno pubblicati sul sito istituzionale dell'ente come previsto dall'art 19 bis comma 4 del D. Lgs. 150/2009.

Ci sono 13 domande in questa indagine.

Qualità del servizio prestato

Esprima un giudizio sui tempi di erogazione del servizio.

*

Scegliere solo una delle seguenti voci
Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Esprima il suo grado di soddisfazione in merito alle modalità di trattamento delle informazioni fornite ai fini della fruizione del servizio reso (adeguatezza, riservatezza, ecc).

*

Scegliere solo una delle seguenti voci
Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Come valuta la capacità organizzativa e di coordinamento dell'ente responsabile della fornitura del servizio di contenzioso tributario erogato anche al suo Ente.

*

Scegliere solo una delle seguenti voci
Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Disponibilità verso le richieste degli utenti

Come valuta la disponibilità dell'esperto nell'erogare il servizio di contenzioso tributario (in termini di ascolto delle diverse esigenze, di confronto e accoglimento di eventuali suggerimenti o informazioni suppletive utili alla soluzione del problema). *

Scegliere solo una delle seguenti voci
Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Come valuta la professionalità dell'esperto in contenzioso tributario, anche nell'individuare soluzioni utili alle sue specifiche richieste. *

Scegliere solo una delle seguenti voci
Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Come valuta la riservatezza che le è stata garantita per le informazioni e i dati forniti necessari all'erogazione del servizio di contenzioso tributario. *

Scegliere solo una delle seguenti voci
Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Percezione del servizio reso dalla Provincia

Esprima un giudizio in merito alle capacità degli addetti dell'ufficio segreteria a supporto del servizio di contenzioso tributario nel rendere più snelli e veloci i passaggi documentali necessari alle varie pratiche (comunicazioni varie e convenzioni...). *

Scegliere solo una delle seguenti voci
Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Come valuta l'adeguatezza della preparazione dell'esperto in contenzioso tributario in relazione all'attività che ha svolto per suo conto. *

Scegliere solo una delle seguenti voci
Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Come valuta il risparmio economico conseguito all'aver aderito alla convenzione per il servizio di contenzioso tributario fornito dalla Provincia

*

Scegliere solo una delle seguenti voci
Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Esprima un giudizio in merito al costo sostenuto per il servizio fruito. *

Scegliere solo una delle seguenti voci
Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Comunicazione e rapporto personale con gli interlocutori degli enti aderenti

Indichi in che misura i referenti per il servizio di contenzioso tributario (esperto in materia/segreteria di supporto) hanno soddisfatto le sue aspettative in termini di comportamento cordiale e disponibile. *

Scegliere solo una delle seguenti voci
Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Come valuta la sua soddisfazione in merito al far parte di una convenzione che tratta esclusivamente specifiche problematiche relative al contenzioso tributario, rendendo di conseguenza la prestazione erogata altamente specialistica. *

Scegliere solo una delle seguenti voci
Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0 = non si è usufruito del servizio
- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = abbastanza soddisfatto
- 4 = molto soddisfatto
- 5 = del tutto / completamente soddisfatto

Eventuali suggerimenti e/o precisazioni utili per migliorare il servizio

Scrivere qui eventuali suggerimenti.

Scrivere la propria risposta qui:

Grazie per aver compilato questo questionario, per qualsiasi comunicazione/informazione può contattare l'ufficio al seguente indirizzo mail:

controlloirezionale@provincia.modena.it

06.12.2024 – 12:59

Inviare il questionario.

Grazie per aver completato il questionario.

Le risposte degli utenti

Il sondaggio è stato disponibile dal 28 ottobre al 6 dicembre e sono state inviate due mail di sollecito rispettivamente il 21 e 27 novembre.

Il questionario, costituito da 12 domande obbligatorie ed una facoltativa (richiesta di eventuale suggerimento/nota) è stato inviato a 37 destinatari riferiti ai diversi referenti per i Comuni convenzionati per il servizio indagato, con i quali l'esperto in contenzioso tributario potrebbe essersi interfacciato nel triennio di riferimento. I nominativi sono stati forniti dal responsabile della segreteria di supporto al servizio.

Sono state restituite complessivamente 22 risposte, di cui 6 incomplete, due delle quali riferite a enti che non hanno usufruito del servizio e 4 invece solo iniziate e non completate, quindi non valide.

I referenti che hanno validamente risposto sono da considerarsi pari a 18, pertanto si ricava che solo il 48% degli stakeholders destinatari dell'intervista ha provveduto a rispondere. Gli indicatori riferiti ai dati verranno comunque conteggiati su un 43% dei destinatari, ovvero su coloro che hanno risposto all'indagine ed hanno anche usufruito del servizio erogato oggetto della stessa.

L'analisi delle risposte

Come detto sopra, sono pervenute in tutto 16 risposte valide con punteggi superiori allo zero.

In sintesi:

Il primo gruppo di risposte “*qualità del servizio prestato*”, ha avuto un punteggio medio pari a 4,25.

Il secondo gruppo di risposte “*disponibilità verso le richieste degli utenti*” ha avuto un punteggio medio pari a 4,6

Il terzo gruppo di risposte “*percezione del servizio reso dalla Provincia*” ha avuto un punteggio medio pari a 4,5

Il quarto gruppo di risposte “*comunicazione e rapporto personale con gli interlocutori degli enti aderenti*” ha avuto un punteggio medio pari a 4,5

Complessivamente la customer ha riportato una votazione media pari a 4,46.

Indicatori associati (da PIAO 2024)

Risultano soddisfatti entrambi gli indicatori di PIAO associati alla presente customer che prevedevano:

- % di Enti convenzionati che giudicano almeno “abbastanza soddisfatto” (valore=>3) il servizio fruito di consulenza al contenzioso tributario, valore atteso >80%

Valore raggiunto: 100%, considerando la media tra le risposte date al primo e terzo gruppo di risposte (ovvero un punteggio di 4,38, dove 4 sarebbe “molto soddisfatto”)

- Grado di soddisfazione sulla professionalità e competenza degli addetti che svolgono le selezioni uniche, valore atteso >80%

Valore raggiunto: 100%, considerando che questo indicatore afferisce alla media di punteggio realizzato dal secondo e quarto gruppo di risposte, pari a 4,55, dove 4 sarebbe “molto soddisfatto”)

Nota metodologica

Le singole risposte con valore pari a zero non sono state considerate e quindi l'utente che ha così risposto ai fini della media di quella risposta non è stato conteggiato nel computo del divisore.

La media dei singoli gruppi di risposte è data dalla somma delle medie dei singoli gruppi conteggiati per ogni questionario, diviso il numero delle risposte raccolte con valore diverso da zero.

3. Conclusioni

Il punteggio attribuito dagli intervistati alle questioni loro poste si colloca ad un livello assolutamente alto, resta il fatto della scarsa adesione al questionario.

La percentuale di risposta, infatti, si attesta intorno al 43%-48% dei destinatari (a seconda che si vogliano o meno considerare anche le risposte ricevute incomplete in quanto non correttamente compilate o solo parzialmente pertinenti perché non si era usufruito del servizio, ma su alcune domande si è comunque risposto con valori diversi dallo zero, probabilmente perché comunque si è entrati in contatto con il professionista, seppure non direttamente per un contenzioso del proprio ente).

Posto che il questionario è stato implementato su di una piattaforma informatica tale da garantire il totale anonimato e facilità estrema di compilazione per completare la quale bastavano pochi minuti non rimane che prender atto della scarsa sensibilità dimostrata dagli stakeholders individuati.

Il consiglio, dunque, potrebbe essere quello di investire in una sensibilizzazione rivolta ai nostri stakeholders circa l'importanza di strumenti quali le customer satisfaction, che oltre ad essere reali leve di miglioramento per i servizi resi, rappresentano anche elementi oggetto di valutazione in capo ai dirigenti e in termini di valore pubblico creato in coerenza con il PIAO come accennato in premessa.

Il servizio dal campione esaminato appare sicuramente gradito ed apprezzato i suggerimenti dovrebbero essere considerati nell'ottica di un miglioramento continuo. Si potrebbe pertanto iniziare con l'ipotizzare dei momenti formativi a cura del consulente rivolti a tutti gli Enti convenzionati.

Non di meno una riflessione sulle modalità di erogazione del servizio potrebbe essere posta in essere, verificando la possibilità di sistematizzare la gestione dei quesiti e delle relative risposte.

Si riportano i suggerimenti forniti direttamente dagli intervistati mediante risposta aperta alla domanda n. 13 che era facoltativa (a questa domanda ha risposto solo il 18,75% di chi ha completato il questionario):

Si da evidenza ai **suggerimenti raccolti** alla domanda n. 13 della customer:

1. “Impossibile dare suggerimenti ad un servizio più che eccellente il cui livello di soddisfazione è massimo”;

2. Si precisa che le risposte date sono relative al supporto di consulenza erogato dall'esperto dell'ufficio Contenzioso, in quanto negli ultimi anni non si è usufruito del servizio di affidamento di contenzioso.

Si suggerisce di organizzare corsi specifici sulle materie tributarie in particolare per un confronto, un coordinamento e una omogeneità di interpretazioni normative.”;

3. “Si suggerisce di implementare e meglio definire il servizio di consulenza fiscale, mediante la previsione di una specifica modalità per porre quesiti. Il consulente è sempre disponibile, ma per gestire proficuamente il suo e il nostro tempo, sarebbe meglio fissare tempi e modi dell'erogazione del servizio di consulenza (a 1/2 mail o altra forma, tempi di risposta, condivisione di quesiti già posti da altri che potrebbero essere utili)”.

Raffaele Guizzardi

Firma del Dirigente competente



