




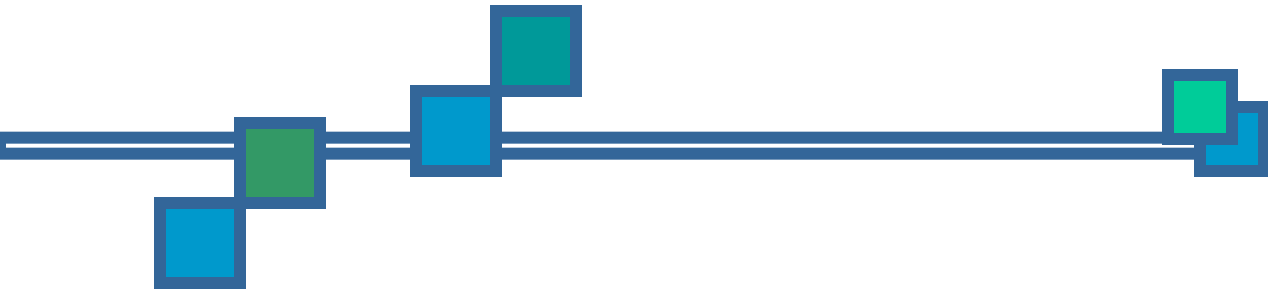
# La qualità del nostro servizio

Indagine sulla customer satisfaction  
Sportelli Territoriali del contribuente  
Anno **2017**



# Sommario

- Introduzione.
  - Sistema di valutazione: il questionario
  - Criteri, metodi ed indici di risultato
  - Situazione globale
- 



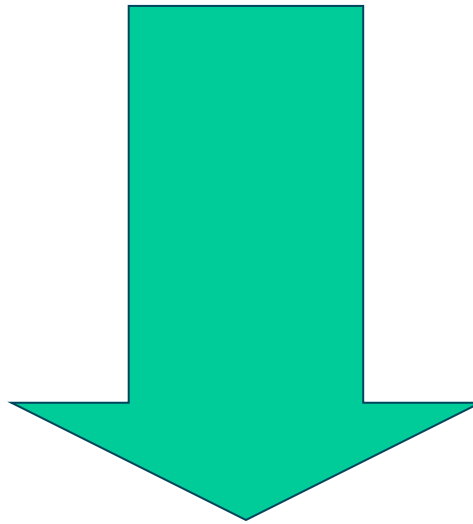
Publiservizi srl svolge attività di  
**“Progettazione ed erogazione, anche mediante sportelli territoriali, di gestione, accertamento e riscossione, volontaria e coattiva, delle entrate di province e comuni e di enti pubblici in genere”.**

Per conto dei vari Enti/Clienti gestisce entrate tributarie ed extratributarie che vanno dall'ICI/IMU, alla TARSU/ TARES/ TARI, all'ICP, DPA, C-TOSAP, Canoni Idrici, ecc.



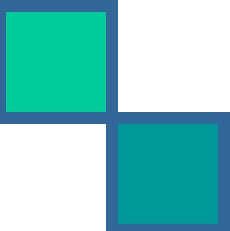


L'azienda applica un sistema di gestione per la qualità certificato ISO 9001:2008




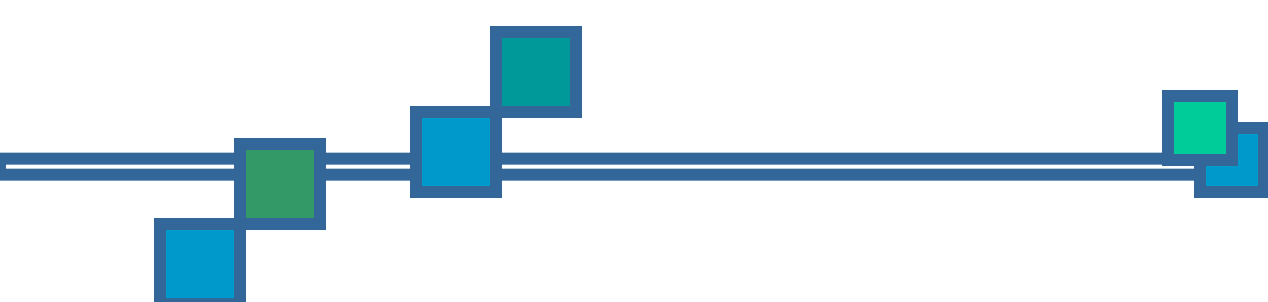


## Perché monitorare la customer satisfaction?




Per verificare la qualità “percepita” del servizio erogato dai nostri sportelli territoriali e orientare le prestazioni e i comportamenti dei nostri operatori al raggiungimento di standard qualitativi sempre più elevati





La rilevazione della qualità del servizio si basa sulla somministrazione di un questionario all'utenza che si reca presso gli sportelli territoriali (Sportelli del contribuente) per problematiche inerenti la propria situazione debitoria/creditoria nei confronti dell'Ente di riferimento.



Il questionario, progettato per essere di piacevole lettura (quanto a colori e a semplicità di consultazione) consta di una duplice facciata

SEZIONE 1

**PUBBLISERVIZI** RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DE UTENTI DEL SERVIZIO DI SPORTELLI (SEDE DI \_\_\_\_\_)

Facendo riferimento alla Sua esperienza personale, Le chiediamo di valutare alcuni aspetti relativi al nostro servizio di sportello. Per ciascun aspetto, dovrà esprimere la sua valutazione utilizzando la scala di valore indicata; qualora Lei non desideri o non abbia elementi per rispondere a uno o più quesiti, selezioni la casella "non so". Grazie per la cortese collaborazione.

1) Decido il suo giudizio sull'andamento del servizio di gestione dei tributi comunali ad una società italiana ha contribuito ad una maggiore diffusione e chiarezza di informazioni sugli adempimenti in materia di tributi locali?

2) Espriami un suo giudizio complessivo sul servizio fornito da Pubbliservizi S.p.A. allo sportello del contribuente.

3) Rispetto alle sue aspettative, come valuta il servizio fornito allo sportello dai contribuenti, riguarda ai seguenti singoli aspetti?

1. Ubicazione ed adeguatezza sede.

2. Adeguatezza delle fasce orarie/giorni in cui il servizio è disponibile (proposta di giorni/fasce orarie alternative):

martedì	domenigo
dalte ore ... alle ore ...	dalte ore ... alle ore ...
martedì	martedì
mercoledì	mercoledì
giovedì	giovedì
venerdì	venerdì
sabato	sabato

3. Sopportabilità dei tempi di attesa.

4. Tempestività di evasione delle richieste di documentazione/copie avvisi, relate, cartoline di notifica, copie denunce, pratiche, esposti, ecc. )

5. Tracciabilità e conoscibilità degli stati di avanzamento e degli esiti dei procedimenti attivati con elavice

SEZIONE 2

SEZIONE 3

4) Che valutazione dà dell'immagine dell'operatore di sportello con cui ha parlato?

1. Modalità di abbigliamento (adeguata al ruolo e rispettosa del contribuente).

2. Cure dell'aspetto (pulizia e igiene della persona).

3. Cortesia dell'operatore.

4. Commenti (eventuali):

5) Profilo utente (DATI PERSONALI)

Privato cittadino

Ente/Azienda

Consulente: Commercialista, Avvocato, Ragioniere, Altro

Frequenza di utilizzo del servizio

Modalità di accesso prevalente

Acconsente ad essere contattato per una intervista telefonica

Nome dell'operatore di sportello con cui ha parlato:

Autorizza la Pubbliservizi ad inviare eventuali comunicazioni relative ai dati in questa sede raccolti?

Data

Firma

## Sezione 1 del questionario

Al contribuente viene chiesto di valutare due fondamentali aspetti

**PUBLISERVIZI** RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO DI SPORTELLO (SEDE DI \_\_\_\_\_)

Facendo riferimento alla Sua esperienza personale, Le chiediamo di valutare alcuni aspetti relativi al nostro servizio di sportello. Per ciascun aspetto, dovrà esprimere la sua valutazione utilizzando la scala di valore indicata; qualora Lei non desideri o non abbia elementi per rispondere a uno o più quesiti, selezioni la casella "non so". Grazie per la cortese collaborazione.

1. Secondo il suo giudizio, l'affidamento del servizio di gestione dei tributi comunali ad una società esterna ha contribuito ad una maggiore diffusione e chiarezza di informazioni sugli adempimenti in materia di tributi locali?

	si	no	Se no, può indicare le principali cause?
CI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ARSU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ALTRI TRIBUTI ED ENTRATE COMUNALI (scopie rifiuti, ICP, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2. Esprima un suo giudizio complessivo sul servizio fornito da Publiservizi s.r.l. allo sportello del contribuente

	totalmente soddisfacente	molto soddisfacente	abbastanza soddisfacente	poco soddisfacente	per niente soddisfacente	non so
Giudizio complessivo sul servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se l'outsourcing del servizio di gestione dei tributi comunali ha migliorato la diffusione e la chiarezza delle informazioni sugli oneri dei contribuenti in materia, favorendo il relativo adempimento spontaneo

Se ed in che misura è soddisfacente il servizio di sportello di Publiservizi nel suo complesso





### Sezione 3 del questionario:

In questa Sezione, al contribuente viene chiesto di esprimere il proprio giudizio su 3 aspetti dell'operatore di sportello con cui ha interloquito e trattato per la presentazione di una o più pratiche

4) Che valutazione dà dell'immagine dell'operatore di sportello con cui ha parlato:


1. Modalità di abbigliamento (adeguata al ruolo e rispettosa del contribuente):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Cura dell'aspetto (pulizia e igiene della persona):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Cordialità dell'operatore:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Commenti (eventuali):	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>					

5) Profilo utente (DATI PERSONALI)

Cura dell'aspetto  
(idoneità rispetto al ruolo)


Modalità di  
abbigliamento (idoneità  
rispetto al ruolo)

Cordialità di approccio con  
l'utente  
(capacità relazionale)



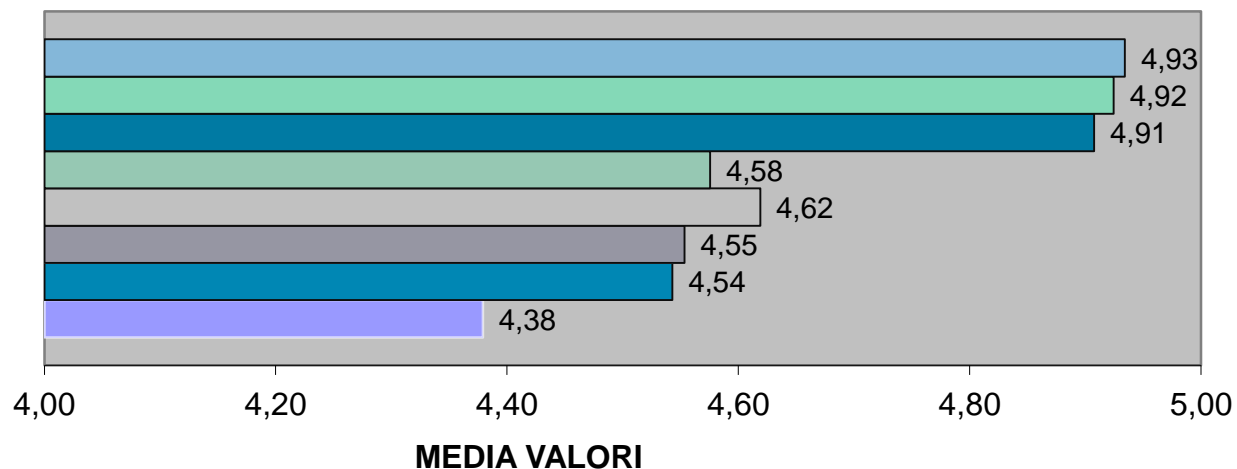
## Ecco i risultati raggiunti dal servizio di sportello erogato da Publiservizi nelle preposte strutture territoriali dislocate nei vari Enti gestiti

Il giudizio si basa su scala di valutazione numerica compresa tra 1 e 5

1. Per niente soddisfacente
  2. Poco soddisfacente
  3. Abbastanza soddisfacente
  4. Molto soddisfacente
  5. Totalmente soddisfacente
- ? I contribuenti hanno anche la possibilità di non rispondere o di barrare la casella "non so" equivalente ad una non risposta
- 

## ANDAMENTO GENERALE 2017

PUNTI DI VALUTAZIONE

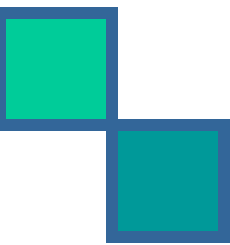


- cordialità
- cura dell'aspetto
- modalità di abbigliamento
- tracciabilità e conoscibilità degli stati di avanzamento e degli esiti dei procedimenti attivati con istanza
- tempestività di evasione delle richieste di documentazione (copie, avvisi, relate, cartoline di notifica, copie denunce, pratiche, estratti conto, ecc.)
- sopportabilità dei tempi di attesa
- adeguatezza fasce orarie/giorni in cui il servizio è disponibile
- ubicazione ed adeguatezza sede




Il risultato globale scaturisce dalla elaborazione di n. 6768 questionari per n. 17 sportelli territoriali in attività

Significatività dell'indagine anno 2017 con gli sportelli territoriali di Publiservizi Srl in cui si è ravvisata una campionatura più significativa (percentuale di questionari acquisiti in base al volume dei flussi di sportello)



Sportelli in attività	Nr. totale questionari
17	6768

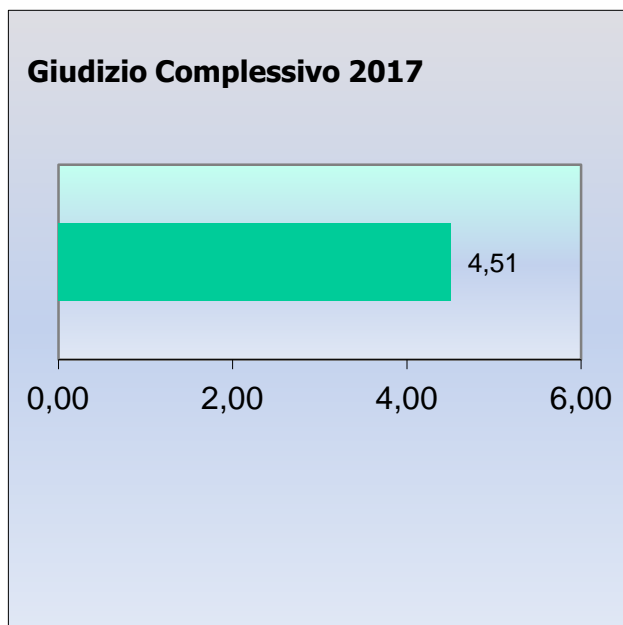
Sportello territoriale	
Caserta	1926
Pompei	1552
Giugliano in Campania	1011
Gragnano	984
Augusta	626



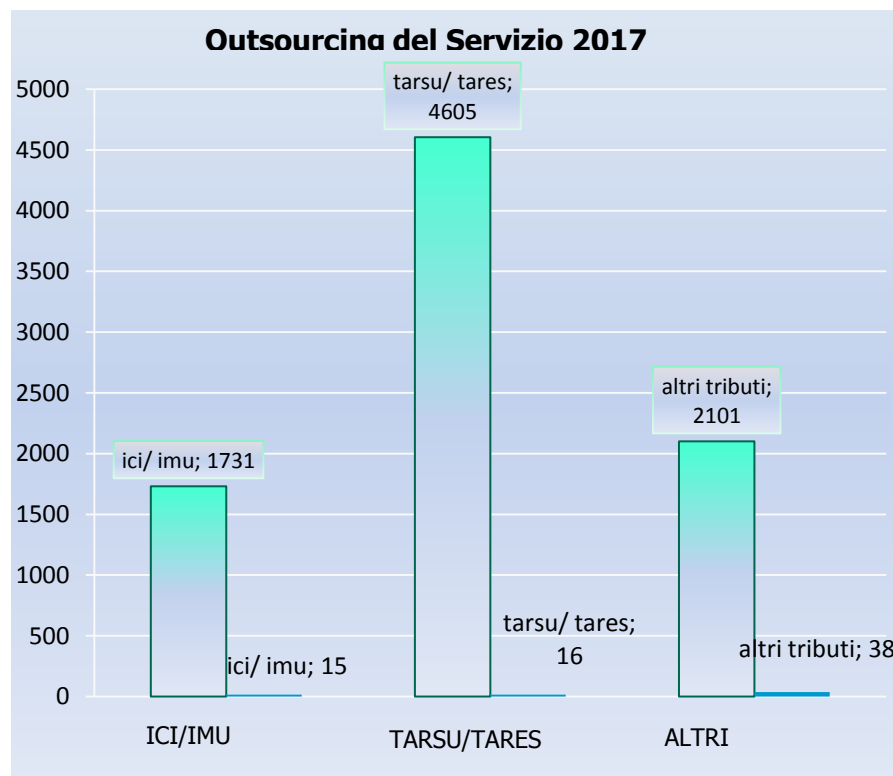
## GIUDIZIO GLOBALE:

1. outsourcing del servizio di gestione dei tributi comunali
2. se e in che misura è soddisfacente il servizio di sportello

Soddisfazione del servizio di sportello

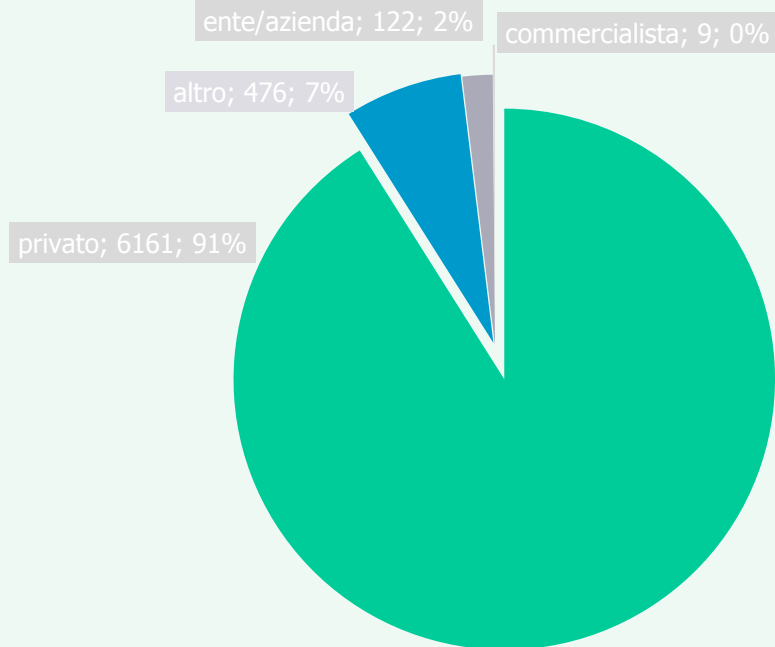


Outsourcing del servizio di gestione dei tributi comunali



## CHE TIPO DI UTENTI SONO ANDATI PRESSO GLI SPORTELLI DEL CONTRIBUENTE?

Professionisti addetti al settore (Consulenti - Ragionieri, Avvocati, Commercialisti), privati cittadini, Enti/Aziende.



Profilo Utente 2017