




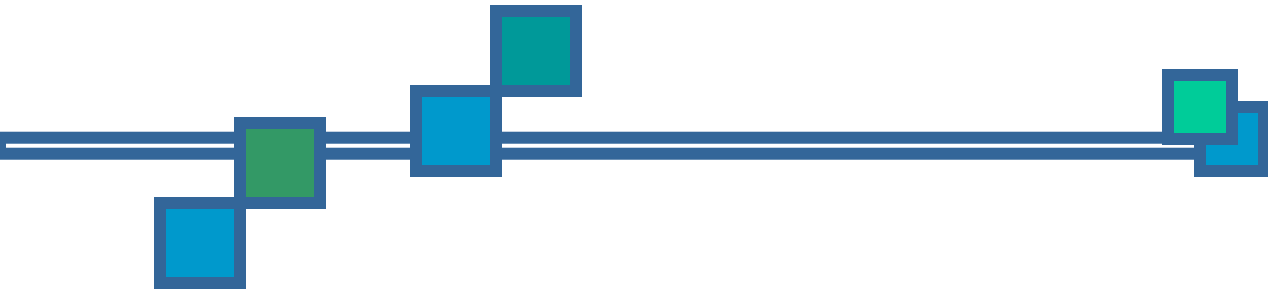
La qualità del nostro servizio

Indagine sulla customer satisfaction
Sportelli Territoriali del contribuente
Anno **2020**



Sommario

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



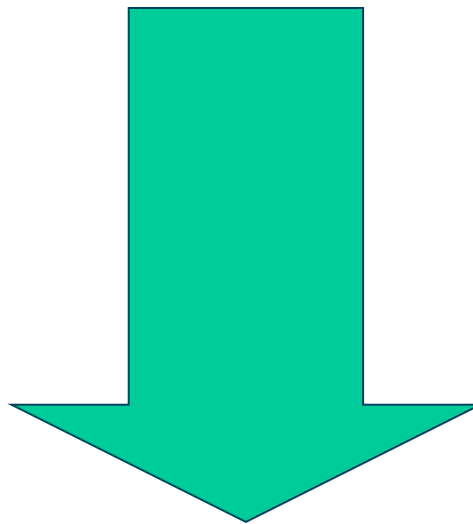
Publiserivizi srl svolge attività di
“Progettazione ed erogazione, anche mediante sportelli territoriali, di gestione, accertamento e riscossione, volontaria e coattiva, delle entrate di province e comuni e di enti pubblici in genere”.

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



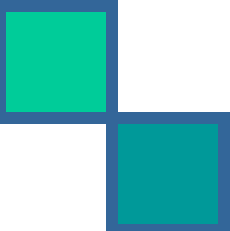


L'azienda applica un sistema di gestione per la qualità certificato ISO 9001:2015




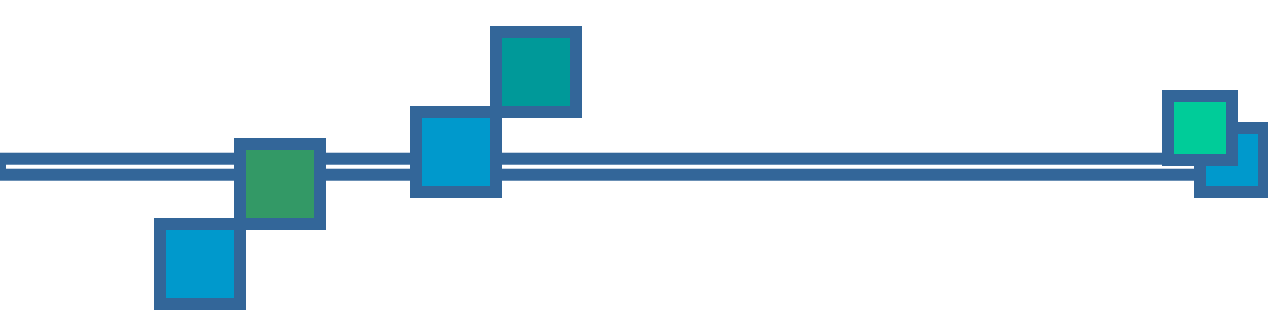


Perché monitorare la customer satisfaction?




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

publiserivizi RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO DI SPORTELLO (SEDE DI _____)

Facciamo 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 ad una società esterna ha contribuito ad una maggiore diffusione e chiarezza di informazioni sugli adempimenti in materia?

	si	no	Se no, può indicare le principali cause?
Tipo di entrata/Servizio			
IMU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
TASI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
TARI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ICP/DPA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C_TOSAP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Riscossione coattiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2) Esprima un suo giudizio complessivo sul servizio fornito da Publiserivizi 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"/>

3) Rispetto alle sue aspettative, come valuta il servizio fornito allo sportello del contribuente riguardo ai seguenti singoli aspetti?

	totalmente soddisfacente	molto soddisfacente	abbastanza soddisfacente	poco soddisfacente	per niente soddisfacente	non so																																										
1. Ubicazione ed adeguatezza sede.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																										
2. Adeguatezza delle fasce orarie/giorni in cui il servizio è disponibile. <i>proposta di giorni/fasce orarie alternative</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">mattina: dalle ore .../alle ore...</th> <th colspan="2">pomeriggio: ore.../alle ore...</th> <th colspan="2">dalle</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>lunedì: / /</td> <td>lunedì: / /</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>martedì: / /</td> <td>martedì: / /</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>mercoledì: / /</td> <td>mercoledì: / /</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>giovedì: / /</td> <td>giovedì: / /</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>venerdì: / /</td> <td>venerdì: / /</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>sabato: / /</td> <td>sabato: / /</td> <td colspan="4"></td> </tr> </tbody> </table>							mattina: dalle ore .../alle ore...		pomeriggio: ore.../alle ore...		dalle		lunedì: / /	lunedì: / /					martedì: / /	martedì: / /					mercoledì: / /	mercoledì: / /					giovedì: / /	giovedì: / /					venerdì: / /	venerdì: / /					sabato: / /	sabato: / /				
mattina: dalle ore .../alle ore...		pomeriggio: ore.../alle ore...		dalle																																												
lunedì: / /	lunedì: / /																																															
martedì: / /	martedì: / /																																															
mercoledì: / /	mercoledì: / /																																															
giovedì: / /	giovedì: / /																																															
venerdì: / /	venerdì: / /																																															
sabato: / /	sabato: / /																																															
3. Supportabilità dei tempi di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																										
4. Tempestività di evasione delle richieste di documentazione (copie avvisi, relate, cartoline di notifica, copie denunce, pratiche, estratti conto, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																										
5. Tracciabilità e conoscibilità degli stati di avanzamento e degli esiti dei procedimenti attivati con istanza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																										

SEZIONE 2

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

	SI	NO
1. Indossava la divisa aziendale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Abbigliamento (adeguato al ruolo e rispetto del contribuente).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Cura dell'aspetto (compostezza e cura della persona)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Cordialità di approccio con l'utente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5) COMMENTI, NOTAZIONI, SUGGERIMENTI (su qualsiasi aspetto del servizio)

6) Dati utente (DATI PERSONALI): facoltativi

Privato cittadino Cognome e nome _____ (in stampatello)

Ente/Azienda Denominazione _____

Consulente: Avvocato Ragioniere

Commercialista

Altro Specificare _____

Frequenza di utilizzo (quante volte in un anno)

	da 1 a 3	da 4 a 6	da 7 a 10	oltre 10
Frequenza di utilizzo del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Modalità di accesso prevalente: Sportello del Contribuente Call Center Sito internet

Acconsente ad essere contattato per una intervista telefonica? Se sì, dare numero telefonico per contatto successivo SI NO

Nome dell'operatore di sportello con cui ha parlato: _____ (in stampatello)

Gentile contribuente, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo per la Protezione dei Dati Personali (Reg. UE n. 2016/679), La informiamo che i dati personali a Lei riferiti, possono in questa occasione, essere utilizzati esclusivamente per finalità ed in quegli ambiti consentiti dal Pubblicitario al fine di migliorare i servizi e i servizi ricevuti. Il conferimento di tali dati, per questa finalità, è facoltativo. Essi non saranno oggetto di diffusione né di comunicazione a soggetti esterni al trattamento dei dati personali. In questa sede raccolti, sarà effettuato, da soggetti formalmente incaricati allo scopo, con strumenti informatici, su supporti cartacei e su ogni altro tipo di supporto idoneo. I dati verranno trattati per tutta la durata dell'operazione e conservati per il periodo di tempo previsto da leggi, Regolamenti e dalla Normativa Comunitaria e, comunque, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario per gli scopi ai quali sono stati raccolti e trattati. I suoi dati personali sono conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Titolare del trattamento è: ENTE: 10030220 - PASTICCIA IVA - PCC

Responsabile del trattamento è: Publiserivizi S.r.l. 03213040659 Sede Legale: Piazza Capranica, n. 95 - 00188 - Roma /Sede Amministrativa Operativa Centrale: Corso Pietro Gramscio, n. 30 - 01100 - Caserta. I dati di contatto del DPO di Publiserivizi sono: dpo@publiserivizi.net

Nella Sua qualità di interessato, potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 15 del GDPR. Que applicabili. Lei gode altresì di quanto previsto agli artt. 16-21 GDPR. Diritto di rettifica (art. 16); Diritto alla cancellazione/oblio (art. 17); Diritto di limitazione di trattamento (art. 18); Diritto di opposizione (art. 21); Diritto di reclamo all'Autorità Garante.

Autorizza la Publiserivizi ad inviare eventuali comunicazioni relative ai dati in questa sede raccolti? SI NO

Data _____ Firma _____

PRS50_F10_M10 doc Revisione_Z Data Revisione 27/06/2018 File PRS50_F10_M10

SEZIONE 3

Sezione 1 del questionario

Al contribuente viene chiesto di valutare due fondamentali aspetti

publiserivizi
FISCALITÀ LOCALE

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 desidero 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 ad una società esterna ha contribuito ad una maggiore diffusione e chiarezza di informazioni sugli adempimenti in materia?

Tipo di entrata/Servizio	si	no	Se no, può indicare le principali cause?
IMU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
TASI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
TARI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ICP/DPA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C_TOSAP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Riscossione coattiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

Giudizio complessivo sul servizio	totalmente soddisfacente	molto soddisfacente	abbastanza soddisfacente	poco soddisfacente	per niente soddisfacente	non so
	<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 Publiserivizi nel suo complesso

Sezione 2 del questionario:

In questa Sezione al contribuente viene chiesto di esprimere il proprio giudizio su 5 elementi del servizio di sportello ritenuti particolarmente significativi e critici

3) Rispetto alle sue aspettative, come valuta il servizio fornito allo sportello del contribuente riguardo ai seguenti singoli aspetti?		totalmente soddisfacente	molto soddisfacente	abbastanza soddisfacente	poco soddisfacente	per niente soddisfacente	non so
1. Ubicazione ed adeguatezza sede.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Adeguatezza delle fasce orarie/giorni in cui il servizio è disponibile.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>(proposta di giorni/fasce orarie alternative)</i>							
<i>mattina:</i>	<i>pomeriggio:</i>						
<i>dalle ore .../alle ore...</i>	<i>ore.../alle ore...</i>						
<i>lunedì:</i> /	<i>lunedì:</i> /						
<i>martedì:</i> /	<i>martedì:</i> /						
<i>mercoledì:</i> /	<i>mercoledì:</i> /						
<i>giovedì:</i> /	<i>giovedì:</i> /						
<i>venerdì:</i> /	<i>venerdì:</i> /						
<i>sabato:</i> /	<i>sabato:</i> /						
3. Soportabilità dei tempi di attesa		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Tempestività di evasione delle richieste di documentazione (copie avvisi, relate, cartoline di notifica, copie denunce, pratiche, estratti conto, ecc.)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Tracciabilità e conoscibilità degli stati di avanzamento e degli esiti dei procedimenti attivati con istanza		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ubicazione ed adeguatezza sede

Tracciabilità e conoscibilità degli stati di avanzamento e degli esiti dei procedimenti attivati con istanza

Adeguatezza delle fasce orarie/giorni in cui il servizio è disponibile

Tempestività di evasione delle richieste di documentazione

Soportabilità dei tempi di attesa

Sezione 3 del questionario:

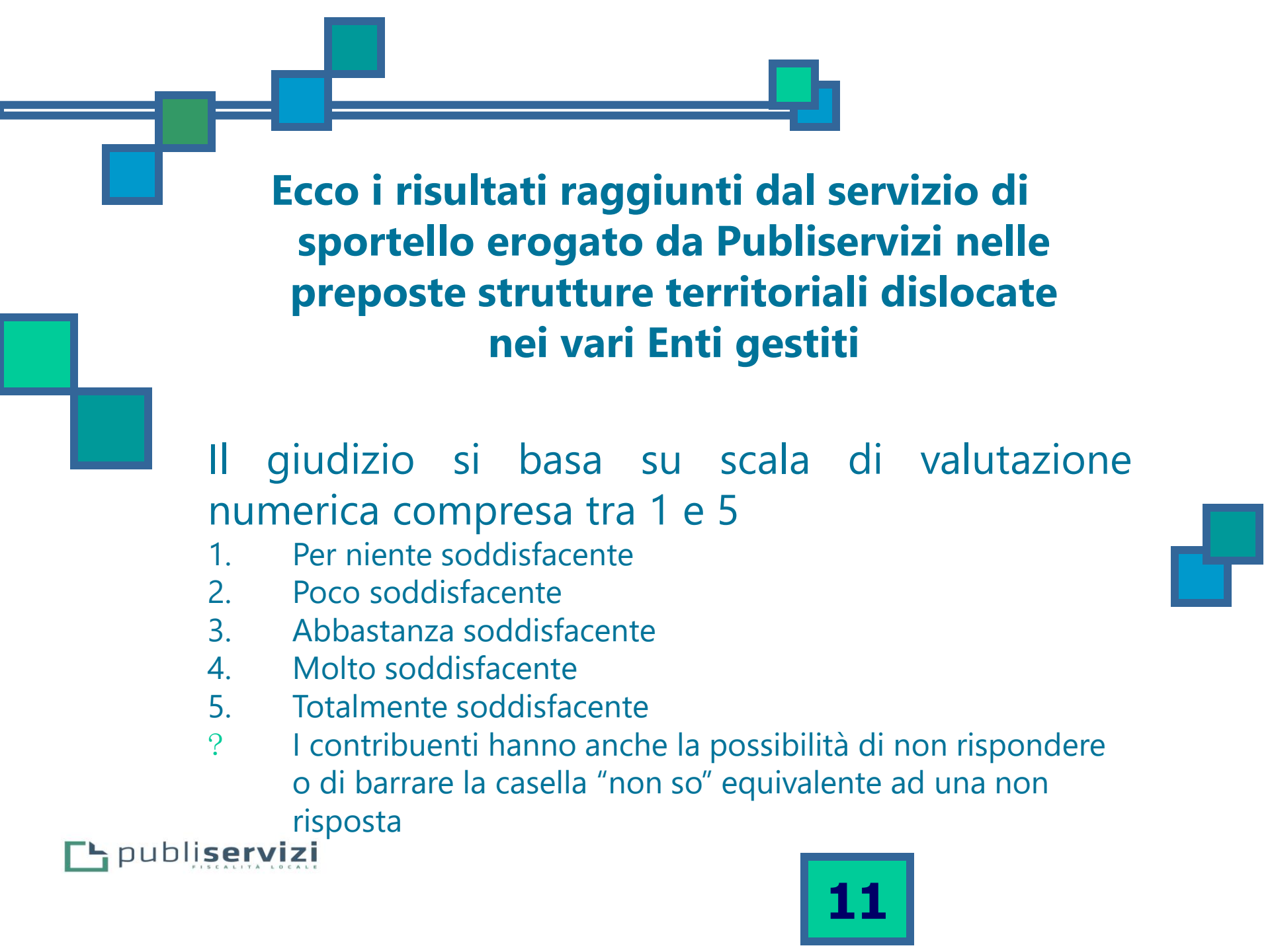
In questa Sezione, al contribuente viene chiesto di esprimere il proprio giudizio su 3 aspetti dell'operatore di sportello con cui ha interloquito e trattato per la presentazione di una o più pratiche

4) Che valutazione dà dell'immagine dell'operatore di sportello con cui ha parlato:						
1. Indossava la divisa aziendale?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Abbigliamento (adeguato al ruolo e rispettoso del contribuente).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Cura dell'aspetto (compostezza e cura della persona)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Cordialità di approccio con l'utenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) COMMENTI, NOTAZIONI, SUGGERIMENTI (su qualsiasi aspetto del servizio)						

Cura dell'aspetto
(idoneità rispetto al ruolo)

Modalità di
abbigliamento (idoneità
rispetto al ruolo)

Cordialità di approccio con
l'utenza
(capacità relazionale)

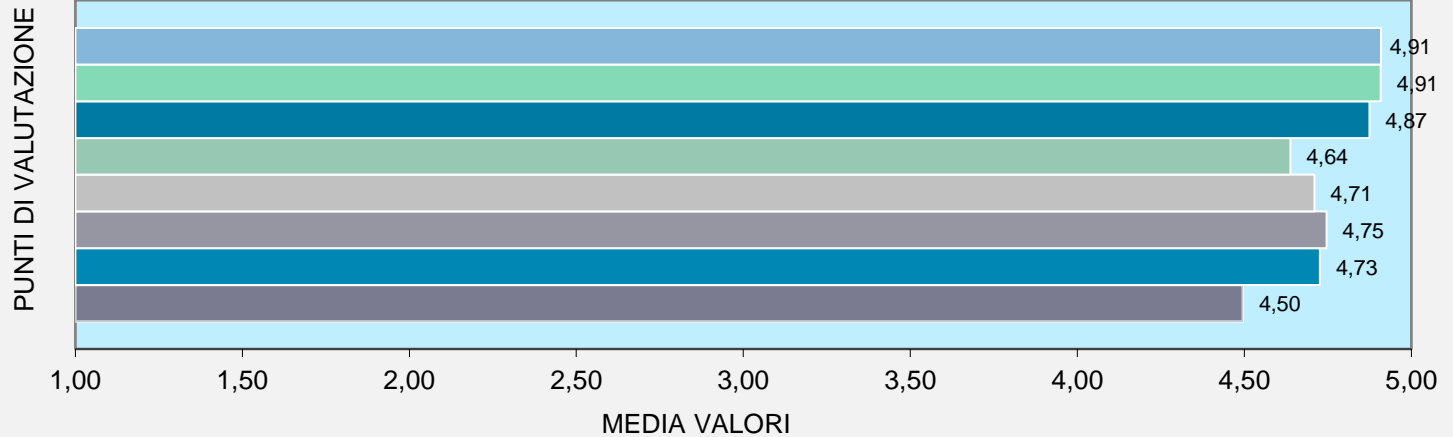


Ecco i risultati raggiunti dal servizio di sportello erogato da Publiservizi nelle preposte strutture territoriali dislocate nei vari Enti gestiti

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 2020

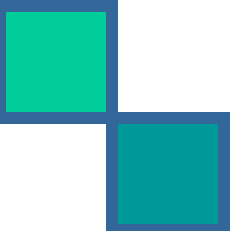


- cordialità
- cura dell'aspetto
- modalità di abbigliamento
- tracciabilità e conoscibilità degli stati di avanzamento e degli esiti dei procedimenti attivati con istanza
- tempestività di evasione delle richieste di documentazione (copie, avvisi, relate, cartoline di notifica, copie denunce, pratiche,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




Il risultato globale scaturisce dalla elaborazione di n. 6768 questionari per n. 11 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
11	2519

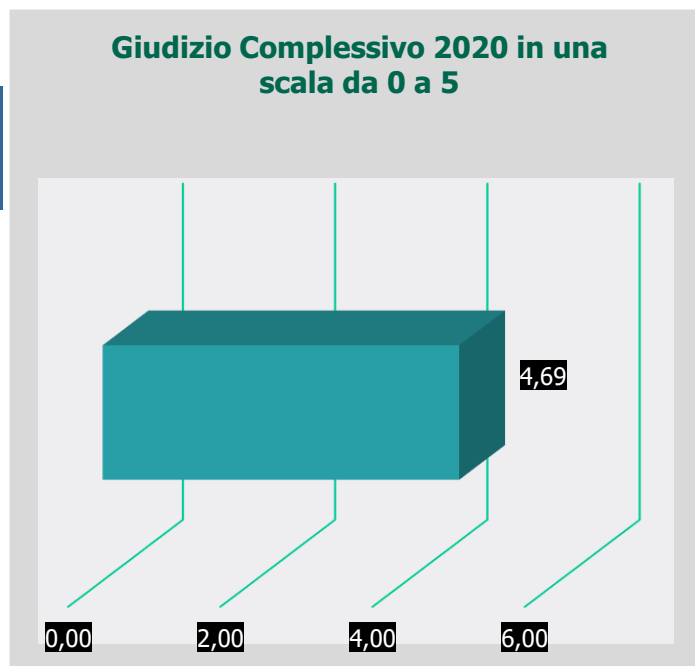
Sportello territoriale	
Pompei	812
Caserta	684
Gragnano	382
Torre Del Greco	186
Trentola Ducenta	127



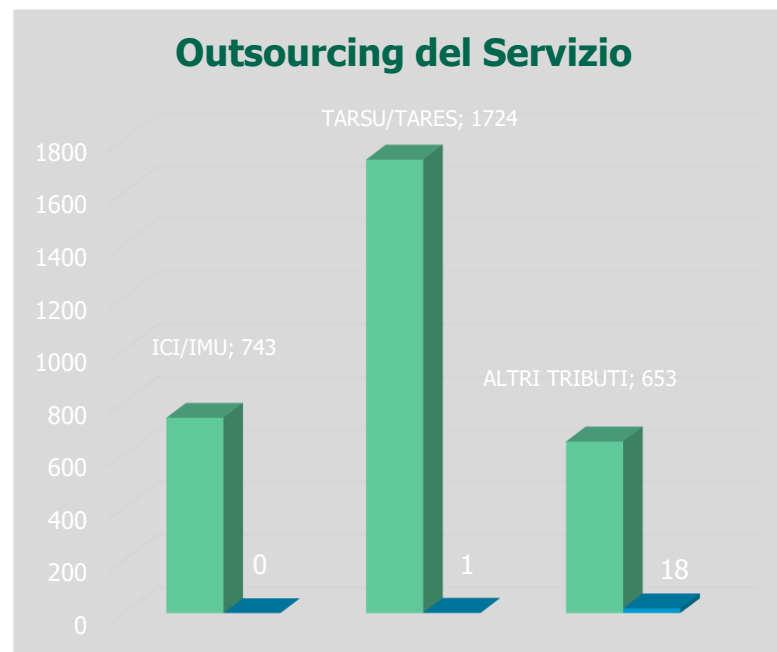
GIUDIZIO GLOBALE:

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.

