

**QUESTIONARIO SUI
SERVIZI OFFERTI
DALLA
PIATTAFORMA
MypayPagoPA**



P

R

E

M

E

S

S

A



La Città metropolitana di Roma Capitale ha realizzato un'indagine per valutare il gradimento dell'utenza esterna sui servizi offerti dalla piattaforma MyPay-PagoPa. Lo scopo di tale indagine è la verifica del grado di soddisfazione degli utenti nonché la ricezione di eventuali suggerimenti per migliorare la qualità del servizio erogato.

L'Ufficio metropolitano di Statistica ha fornito assistenza tecnico-metodologica.

DATI DI SINTESI

Periodo di riferimento

gennaio – marzo 2024

465

Numero di risposte valide

23,7%

Rispondenti donne

50,8

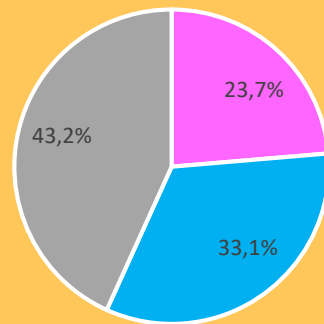
Età media dei rispondenti

Il portale dei pagamenti è più utilizzato:

- ✓ Dagli uomini
- ✓ dalla classe d'età 50-54 anni
- ✓ da liberi professionisti
- ✓ da utenti di nazionalità italiana

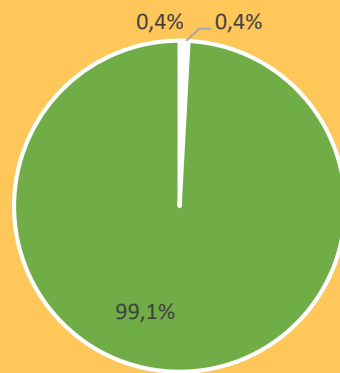
TARGET

Rispondenti per genere



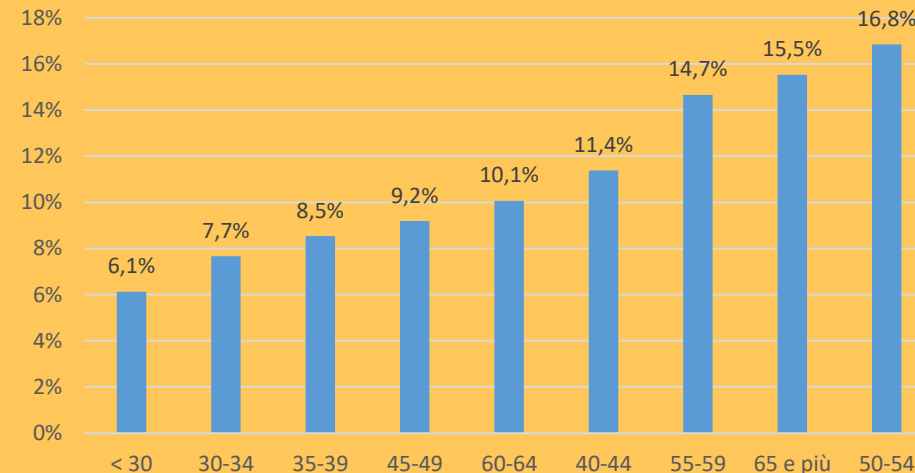
■ Femmina ■ Maschio ■ N/A

Nazionalità

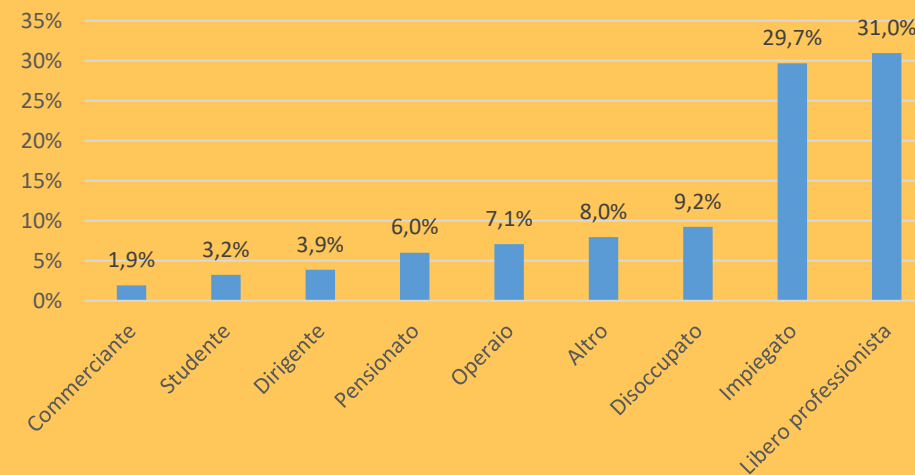


■ Comunitaria ■ Extracomunitaria ■ Italiana

Età



Professione



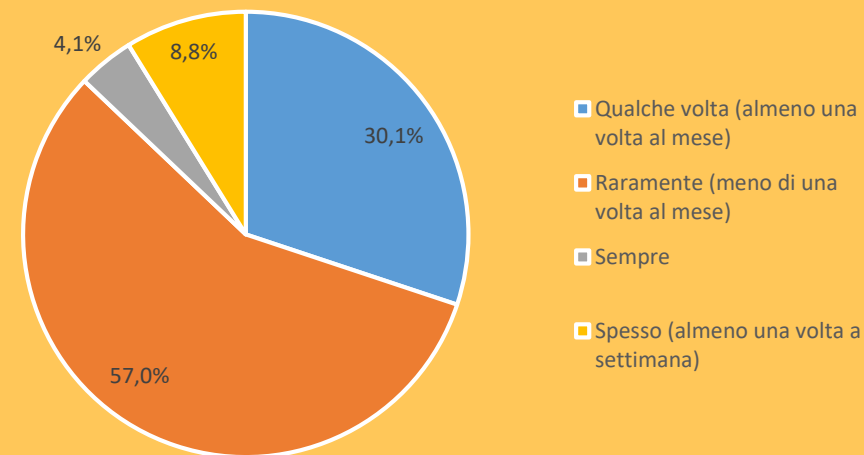
IN PARTICOLARE...

- Sono pochi i giovani che fruiscono dei servizi del portale. Nello specifico, i rispondenti con un'età fino ai 34 anni rappresentano il 13,8%. Se si considera, inoltre, la classe di età più ampia – fino ai 39 anni – l'incidenza è pari al 22,3%. Di contro, i maggiori utilizzatori del portale sono gli utenti con età compresa tra i 50 e i 59 anni che rappresentano il 31,5% dell'universo di riferimento e quelli con età superiore ai 60 anni, pari al 25,6%. Gli utenti con età compresa tra i 40-49 rappresentano, invece, il 20,6%.
- Rispetto alla professione, il 33,6% dei rispondenti sono impiegati (29,7%) e Dirigenti (3,9%). Anche i liberi professionisti sono tra i principali utilizzatori del portale (31%), seguiti dai disoccupati (9,2%), dagli operai (7,1%) e dai pensionati (6%). Gli studenti e i commercianti, invece, rappresentano una parte residuale pari rispettivamente al 3,2% e all'1,9%.

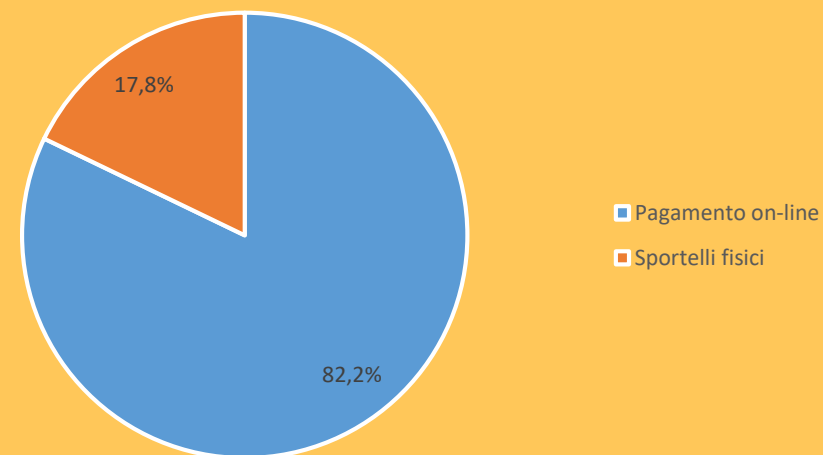
Il 57% dell'utenza fruisce dei servizi offerti dal portale meno di una volta al mese, mentre il 30,1% almeno una volta al mese. Di contro, il 12,9% utilizza il portale con una maggior frequenza (spesso e sempre).

Ben l'82,2% dell'utenza effettua maggiormente pagamenti on-line. Di contro, il restante 17,8% effettua maggiormente pagamenti presso gli sportelli fisici abilitati.

FREQUENZA



TIPOLOGIA

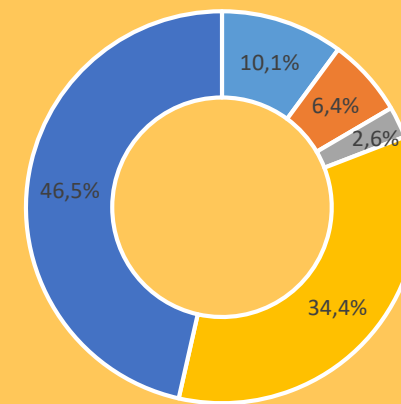


Ritengo che il servizio dei pagamenti dell'Ente,
per contenuti, organizzazione e grafica, sia:

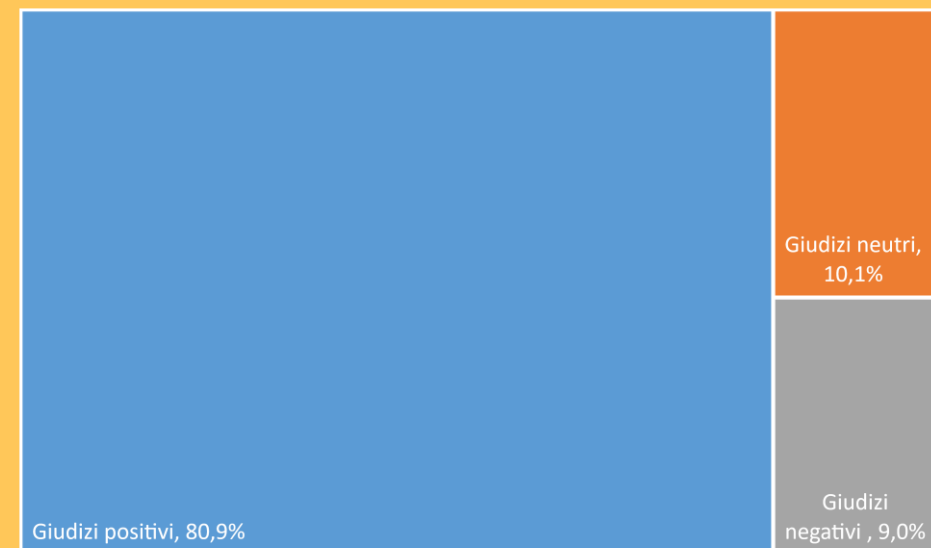
Il 34,4% dell'utenza, si ritiene **pienamente soddisfatta** dal servizio offerto. Altresì, il 46,5% valuta il servizio offerto **soddisfacente**. Complessivamente, i **giudizi positivi** rappresentano l' **80,9%**.

Di contro, **il 6,4%** dell'utenza ha valutato **poco soddisfacente** il servizio dei pagamenti dell'Ente, mentre **il 2,6%** si è dichiarato **molto insoddisfatto**. Complessivamente, i **giudizi negativi** rappresentano il **9%**.

Il 10,1% dell'utenza ha espresso un giudizio neutrale rispetto al servizio dei pagamenti dell'Ente.



■ Indifferente ■ Insoddisfatto ■ Molto insoddisfatto ■ Molto soddisfatto ■ Soddisfatto



IN PARTICOLARE...

Al fine di valutare la soddisfazione del servizio offerto dal Portale dei pagamenti della Città metropolitana di Roma Capitale, sono stati analizzati diversi aspetti ai quali gli utenti hanno assegnato un voto da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (completamente soddisfatto):

- ❖ Completezza delle informazioni;
- ❖ Raggiungibilità del sito;
- ❖ Gradevolezza dell'aspetto grafico;
- ❖ Soddisfazione delle esigenze;
- ❖ Semplificazione delle attività;
- ❖ Semplicità della navigazione;
- ❖ Organizzazione dei contenuti;
- ❖ Facilità nella localizzazione delle informazioni

IN PARTICOLARE...

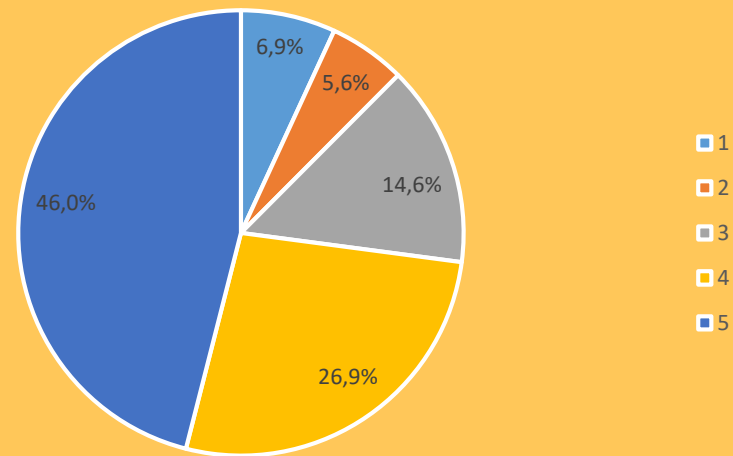
Il 46% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 26,9% un voto pari a 4.

Il 6,9% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 5,6% un voto pari a 2.

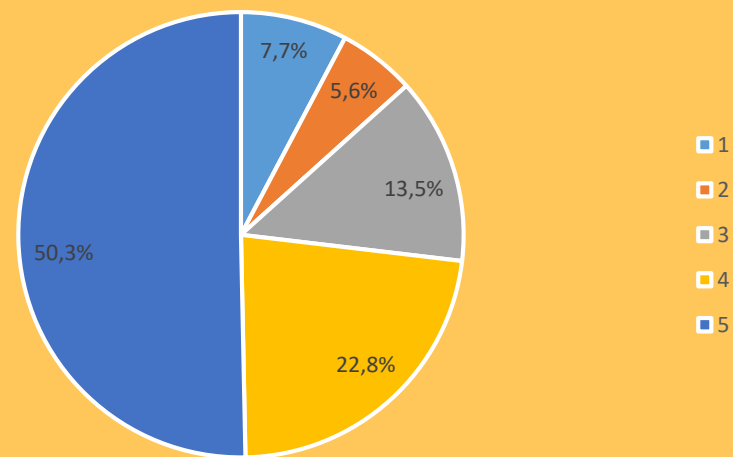
Il 50,3% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 22,8% un voto pari a 4.

Il 7,7% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 5,6% un voto pari a 2.

COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI



RAGGIUNGIBILITA' DEL SITO



IN PARTICOLARE...

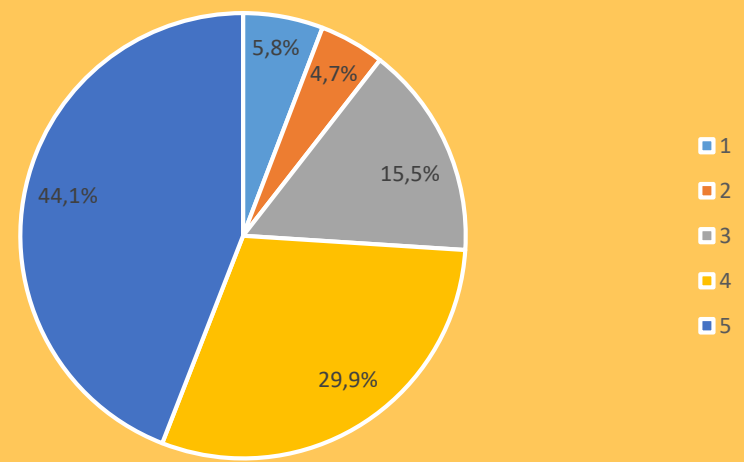
Il 44,1% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 29,9% un voto pari a 4.

Il 5,8% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 4,7% un voto pari a 2.

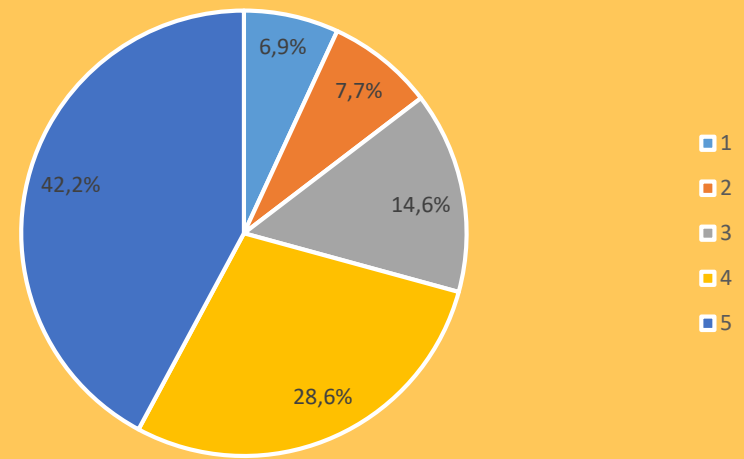
Il 42,2% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 28,6% un voto pari a 4.

Il 6,9% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 7,7% un voto pari a 2.

GRADEVOLEZZA ASPETTO GRAFICO



SODDISFAZIONE ESIGENZE



IN PARTICOLARE...

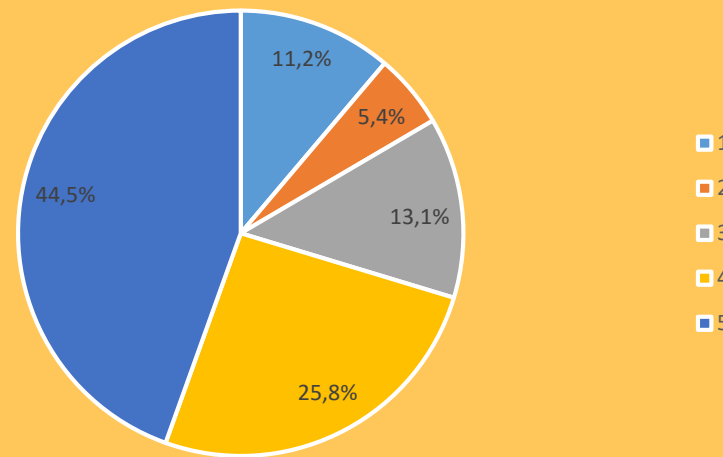
Il 44,5% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 25,8% un voto pari a 4.

L'11,2% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 5,4% un voto pari a 2.

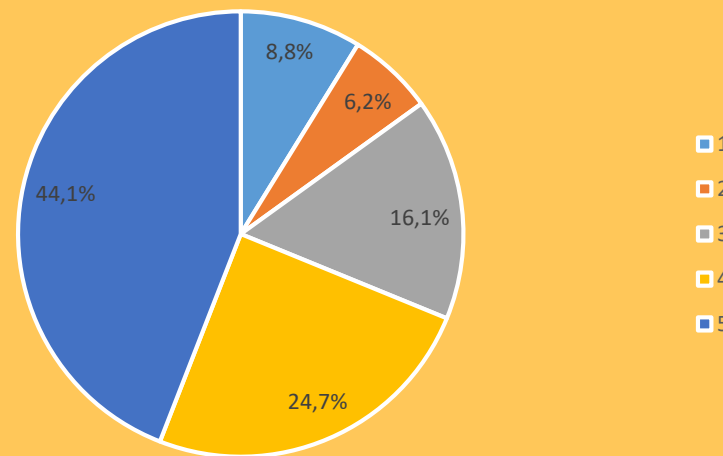
Il 44,1% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 24,7% un voto pari a 4.

L'8,8% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 6,2% un voto pari a 2.

SEMPLIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'



SEMPLICITA' DELLA NAVIGAZIONE



IN PARTICOLARE...

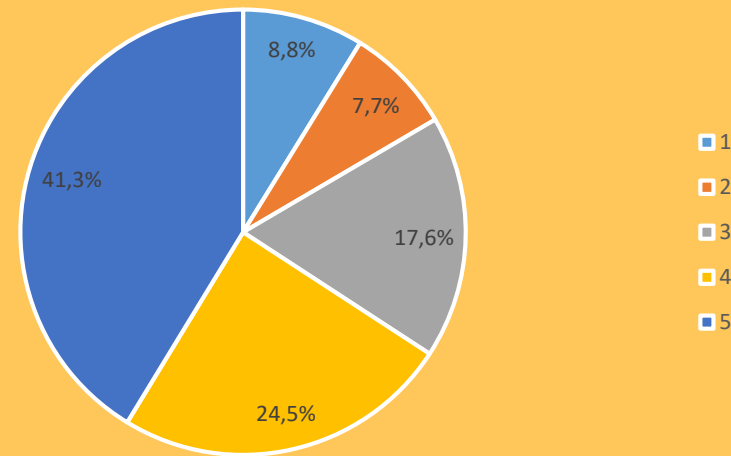
Il 41,3% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 24,5% un voto pari a 4.

L'8,8% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 7,7% un voto pari a 2.

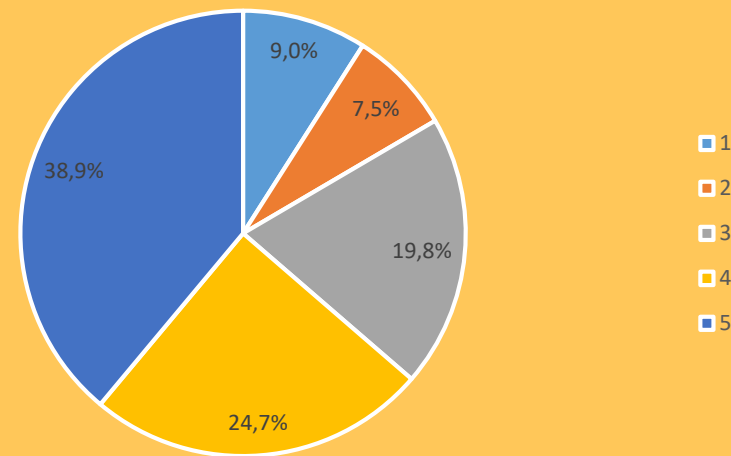
Il 38,9% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 24,7% un voto pari a 4.

Il 9% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 7,5% un voto pari a 2.

ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI



FACILITA' LOCALIZZAZIONE INFO

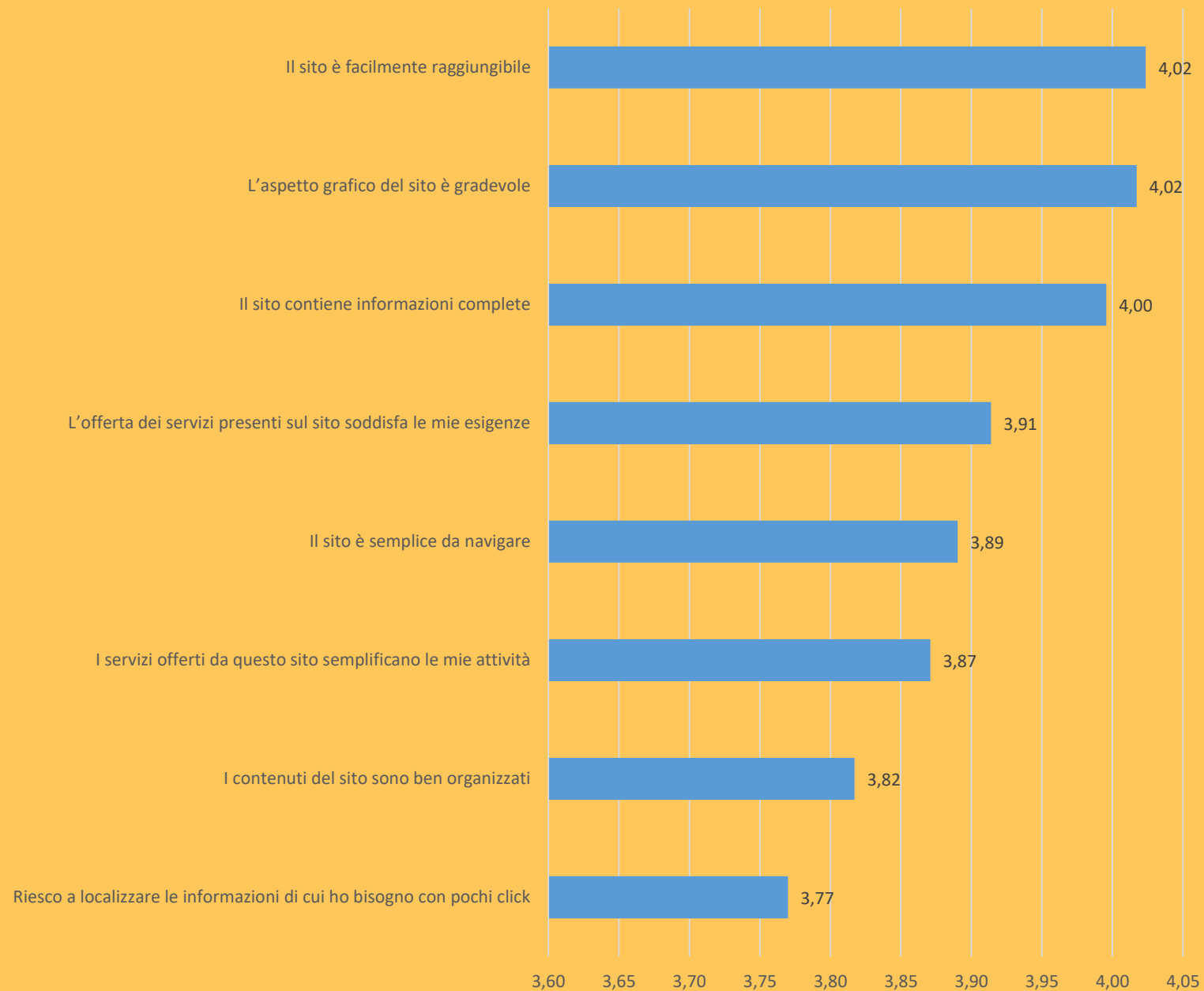


RIASSUMENDO

L'aspetto valutato più positivamente è la raggiungibilità del sito con punteggio medio di 4,02

L'aspetto meno valutato è la facilità di localizzazione delle informazioni con punteggio medio di 3,77

PUNTEGGI MEDI



PROPOSTE MIGLIORATIVE

Potrebbe indicare eventuali proposte/suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio?

Dovrebbe essere un po più semplificato.

Il pagamento non mi va a buon fine e no è un problema di disponibilità personale

Nel caso del portale SUE, salvo alcune volte che il sistema è talmente lento da non riuscire ad inserire e procedere con le pratiche, nella maggior parte dei casi è ottimale. L'ultimo aggiornamento ha anche semplificato la generazione della reversale che ora viene generata dal sistema in automatico.

Nel caso del SUAP invece la pagina presenta ancora molte complicazioni nell'inserimento delle pratiche per OSP e per messaggi pubblicitari come INSEGNE E VETROFANIE, c'e' il sistema DELEGHE che spesso presenta difficoltà e proprio la pagina in sé è macchinosa e difficile da comprendere per l'inserimento della pratica. Si potrebbe strutturare come quella del SUE che invece è molto intuitiva e si procede pagina per pagina all'inserimento di tutti i dati necessari.

Specificare meglio le voci pagamento tassa concorso

Solo migliorare una volta che ti levano i soldi della mensa quanto rimane si diponibilità... Che ogni mese metto o soldi ma non capisco mai quanto mi rimane dal mese prima

DURANTE IL PAGAMENTO ON LINE è PREFERIBILE UNA RICHESTA DI AUTORIZZAZIONE DALLA BANCA PER COMPETARE IL PAGAMENTO TIPO NEXI

Deve essere più esplicativo.

Una persona anziana si troverebbe in difficoltà.

Dalla ricevuta risulta che ho pagato zero euro

Si potrebbe mettere più sottosezioni alle sezioni generali, divise per anno, mese, argomento. Esempio per concorsi

Si dovrebbe eliminare completamente il pagamento di concessione alle associazioni sportive dilettantistiche, le quali svolgono un servizio fondamentale per la crescita in un ambiente sano e rispettoso delle regole dei giovani, futuri cittadini in una nozione sofferente di regole e principi morali. Provate a pensare se tutte le associazioni sportive chiudessero all'unisono i battenti. Meditate....

Il pagamento delle tasse di partecipazione a selezioni e concorsi dovrebbe essere anzitutto indicato con la dicitura "Tassa di partecipazione al concorso" e non diverse, per ragioni di omogeneità nelle diciture a livello nazionale; in secondo luogo sarebbe opportuno che il servizio di pagamento avvenisse sempre, solo e soltanto attraverso il portale InPA e non attraverso i siti degli enti banditori del concorso, altrimenti si genera confusione.

Occorrerebbe venisse pubblicizzato di più. Prima di oggi non ne avevo mai sentito parlare.

Valutare di integrare il servizio all'interno dell'app Io.

NESSUN SUGGERIMENTO

se ho più avvisi della stella tipologia non posso unificare il pagamento ma dobbiamo fare un pagamento per ogni avviso.

Sarebbe comodo unificare il pagamento per tipologie.

GRAZIE

Inserire una sezione per il download ufficiale delle ricevute di pagamento

non sono riuscita ad effettuare il pagamento di una contravvenzione con il code. Forse non sono riuscita a trovare il modo

per quale motivo se ho appena fatto una transazione con carta VISA andata a buon fine, la ricevuta telematica generata mi dice pagamento non eseguito? Questa si chiama truffa!

No perché mi devo abituare poi sarà più facile

Non sono riuscito a fare il pagamento. Non collega alla propria banca.

Ho dovuto farlo per altri canali, dal mio sito

Accesso macchinoso, bisogna introdurre le credenziali ogni volta, basta il codice fiscale e le info sono tutte lì, invece.... comune, provincia, regione, stato...

Si potrebbero chiarire i colori della fascia soprastante il sito

L'accesso con spid è spesso complesso

Difficoltà nel pagamento con carta di credito

Non è ammessa la stampa dei bollini; la consegna dei bollini non è istantanea; non è possibile inserire ID apparecchiatura assegnati dal committente (difficoltà a richiamare i dati in caso di parco anagrafica voluminoso); la compilazione dell'allegato 1-2-3-4 si limita all'invio di un PDF; le schede impianto sono scarse.

PROPOSTE MIGLIORATIVE

utilizzare operatore telefonico

L'impaginazione grafica non suggerisce informazioni immediate circa la navigazione dei menù

Richieste di informazioni ridondanti

Migliorare la grafica, fare in modo che il pagamento si effettui direttamente dal portale InPa.

Possibilità di scaricare la quietanza di pagamento direttamente dal sito e non solamente tramite link contenuto nella mail di ricevuta pagamento

Magari che funzioni quando lo si vuole utilizzare

non funziona

Abolire lo SPID! ASSOLUTAMENTE MACCHINOSO, quando più semplice un semplice bonifico. Gli anziani si trovano alquanto male con questo strumento. Trovo semplicemente pratico un pagamento on line, quanto demenziale tutte le forme di autenticazione della persona per un semplice pagamento. Incredibile che l'amministrazione pubblica non sia in grado di ricevere un bonifico da una banca! INDECOROSO!!!! Grazie comunque per Vs. questionario, utile a manifestare un dissenso forte e sentito da parecchie persone.

Il sito è uno schifo, far pagare commissioni ancor più miserabile

Per quanto mi riguarda ho pagato due commissioni bancarie, quella dell'unicredit e quella della mia banca e non credo sia giusto. In più per pagare sarebbe più semplice inserire il link del pagamento direttamente sulla domanda e non solo sul bando e la ricevuta del pagamento dovrebbe arrivare in allegato in formato PDF non come testo mail.

Il servizio on-line offerto dal portale telematico della Città di Roma Capitale risulta ben organizzato e funzionale per i navigatori. Tuttavia, si potrebbero creare nuove tipologie di carattere grafico-informazionale, che stimolerebbero ulteriormente la curiosità degli utenti.

Ho effettuato il pagamento ma la ricevuta è arrivata in ritardo e non ho potuto caricare in allegato per il concorso a Roma città metropolitana....morale ho speso 10.50 per iscrizione al concorso e non ho potuto farla per suddetto ritardo , chiedo rimborso per inefficienza servizio

Tutte le Banche non sono comprese nell'Elenco.

Troppi passaggi e troppe autorizzazioni da dare.

La commissione andrebbe rivista ed il sito snellito

ho trovato difficoltà al pagamento online. veniva fuori un errore dopo l'autenticazione con la spid, ma ho risolto facendo il pagamento cartaceo

PIATTAFORMA PER ACQUISTARE BOLLINI VERAMENTE INADEGUATA E PER UN TECNICO CHE CORRE TUTTO IL GIORNO COMPRARE BOLLINI IN QUESTO MODO COME LO AVETE STRUTTURATO E' VERAMENTE COMPLICATO, IL COSTO POI DEI PAGAMENTI E' DA FURTO PER UN TECNICO CHE CHIEDE 50/60 EURO PER FARE UN CHECK CALDAIA....RIADEGUATE LE TARIFFE O TOGLIERE LE SPESE PER I SERVIZI DI PAGAMENTO

molto veloce e intuitivo nulla da modificare

Se si stampa il bollettino e lo pago dal sito della mia banca ok ma se tento il pagamento diretto non ci si riesce.

alcune volte accade che non si riesce a recuperare la data di installazione di una caldaia da mantenere, la piattaforma non permette di andare avanti e allora siamo costretti a inserire una data fittizia. Non potete darci la possibilità di inserire NON DISPONIBILE ? Grazie

Togliete la funzione di conferma del pagamento alla banca. È sempre un problema

per il pagamento del ruolo dei periti mi deve facilmente ed immediatamente portarmi alla sezione dove è già inserita la matricola e non dove mi chiede altri dati

Non funzionano i pagamenti per il bollo auto e ultimamente neanche per pagare le attività scolastiche.

unico appunto e che in data odierna ho chiamato piu' volte il numero telefonico di riferimento nelle ore del servizio per avere chiarimenti senza mai riuscire a parlare con un operatore.

PROPOSTE MIGLIORATIVE

Non riesco a concludere il pagamento. Un avviso riporta che devo rivolgermi all'istituto bancario

La possibilità di accedere tramite qr code su spid anche da tablet

Inserire un tasto che consenta di scaricare l'avviso di pagamento CBILL, senza dover ricevere una mail con l'apposito link.

Va migliorato molto

Va bene così, grazie

Spesso il pagamento non va a buon fine per cause sconosciute

Caricamento pagamento più veloce, ho dovuto ripetere più volte l'operazione.

velocizzare l'accredito dei bollino i acquistati , pagato questa mattina ore 10 alle 18.30 non sono stati ancora caricati

Buongiorno, il sito ed i campi per l'inserimento dei dati sono chiari ed intuitivi. Unico neo (che però non so se sia strettamente pertinente a questo sondaggio) è che da due anni sono obbligato ad utilizzare la piattaforma PagoPA, dovendo sostenere un sovrapprezzo/commissione che prima non avevo. A mio avviso il sovrapprezzo/commissione dovrebbe rimanere a carico dell'ente destinatario del pagamento.

Rendere le informazioni di compilazione più dettagliate possibile.

no per me e' tutto ok

migliorate il servizio

Innanzitutto rendere le procedure maggiormente rapide, ci sono troppi passaggi. Inoltre bisognerebbe favorire pagamenti anche attraverso modalità diverse, perché con l'online ci sono ancora troppe limitazioni

Semplificare la procedura in quanto complicatissima.

Accettare l'identificazione del soggetto anche con CNS.

offrire in alternativa il pagamento on line

l'inserimento dei Bollini (caldaie) è troppo macchinoso

Non saprei ma prima era tutto più semplice

Il sito per i pagamenti è da terzo mondo

Il servizio pagoPA funziona perfettamente, purtroppo è l'esito del servizio che lascia molto a desiderare. Ho effettuato un pagamento ieri, oggi ancora non risulta

non presenti specifiche tipologie di pagamento necessari artifici (es. sanzione amm.va art. 36-37 TU, diritti di segreteria SCIA edilizia)(es. nome e cognome nel campo nome, causale versamento nel campo cognome)

Nella stampa manca il codice azienda per cui non ho potuto eseguire il pagamento tramite CBill collegandomi on line dalla mia banca. Sono andato da un tabaccaio per il pagamento. Perdita di tempo!

Avere un unico catasto regionale con funzionalità che possano permettere di redigere un libretto impianto, in linea con molte regioni italiane.

Molto utile per chi ha buona preparazione informatica anche a chi è anziano ma ancora attivo come il sottoscritto con 78 anni.

Guardate gli altri siti per poter imparare come si fanno.

PER ME E PERFETTO|

trovo il portale perfettamente funzionante

non funziona

troppi click da effettuare

più chiarezza, maggiori informazioni

Non ha gestito la carta di credito, sempre errata

caratteri più evidenti

Un link dedicato a parte

Nessuna servizio soddisfacente

Manca sul Pagopa stampato il codice cbill

Circa il pagamento ruolo periti assicurativi rendere più facile l'acquisizione del codice QR indicandolo direttamente nei dati di ogni iscritto

2,8€ di commissione sono troppi per il servizio offerto

impossibile fare pagamenti direttamente da carta di credito, per acquistare bollini funziona solo con avviso di pagamento. sarebbe giusto risolvere queste problematiche

Mi sembra esaustivo, quindi non ho nulla da indicare

Scrivete paragrafi più semplici e parole meno articolate (prestatore di servizi, il debitore è colui che contrae un debito nei confronti di un ente ... ecc ecc). Semplificazione ...

Non consente l'ingresso con spid ne con OTP ne QR