




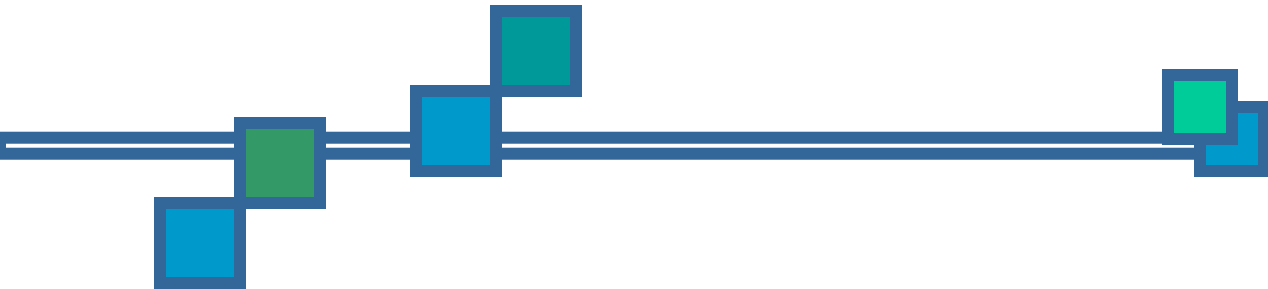
La qualità del nostro servizio

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

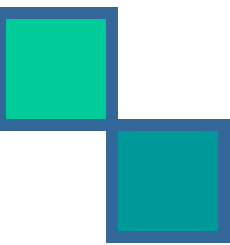


Sommario

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



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”.

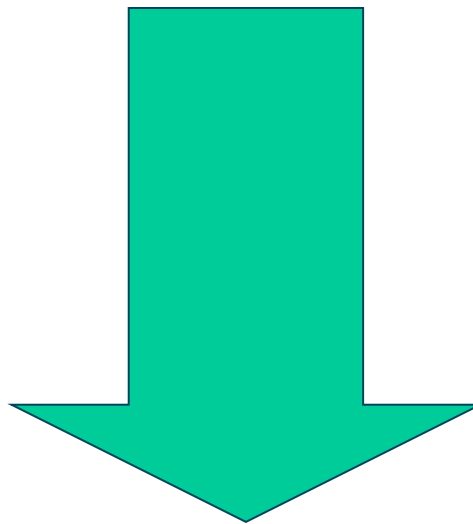


Per conto dei vari Enti/Clienti gestisce entrate tributarie ed extratributarie che vanno dall'IMU, alla TARSU/ TARES/ TARI, all'ICP, DPA, C-TOSAP, Canoni Idrici, ecc.nonchè alla riscossione coattiva di tutte le entrate tributarie ed extratributarie.



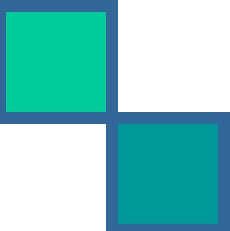


L'azienda applica un sistema di gestione per la qualità certificato ISO 9001:2015




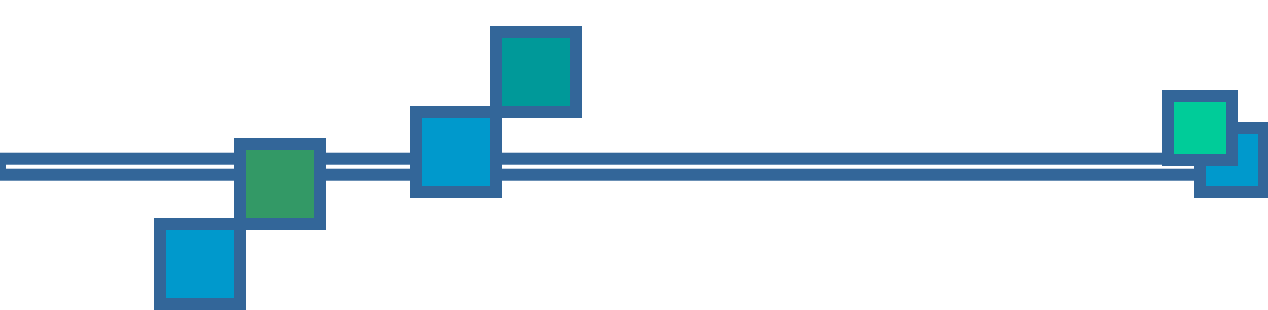


Perché monitorare la customer satisfaction?




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

publiservizi 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 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"/>

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>mattina: dalle ore.../alle ore...</th> <th>pomeriggio: ore.../alle ore...</th> <th>dalle</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>lunedì: / /</td> <td>lunedì: / /</td> <td></td> </tr> <tr> <td>martedì: / /</td> <td>martedì: / /</td> <td></td> </tr> <tr> <td>mercoledì: / /</td> <td>mercoledì: / /</td> <td></td> </tr> <tr> <td>giovedì: / /</td> <td>giovedì: / /</td> <td></td> </tr> <tr> <td>venerdì: / /</td> <td>venerdì: / /</td> <td></td> </tr> <tr> <td>sabato: / /</td> <td>sabato: / /</td> <td></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 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 scopi connessi all'indagine svolta dalla Publiservizi al fine di migliorare il servizio ai contribuenti per 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 del rapporto 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: 10030020 - PASTINIA IVA - PSC

Responsabile del trattamento è: Publiservizi 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 Publiservizi sono: dpo@publiservizi.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); Obbligo di rettifica in caso di cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento (art. 19); Diritto alla portabilità dei dati (art. 20); Diritto di opposizione (art. 21); diritto di reclamo all'Autorità Garante.

Autorizza la Publiservizi 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 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"/>

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:

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>dalle ore .../alle ore...</i>								
<i>pomeriggio:</i>								
<i>ore.../alle ore...</i>								
<i>lunedì:</i> / /								
<i>martedì:</i> / /								
<i>mercoledì:</i> / /								
<i>giovedì:</i> / /								
<i>venerdì:</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:

al contribuente viene chiesto di esprimere il proprio giudizio su 3 aspetti dell'operatore di sportello con cui ha interloquito

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)

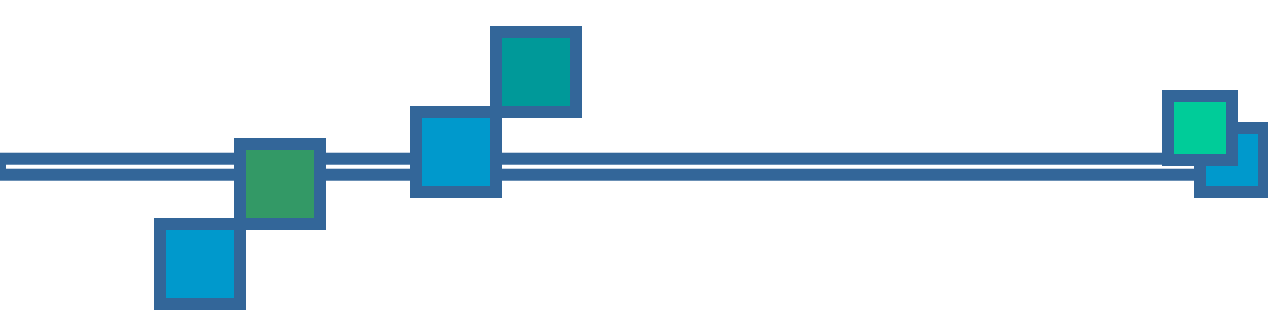


Scala di valutazione





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
- 



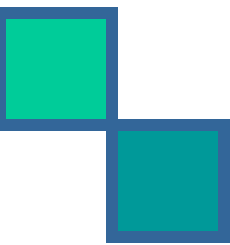
**Risultati raggiunti
dal servizio di sportello
erogato da Publiservizi
nelle preposte strutture territoriali
dislocate nei vari Enti gestiti**






Il risultato globale scaturisce dalla elaborazione di n. **2519** questionari per n. 11 sportelli territoriali in cui è stata svolta l'attività di rilevazione

Significatività dell'indagine **anno 2020** :
Di seguito , gli sportelli territoriali di Publiservizi Srl in cui si è ravvisata una campionatura più significativa (ovvero % più elevata di questionari acquisiti rispetto al flusso di utenti allo sportello)

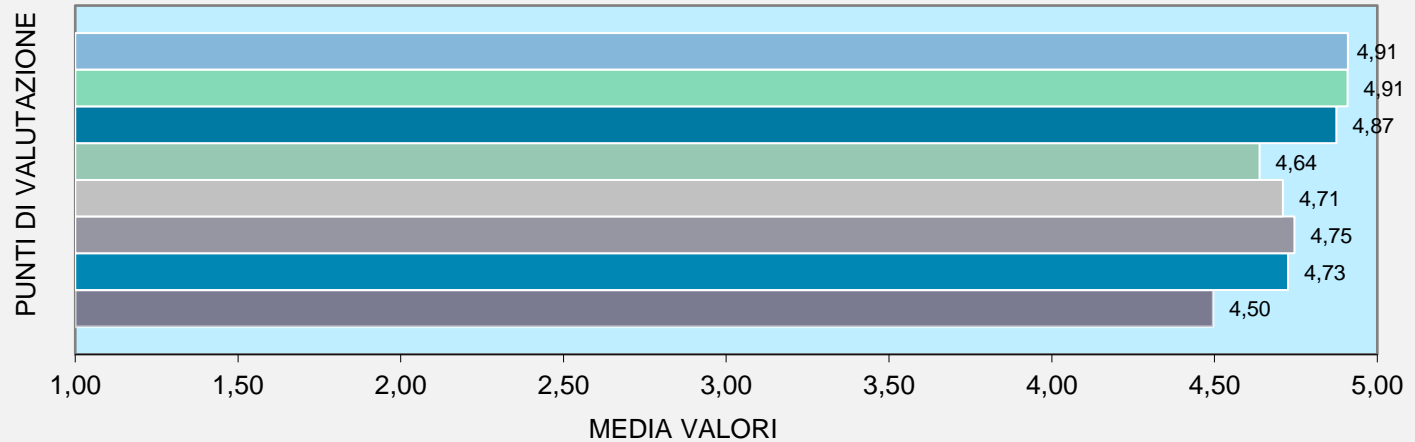


Sportelli in attività	Nr. totale questionari
11	2519

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



ANDAMENTO GENERALE ANNO 2020

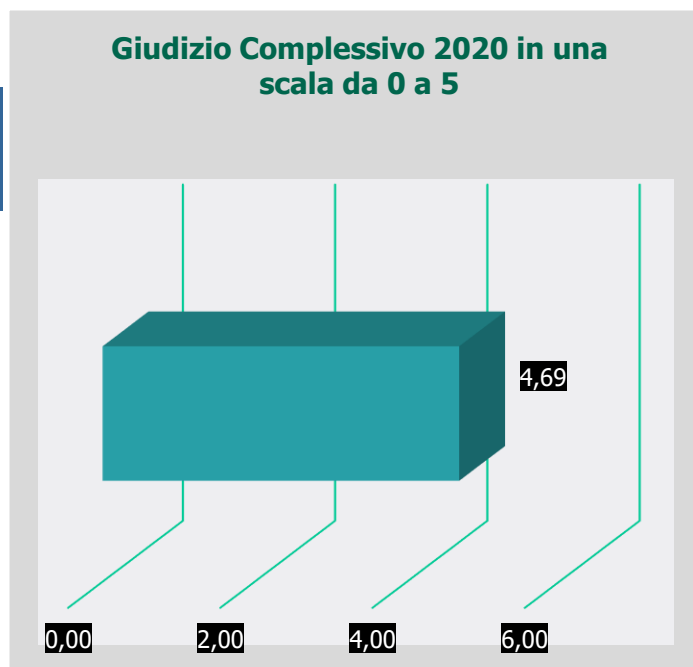


- cordialità
- cura dell'aspetto
- modalità di abbigliamento
- tracciabilità e conoscibilità degli stati di avanzamento e degli esiti dei procedimenti attivati con istanza
- tempestività di evasione delle richieste di documentazione (copie, avvisi, relate, cartoline di notifica, copie denunce, pratiche,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

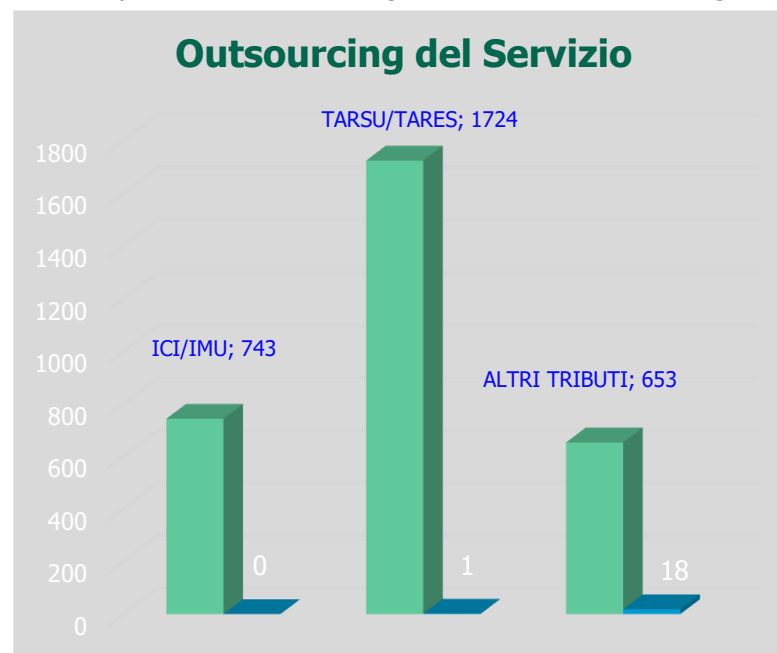
GIUDIZIO GLOBALE:

1. se e in che misura è soddisfacente il servizio di sportello
2. se l'outsourcing del servizio ne ha migliorato la qualità

Livello di soddisfazione del servizio di sportello



Valutazione positiva dell'outsourcing del servizio riferito alle singole entrate



CHE TIPO DI UTENZA SI E' RECATA PRESSO GLI SPORTELLI?

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

Profilo degli utenti di sportello

