



Comune di
Milano

**Monitoraggio della soddisfazione degli utenti sul servizio online per la
presentazione delle dichiarazioni TARI
Serie storica e statistiche di utilizzo**

Serie storica 2024

Presentazione di dichiarazioni di occupazione, cessazione e variazione TARI *UtENZE domestiche*

Nella tabella sottostante sono riportate le percentuali di utenti soddisfatti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») e l'indice NPS (Net Promoter Score) espressi mensilmente

| MESE | Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online? | Nel complesso quanto sei soddisfatto del servizio online di richiesta di residenza? | Parleresti bene di questo servizio con altre persone? (Net promoter Score da -100 a +100) | 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 | 91% | 91% | 52 | 345 | 1424 | 2905 | 0 | 0 | 4329 |
| Febbraio | 91% | 92% | 58 | 303 | 1344 | 2609 | 86 | 0 | 4039 |
| Marzo | 86% | 89% | 46 | 265 | 1210 | 2578 | 96 | 15 | 3899 |
| Aprile | 89% | 90% | 51 | 276 | 966 | 2404 | 92 | 12 | 3474 |
| Maggio | 88% | 90% | 52 | 300 | 1373 | 2582 | 119 | 17 | 4091 |
| Giugno | 100% | 100% | 100 | 314 | 1336 | 2219 | 94 | 11 | 3660 |

Serie storica 2024

Presentazione di dichiarazioni di occupazione, cessazione e variazione TARI **Utenze non domestiche**

Nella tabella sottostante sono riportate le percentuali di utenti soddisfatti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») e l'indice NPS (Net Promoter Score) espressi mensilmente

| MESE | Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online? | Nel complesso quanto sei soddisfatto del servizio online di richiesta di residenza? | Parleresti bene di questo servizio con altre persone? (Net promoter Score da -100 a + 100) | TOTALE QUESTIONARI | Dichiarazioni di cessazione presentate online | Dichiarazioni di nuova occupazione presentate online | Dichiarazioni di variazione dei dati immobile presentate online | Dichiarazioni presentate online |
|----------|--|---|---|--------------------|---|--|---|---------------------------------|
| Gennaio | 73% | 91% | 18 | 11 | 20 | 40 | 0 | 60 |
| Febbraio | 63% | 75% | 25 | 8 | 13 | 29 | 3 | 45 |
| Marzo | 73% | 84% | 36 | 7 | 19 | 33 | 0 | 52 |
| Aprile | 100% | 88% | 38 | 8 | 24 | 39 | 0 | 63 |
| Maggio | 100% | 100% | 83 | 6 | 37 | 42 | 0 | 79 |

STORICO

Serie storica 2023

Presentazione di dichiarazioni di occupazione, cessazione e variazione TARI

Le percentuali indicate nella tabella sottostante riportano la soddisfazione degli utenti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») espressa mensilmente.

TARI UTENZA DOMESTICA

| MESE | 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 QUESTI ONARI | 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 (fino all'11/12) | 90% | 91% | 94% | 93% | 126 | 759 | 1283 | 66 | 10 | 2118 |

*Il 11 dicembre il questionario di valutazione è stato aggiornato per monitorare, oltre al gradimento del servizio, anche la propensione dell'utente a raccomandarlo. Contestualmente è stata attivata la survey sul nuovo servizio di presentazione delle dichiarazioni per le utenze non domestiche e sono stati compilati tre questionari



Parleresti bene di questo servizio con altre persone?
(Net promoter Score da -100 a +100)

46

Serie storica 2022

Presentazione online di dichiarazioni di occupazione, cessazione e variazione TARI

Le percentuali indicate nella tabella sottostante riportano la soddisfazione degli utenti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») espressa mensilmente.

| MESE | É stato facile raggiungere questo servizio? | Ti è sembrato semplice da usare? | Ha facilitato la gestione della tua esigenza? | Consiglierei questo servizio online ad altri? | TOTALE QUESTI ONARI | 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 |

Serie storica 2021

Presentazione online di dichiarazioni di occupazione, cessazione e variazione TARI

Le percentuali indicate nella tabella sottostante riportano la soddisfazione degli utenti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») espressa mensilmente dall'avvio della rilevazione fino a dicembre 2021.

| MESE | É stato facile raggiungere questo servizio? | Ti è sembrato semplice da usare? | Ha facilitato la gestione della tua esigenza? | Consiglierei questo servizio online ad altri? | TOTALE QUESTI ONARI | 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 |