

La qualità del nostro servizio

CUSTOMER
SATISFACTION 2024

 **publiserizi**
FISCALITÀ LOCALE

Indagine sulla Customer Satisfaction
- Anno 2024 -

Perché monitorare la customer satisfaction?

CUSTOMER
SATISFACTION 2024

 **publiserivizi**
FISCALITÀ LOCALE

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

STRUMENTI DI INDAGINE

La rilevazione della qualità del servizio viene effettuata mediante:


1. la somministrazione di un **questionario** all'utenza che si reca presso lo Sportello
2. On line mediante i feedback raccolti dall'agenda digitale di prenotazione appuntamenti «PUBLIAGENDA»



1. Il questionario

CUSTOMER
SATISFACTION 2024





QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE

Sportello di

Operatore

DATA _____

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 sottostante. Grazie per la collaborazione. (mettere una X sul voto dato)

Servizio: entrate tributarie entrate extratributarie canoni idrici canoni patrimoniali

1-2 punti → PESSIMO - MEDIOCRE
3-4 punti → SUFFICIENTE - BUONO
5-6 punti → SODDISFACENTE - OTTIMO

SERVIZIO FORNITO ALLO SPORTELLO			
1) Ubicazione ed adeguatezza della sede (comodità, facilità di accesso)	1 2	3 4	5 6
2) Adeguatezza delle fasce orarie di apertura	1 2	3 4	5 6
3) Sopportabilità dei tempi di attesa	1 2	3 4	5 6
4) Tempestività del riscontro all'istanza presentata (inclusa tutela della privacy e della riservatezza)	1 2	3 4	5 6

OPERATORE DI SPORTELLO			
1) Professionalità (competenza, chiarezza, tempestività, soluzione del problema, facilità di lettura dei documenti)	1 2	3 4	5 6
2) Adeguatezza delle divise	1 2	3 4	5 6
3) Cordialità e disponibilità (ascolto e comprensione, cortesia e disponibilità, ricevimento fuori orario e/o senza appuntamento)	1 2	3 4	5 6

Dati utente (Dati personali): Facoltativi

Privato cittadino Nome e Cognome _____

Ente / Azienda Denominazione _____

Commercialista Si è rivolto al servizio per:

Avvocato informazioni dichiarazioni/istanze verifiche reclami segnalazioni

Ragioniere

Altro(specificare) _____

Frequenza utilizzo (quante volte in un anno)

da 1 a 3 da 4 a 6 da 7 a 10 oltre 10

Modalità di accesso prevalente

Sportello Call center Sito Internet

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, raccolti in questa occasione, saranno utilizzati esclusivamente per finalità ed impieghi connessi ad indagini svolte dalla Publiserizi sul suo grado di soddisfazione dei 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. Il 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 o dalla Normativa Comunitaria e, comunque, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario per gli scopi ai quali sono stati raccolti e/o trattati. I Suoi dati personali sono conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Il Titolare del trattamento è: ENTE - INDIRIZZO - PARTITA IVA - PISC. Il Responsabile del trattamento è: Publiserizi S.r.l. 03218060659 Sede Legale: Piazza Capranica, n. 95 - 00186 - Roma / Sede Amministrativa Operativa Centrale: Corso Pietro Giannone, n. 50 - 81100 - Caserta. I dati di contatto del DPO di Publiserizi sono: dpo@publiserizi.net. Nella Sua qualità di interessato, potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 15 del GDPR. Dove 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 notifica in caso di rettifica o 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.

Nell'ottica del miglioramento continuo delle nostre procedure, anche per l'anno 2024,

il nostro questionario è stato ulteriormente arricchito con dettagli e riferimenti a parametri di servizio più puntuali

1. Il questionario

CUSTOMER SATISFACTION 2024



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE

Sportello di

Operatore

DATA

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 sottostante. Grazie per la collaborazione. (mettere una X sul voto dato)

Servizi: entrate tributarie entrate extratributarie canoni idrici canoni patrimoniali

1-2 punti → PESSIMO - MEDIOCRE

3-4 punti → SUFFICIENTE - BUONO

5-6 punti → SODDISFACENTE - OTTIMO

SERVIZIO FORNITO ALLO SPORTELLO



- 1) Ubicazione ed adeguatezza della sede (comodità, facilità di accesso)
- 2) Adeguatezza delle fasce orarie di apertura
- 3) Sopportabilità dei tempi di attesa
- 4) Tempestività del riscontro all'istanza presentata (inclusa tutela della privacy e della riservatezza)

	1	2	3	4	5	6
1) Ubicazione ed adeguatezza della sede (comodità, facilità di accesso)						
2) Adeguatezza delle fasce orarie di apertura						
3) Sopportabilità dei tempi di attesa						
4) Tempestività del riscontro all'istanza presentata (inclusa tutela della privacy e della riservatezza)						

OPERATORE DI SPORTELLO

- 1) Professionalità (competenza, chiarezza, tempestività, soluzione del problema, facilità di lettura dei documenti)
- 2) Adeguatezza delle divise
- 3) Cordialità e disponibilità (ascolto e comprensione, cortesia e disponibilità, ricevimento fuori orario e/o senza appuntamento)

	1	2	3	4	5	6
1) Professionalità (competenza, chiarezza, tempestività, soluzione del problema, facilità di lettura dei documenti)						
2) Adeguatezza delle divise						
3) Cordialità e disponibilità (ascolto e comprensione, cortesia e disponibilità, ricevimento fuori orario e/o senza appuntamento)						

Dati utente (Dati personali): Facoltativi

Privato cittadino Nome e Cognome _____
 Ente / Azienda Denominazione _____
 Commercialista Si è rivolto al servizio per:
 Avvocato informazioni dichiarazioni/istanze verifiche reclami segnalazioni
 Ragioniere
 Altro (specificare) _____

Frequenza utilizzo (quante volte in un anno) da 1 a 3 da 4 a 6 da 7 a 10 oltre 10

Modalità di accesso prevalente Sportello Call center Sito Internet

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, raccolti in questa occasione, saranno utilizzati esclusivamente per finalità ed impieghi connessi ad indagini svolte dalla Publiserizi srl sul grado di soddisfazione dei 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. Il 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 o dalla Normativa Comunitaria e, comunque, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario per gli scopi ai quali sono stati raccolti e/o trattati. I Suoi dati personali sono conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Il Titolare del trattamento è: ENTE - INDIRIZZO - PARTITA IVA - PISC. Il Responsabile del trattamento è: Publiserizi S.r.l. 03218060659 Sede Legale: Piazza Capranica, n. 95 - 00186 - Roma / Sede Amministrativa Operativa Centrale: Corso Pietro Giannone, n. 50 - 81100 - Caserta. I dati di contatto del DPO di Publiserizi sono: dpo@publiserizi.net. Nella Sua qualità di interessato, potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 15 del GDPR. Dove 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 notifica in caso di rettifica o 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.

Sezione 1

Scala valutazione

Sezione 2

Sezione 3

Sezione 4

Il questionario è «logicamente» suddiviso in nr.4 sezioni + La specifica della «scala di valutazione»

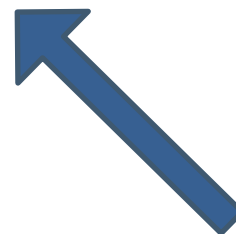
Sezioni del questionario

SEZIONE 1: ANAGRAFICA DEL SERVIZIO

CUSTOMER
SATISFACTION 2024

 publiserizi
FISCALITÀ LOCALE

DATA <input type="text"/>	Operatore _____
<i>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 sottoindicata. Grazie per la collaborazione. (mettere una X sul voto dato)</i>	
Servizio: entrate tributarie <input type="checkbox"/> entrate extratributarie <input type="checkbox"/> canoni idrici <input type="checkbox"/> canoni patrimoniali <input type="checkbox"/>	



Sezione 1: ANAGRAFICA SERVIZIO

L'utente, dopo aver inserito data e nome dell'operatore che lo ha servito, è chiamato a specificare il servizio, tra quelli disponibili allo sportello, per il quale si è recato presso la nostra sede

Sezioni del questionario

SEZIONE 2: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La sezione è suddivisa in due campi

CUSTOMER
SATISFACTION 2024



SERVIZIO FORNITO ALLO SPORTELLO						
1) Ubicazione ed adeguatezza della sede (comodità, facilità di accesso)	1	2	3	4	5	6
2) Adeguatezza delle fasce orarie di apertura	1	2	3	4	5	6
3) Sopportabilità dei tempi di attesa	1	2	3	4	5	6
4) Tempestività del riscontro all'istanza presentata (inclusa tutela della privacy e della riservatezza)	1	2	3	4	5	6
OPERATORE DI SPORTELLO						
1) Professionalità (competenza, chiarezza, tempestività, soluzione del problema, facilità di lettura dei documenti)	1	2	3	4	5	6
2) Adeguatezza delle divise	1	2	3	4	5	6
3) Cordialità e disponibilità (ascolto e comprensione, cortesia e disponibilità, ricevimento fuori orario e/o senza appuntamento)	1	2	3	4	5	6

**Campo 2.1:
SERVIZIO
FORNITO ALLO
SPORTELLO**

**Campo 2.2:
OPERATORE DI
SPORTELLO**

SEZIONE 2 del questionario: CAMPO 2.1

Al contribuente viene chiesto di esprimere il proprio giudizio su 4 elementi del servizio di sportello ritenuti particolarmente significativi e critici

CUSTOMER
SATISFACTION 2024



**Ubicazione ed
adeguatezza
sede** (comodità,
facilità di accesso)

SERVIZIO FORNITO ALLO SPORTELLO

- 1) Ubicazione ed adeguatezza della sede (comodità, facilità di accesso)
- 2) Adeguatazza delle fasce orarie di apertura
- 3) Sopportabilità dei tempi di attesa
- 4) Tempestività del riscontro all'istanza presentata (inclusa tutela della privacy e della riservatezza)

**Adeguatezza
delle fasce orarie
di apertura**

**Sopportabilità dei
tempi di attesa**

**Tempestività del
riscontro all'istanza
presentata**
(inclusa tutela della
privacy e della
riservatezza)

SEZIONE 2 del questionario

Campo 2.2

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

Professionalità
(competenza, chiarezza, tempestività, soluzione di problema, facilità di lettura dei documenti)

OPERATORE DI SPORTELLO

- 1) Professionalità (competenza, chiarezza, tempestività, soluzione del problema, facilità di lettura dei documenti)
- 2) Adeguatezza delle divise
- 3) Cordialità e disponibilità (ascolto e comprensione, cortesia e disponibilità, ricevimento fuori orario e/o senza appuntamento)

Cordialità e disponibilità
(ascolto e comprensione, cortesia e disponibilità, ricevimento fuori orario e/o senza appuntamento)

CUSTOMER
SATISFACTION 2024

 **publiserizi**
FISCALITÀ LOCALE

Adeguatezza delle divise

Sezioni del questionario

SEZIONE 3: DATI DELL'UTENTE

CUSTOMER
SATISFACTION 2024



Dati utente (Dati personali): Facoltativi						
Privato cittadino	<input type="radio"/>	Nome e Cognome	_____			
Ente / Azienda	<input type="radio"/>	Denominazione	_____			
Commercialista	<input type="radio"/>	Si è rivolto al servizio per:				
Avvocato	<input type="radio"/>	informazioni	dichiarazioni/ istanze	verifiche	reclami	segnalazioni
Ragioniere	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro(specificare)	<input type="radio"/>	_____				
Frequenza utilizzo (quante volte in un anno)		da 1 a 3 <input type="radio"/>	da 4 a 6 <input type="radio"/>	da 7 a 10 <input type="radio"/>	oltre 10 <input type="radio"/>	
Modalità di accesso prevalente		Sportello <input type="radio"/>	Call center <input type="radio"/>	Sito Internet <input type="radio"/>		

In questa sezione, l'utente inserisce i propri dati (facoltativi) in relazione alla professione e al tipo di attività/richiesta che lo ha portato presso lo sportello.

Inoltre, indica la frequenza di utilizzo e la modalità prevalente utilizzata per accedere ai diversi canali di comunicazione con Publiservizi

Sezioni del questionario

SEZIONE 4: INFORMATIVA PRIVACY


CUSTOMER
SATISFACTION 2024



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, raccolti in questa occasione, saranno utilizzati esclusivamente per finalità ed impieghi connessi ad indagini svolte dalla Publiservizi srl sul grado di soddisfazione dei 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. Il 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 o dalla Normativa Comunitaria e, comunque, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario per gli scopi ai quali sono stati raccolti e/o trattati. I Suoi dati personali sono conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Il Titolare del trattamento è: ENTE - INDIRIZZO - PARTITA IVA - PEC. Il Responsabile del trattamento è: Publiservizi S.r.l. 03218060659 Sede Legale: Piazza Capranica, n. 95 - 00186 - Roma / Sede Amministrativa Operativa Centrale: Corso Pietro Giannone, n. 50 - 81100 - 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. Dove 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 notifica in caso di rettifica o 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.

In questa sezione, come previsto dalla normativa in vigore, vengono fornite all'utente tutte le informazioni relative al trattamento dei suoi dati personali (facoltativi) che abbia eventualmente scelto di conferire

Metodo/Scala di valutazione



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE

Sportello di

Operatore

DATA

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 sottostante. Grazie per la collaborazione. (mettere una X sul voto dato)

Servizio: entrate tributarie entrate extra tributarie canoni idrici canoni patrimoniali

1-2 punti → PESSIMO - MEDIOCRE

3-4 punti → SUFFICIENTE - BUONO

5-6 punti → SODDISFACENTE - OTTIMO

CUSTOMER
SATISFACTION 2024



Il giudizio si basa su una scala di valutazione numerica da 1 a 6, raggruppata in 3 macrogruppi identificati da faccine colorate dal rosso al verde/tipo semaforo:



1 e 2 = Pessimo - Mediocre



3 e 4 = Sufficiente - Buono



5 e 6 = Soddisfacente - Ottimo

2. Publiagenda

CUSTOMER
SATISFACTION 2024

 publiserivizi
FISCALITÀ LOCALE

Dal 2022 PUBLISERVIZI ha sviluppato una seconda modalità di indagine sulla customer satisfaction:

Tramite Publiagenda, il sistema di prenotazione appuntamenti allo sportello accessibile tramite sito web oppure portale



Publiagenda . . .

CUSTOMER
SATISFACTION 2024



. . .

inoltra automaticamente un messaggio e-mail o un sms all'utente che ha richiesto e ricevuto l'erogazione di un servizio di sportello.

**La richiesta di valutazione (feedback) è volutamente formulata in modo poco ricercato e tale da consentire una risposta semplice, veloce ed immediatamente misurabile
(da 1 a 5 stelle)**

Publiagenda

Raccontaci della tua esperienza con i nostri operatori

Recentemente sei venuto presso lo sportello di XXXXXX. Ti saremmo grati se potessi lasciarci una valutazione del servizio ricevuto al fine di migliorarne la qualità.

Valutazione generale:

★ ★ ★ ★ ★

Puoi anche lasciare un commento:

INVIA

Publiagenda

Grazie per il tuo feedback

Ci assicuriamo di tenere in considerazione la tua valutazione per migliorare il nostro servizio.

TORNA ALLA HOME

2. Publiagenda

CUSTOMER
SATISFACTION 2024

 publiserivizi
FISCALITÀ LOCALE

La finalità di questo secondo strumento di indagine è cogliere dall'utente l'impressione immediata del servizio ricevuto presso lo sportello

3. Campionatura e risultati raggiunti

CUSTOMER
SATISFACTION 2024



I risultati raggiunti dal servizio erogato da PubliServizi presso le strutture territoriali dedicate al front office sono stati elaborati su una campionatura di:

-nr. 5.173 questionari somministrati all'utenza

-nr. 10.019 feedback da PUBLIAGENDA

***il duplice strumento di valutazione ci permette di tenere sotto controllo la qualità del servizio erogato presso tutte le agenzie sia quelle dove gli utenti sono più inclini all'utilizzo degli «strumenti digitali» (Publiagenda) sia quelle dove gli utenti preferiscono la modalità cartacea (questionario)**

3.Campionatura e risultati raggiunti

La qualità del servizio di sportello erogato da Publiservizi è stata monitorata su tutte le strutture territoriali dedicate al front Office attive nell'anno 2024

CUSTOMER
SATISFACTION 2024

 publiservizi
FISCALITÀ LOCALE

ASIS Salernitana reti ed impianti spa - via del Centenario, 80 (Battipaglia)
Agenzia di Bellona – Piazza Dante Alighieri,6
Agenzia di Boscotrecase – Via Pastrengo,18
Agenzia di Calvi risorta – Via Grazia Deledda,41
Agenzia di Caserta - Via Sant'Antonio, 16/18
Agenzia di Caserta - Viale Lamberti Fabbr.A3
Agenzia di Casoria – Via Pio XI e Il Trav. Via G.Pascoli complesso Ada Negri
Agenzia di Ercolano – Via Fevolella,13
Agenzia di Giugliano in Campania – Via A.Palumbo, 205/207
Agenzia di Gragnano – Via T.Sorrentino n.33
Agenzia di Gricignano di Aversa – Piazza Municipio,1
Agenzia di Grumo Nevano – Piazza Tammaro Romano,11
Agenzia di Lago patria – Via Lago Patria,152
Agenzia di Marcianise - Via De Felice,53
Agenzia di Mondragone – Via della Rifiorita
Agenzia di Monte Sant'Angelo – Via per Manfredonia,19
Agenzia di Nola – via Nicola De Lucia
Agenzia di Ottaviano – Corso Umberto,40
Agenzia di Pastorano – Via Caracciolo,7
Agenzia di Pompei – Via san Giovanni Battista de la Salle
Agenzia di San Giovanni Rotondo – Viale Cappuccini,84 e via del Mercato,18
Agenzia di San Prisco – Via Agostino Stellato, 100
Agenzia di Torre Annunziata – Via Francesco Manfredi, 21
Agenzia di Torre Del Greco – Viale Europa,67
Agenzia di Trentola Ducenta – Via Guglielmo Marconi,6
Agenzia di Villa Literno – Piazza Marconi,1
Agenzia di Vittoria – Via E. Nicosia
Agenzia di Vitulazio – Via Dante,68

Significatività dell'indagine:

CUSTOMER
SATISFACTION 2024

 publiserizi
FISCALITÀ LOCALE

Rispetto agli appuntamenti prenotati presso le agenzie, la percentuale di valutazioni ricevute è stata la seguente:

- ▶ **Appuntamenti prenotati = 66.853**
- ▶ **Valutazioni sul servizio e sugli appuntamenti = 15.192**

Campionatura = 22,72%

Indice Generale Qualità del Servizio (IGQS)

L'IGQS ovvero l'Indice Generale della Qualità del Servizio di sportello erogato è espresso dal rapporto tra il totale del punteggio ottenuto dallo sportello in ciascun questionario (come somma dei vari parametri di valutazione) e il numero di questionari somministrati.

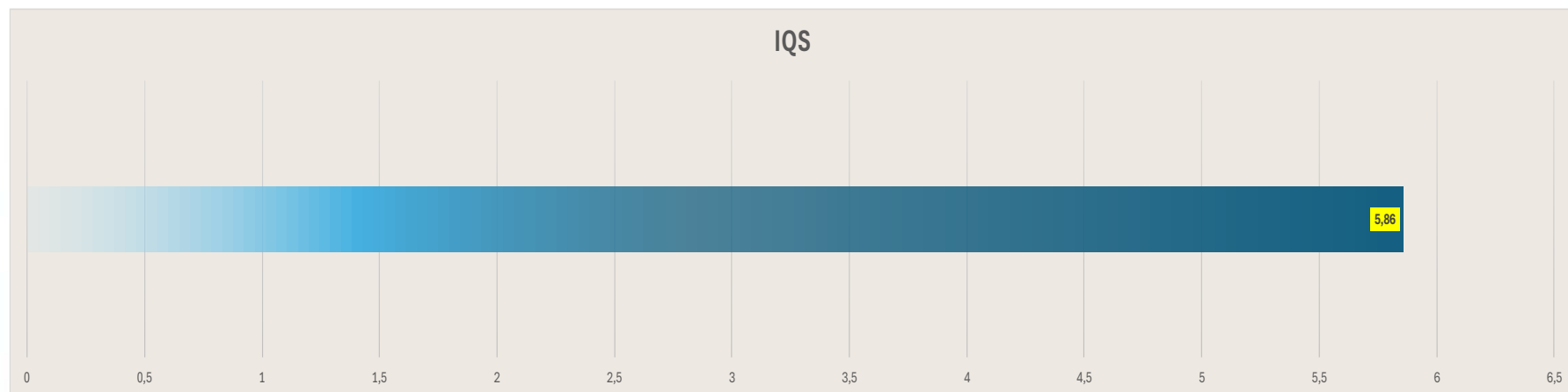
CUSTOMER
SATISFACTION 2024



L'Indice Generale di Qualità del Servizio rilevato dai contribuenti presso le strutture territoriali nel 2024 è risultato pari al seguente valore:

5,86

rispetto ad un valore massimo pari a 6.



Questionari: totale per agenzia

CUSTOMER
SATISFACTION 2024



AGENZIA	NR. TOTALE QUESTIONARI PERVENUTI
ASIS Salernitana reti ed impianti spa - via del Centenario, 80 (Battipaglia)	130
Agenzia di Bellona – Piazza Dante Alighieri,6	51
Agenzia di Boscotrecase – Via Pastrengo,18	25
Agenzia di Calvi risorta – Via Grazia Deledda,41	434
Agenzia di Caserta - Via Sant'Antonio, 16718	5
Agenzia di Caserta - Viale Lamberti Fabbr.A3	1.358
Agenzia di Giugliano in Campania – Via A.Palumbo, 205/207	201
Agenzia di Gragnano – Via T.Sorrentino n.33	360
Agenzia di Gricignano di Aversa – Piazza Municipio,1	185
Agenzia di Lago patria – Via Lago Patria,152	55
Agenzia di Mondragone – Via della Rifiorita	42
Agenzia di Nola – via Nicola De Lucia	148
Agenzia di Ottaviano – Corso Umberto,40	28
Agenzia di Pastorano – Via Caracciolo,7	50
Agenzia di San Prisco – Via Agostino Stellato, 100	30
Agenzia di Torre Annunziata – Via Francesco Manfredi, 21	825
Agenzia di Torre Del Greco – Viale Europa,67	264
Agenzia di Vittoria – Via E. Nicosia	876
Agenzia di Vitulazio – Via Dante,68	106
TOTALE	5.173

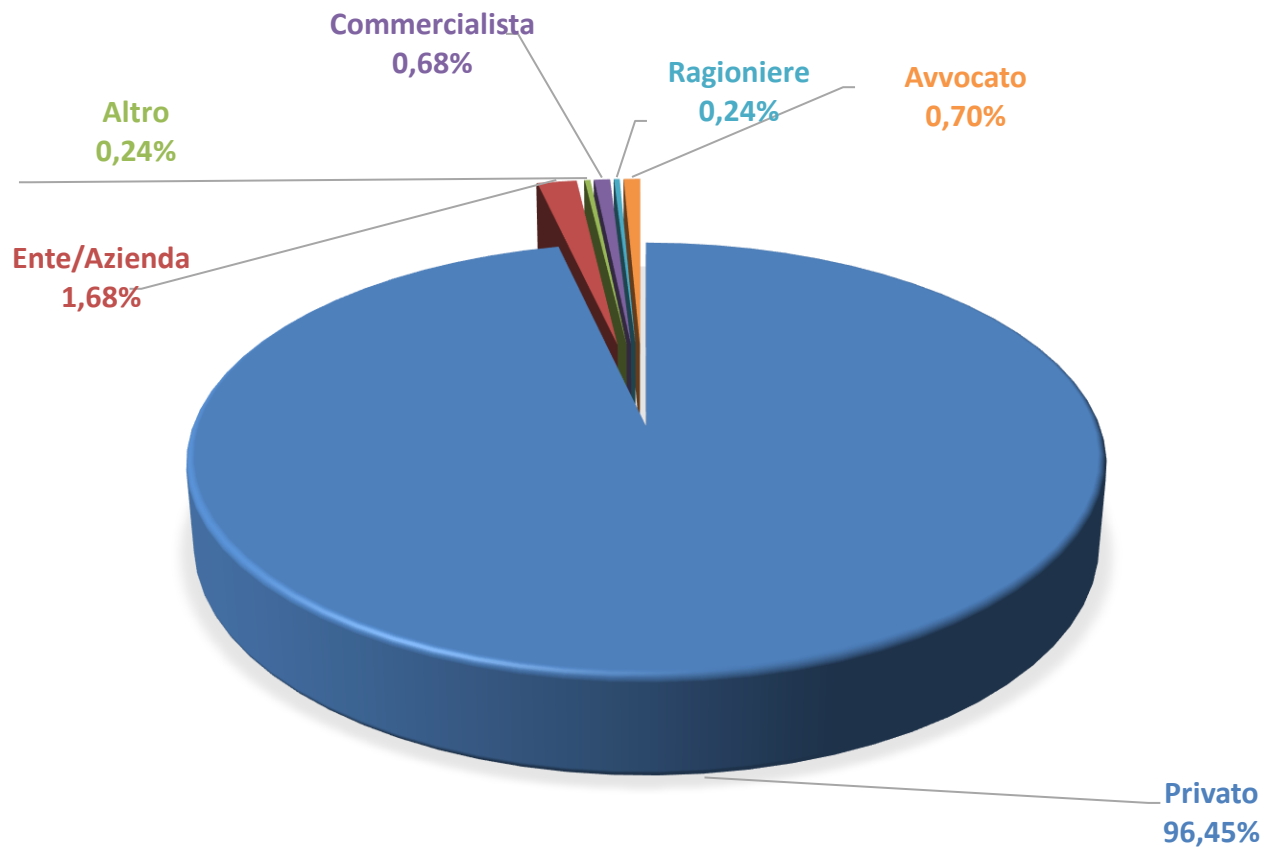
Tipologia di utenza

(tra gli utenti hanno fornito il dato)

CUSTOMER
SATISFACTION 2024

publ**servizi**
FISCALITÀ LOCALE

La tipologia di utenti che si è recata presso le sedi territoriali è risultata così composta:



PROFILO UTENTI

- ▣ Privato
- ▣ Ente/Azienda
- ▣ Altro
- ▣ Commercialista
- ▣ Ragioniere
- ▣ Avvocato

Tipologia di richieste

(tra gli utenti hanno fornito il dato)

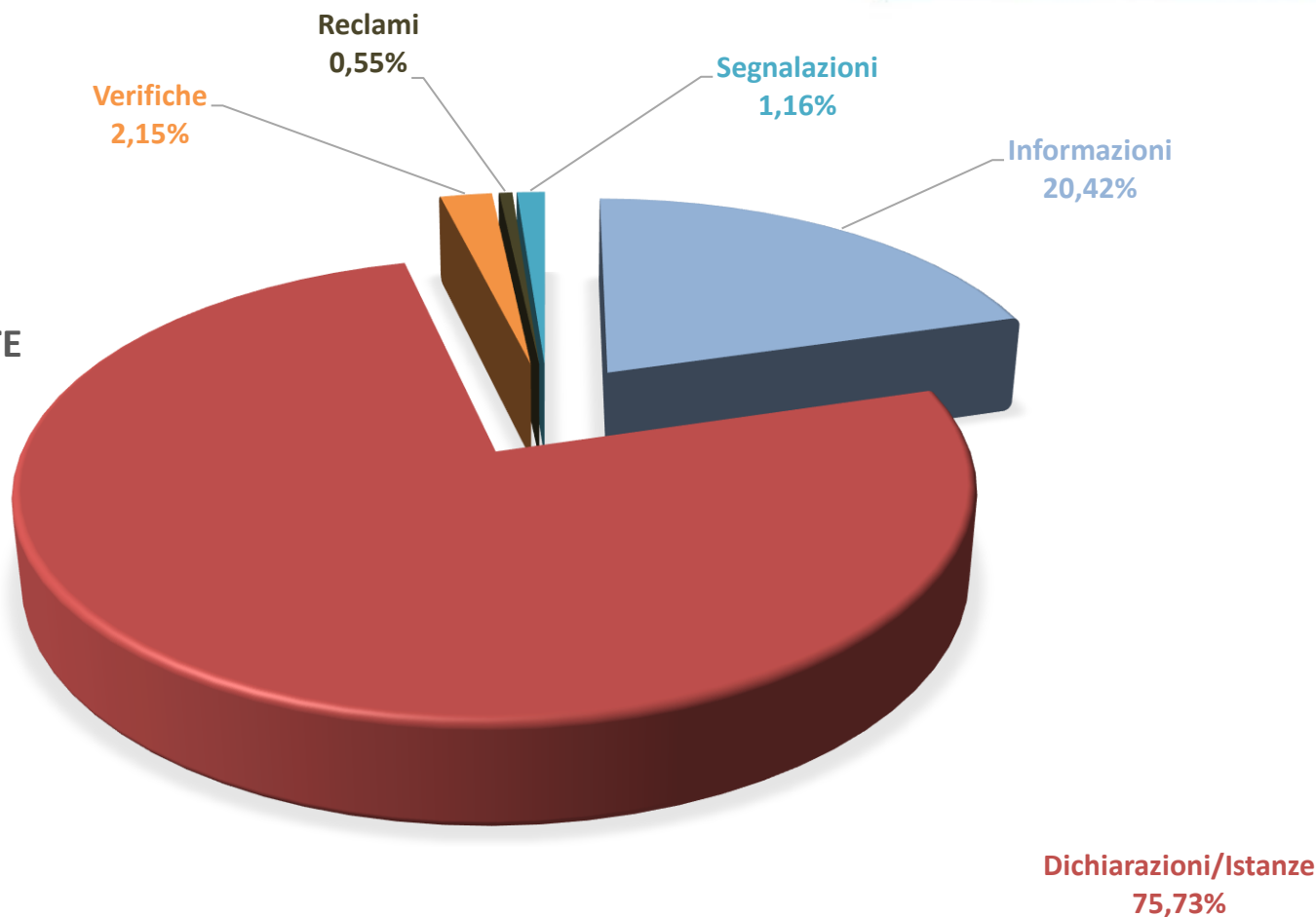
CUSTOMER
SATISFACTION 2024



Le richieste degli utenti sono state delle seguenti tipologie:

TIPOLOGIA DI RICHIESTE

- Informazioni
- Dichiarazioni/Istanze
- Verifiche
- Reclami
- Segnalazioni



Frequenza accessi e modalità di utilizzo

(tra gli utenti hanno fornito il dato)

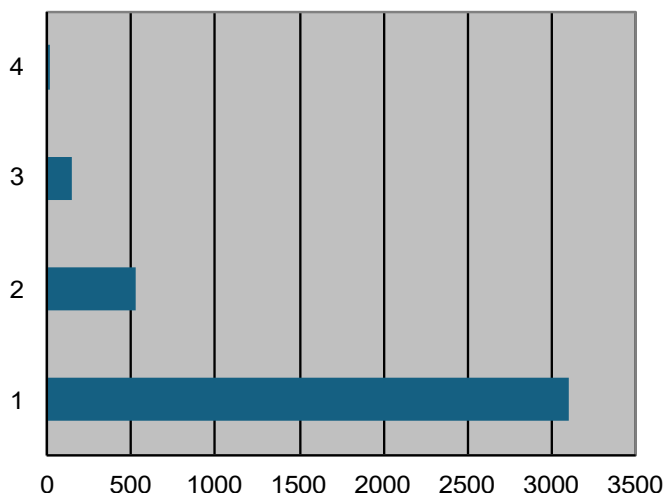
CUSTOMER
SATISFACTION 2024



La frequenza di utilizzo dei nostri servizi e la modalità prevalente di contatto sono così risultate:

Frequenza utilizzo da parte degli utenti degli sportelli di PubliServizi srl:

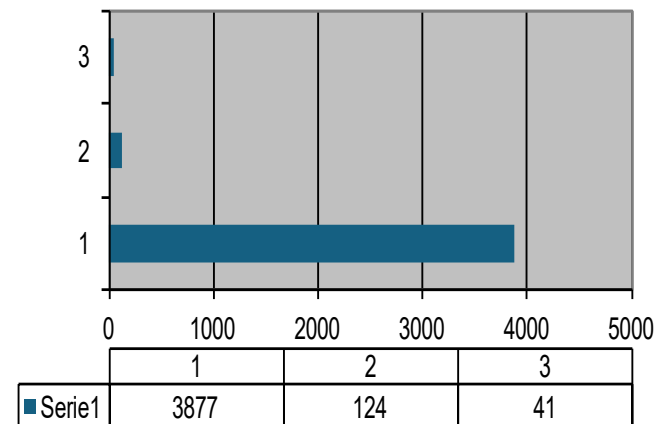
- 1= da 1 a 3 volte l'anno
- 2= da 4 a 6 volte l'anno
- 3= da 7 a 10 volte l'anno
- 4= oltre 10 volte l'anno



	1	2	3	4
■ frequenza utilizzo (1-4)	3100	524	149	16

Modalità prevalente di contatto con PubliServizi srl:

- 1 = sportello del contribuente
- 2 = call center
- 3 = sito internet



	1	2	3
■ Serie1	3877	124	41

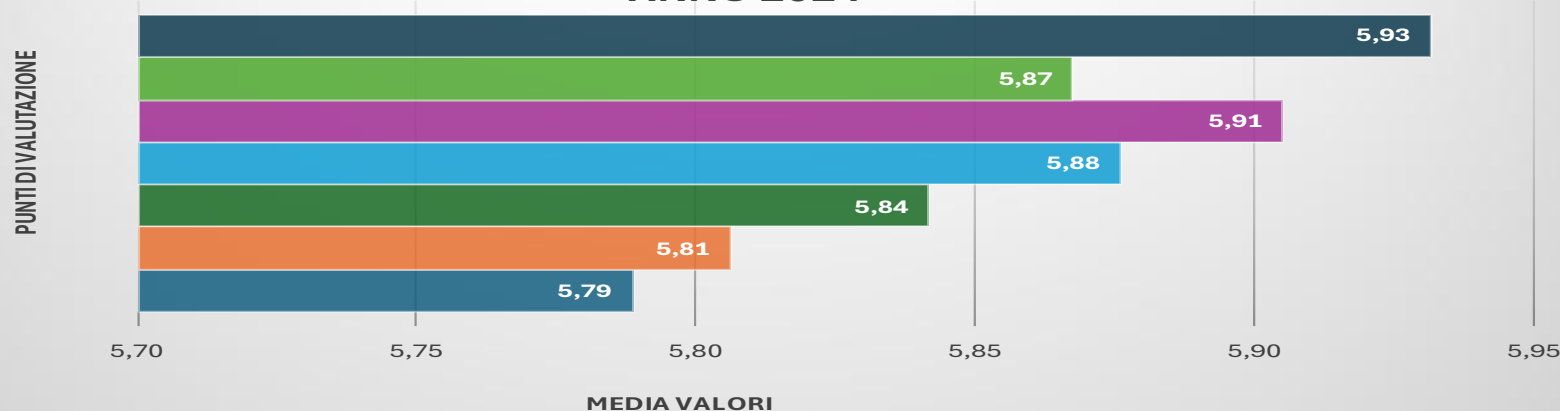
Dettaglio valutazione

I singoli elementi del servizio erogato presso le strutture territoriali hanno ricevuto le seguenti valutazioni:

CUSTOMER
SATISFACTION 2024



VALUTAZIONE GENERALE- TUTTI GLI SPORTELLI ANNO 2024



- Cordialità e disponibilità
- Adeguatezza delle divise
- Professionalità dello operatore
- Tempestività di riscontro all'istanza presentata
- Sopportabilità dei tempi di attesa
- Adeguatezza fasce orarie/giorni in cui il servizio è disponibile
- Ubicazione ed adeguatezza sede

Indice Smart Qualità Appuntamenti (ISQA)

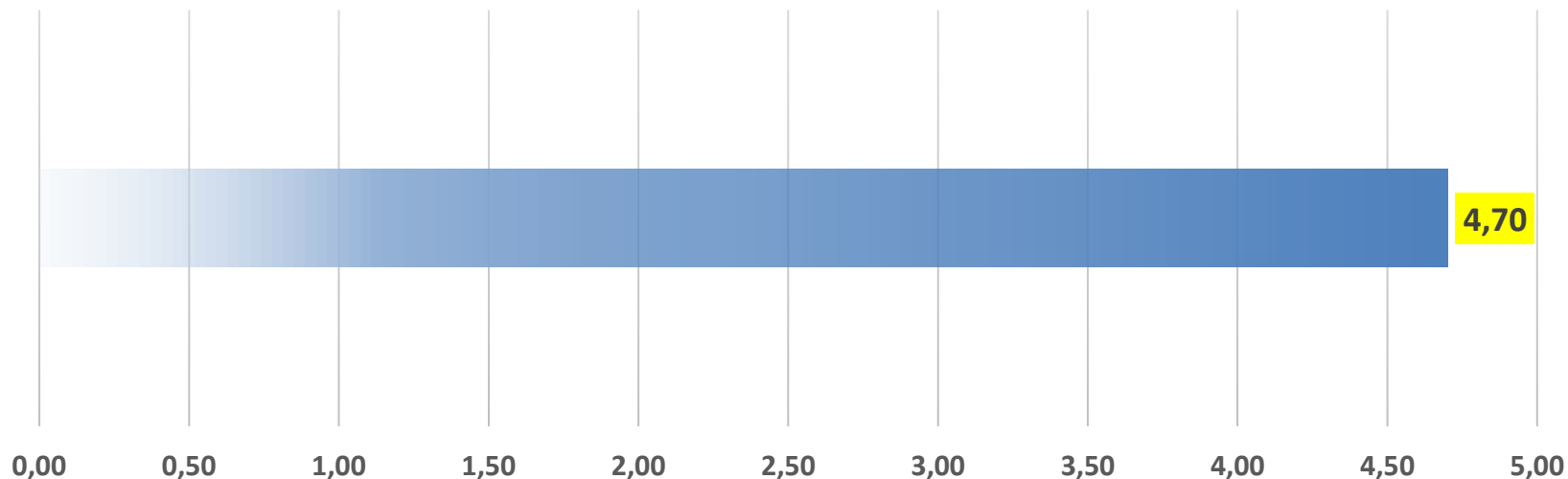
L'Indice Smart di Qualità degli Appuntamenti viene espresso dal rapporto tra la somma delle stellettae conseguite dal totale delle valutazioni fornite dagli utenti e il numero dei feedback ricevuti da Publiagenda.

L'Indice Smart di Qualità degli Appuntamenti rilevato dai contribuenti presso le strutture territoriali nel 2024 è risultato pari al seguente valore:

4,70

rispetto ad un valore massimo pari a 5.

INDICE SMART QUALITÀ APPUNTAMENTI (ISQA)



CUSTOMER
SATISFACTION 2024

publ**servizi**
FISCALITÀ LOCALE

Feedback: totali per agenzia

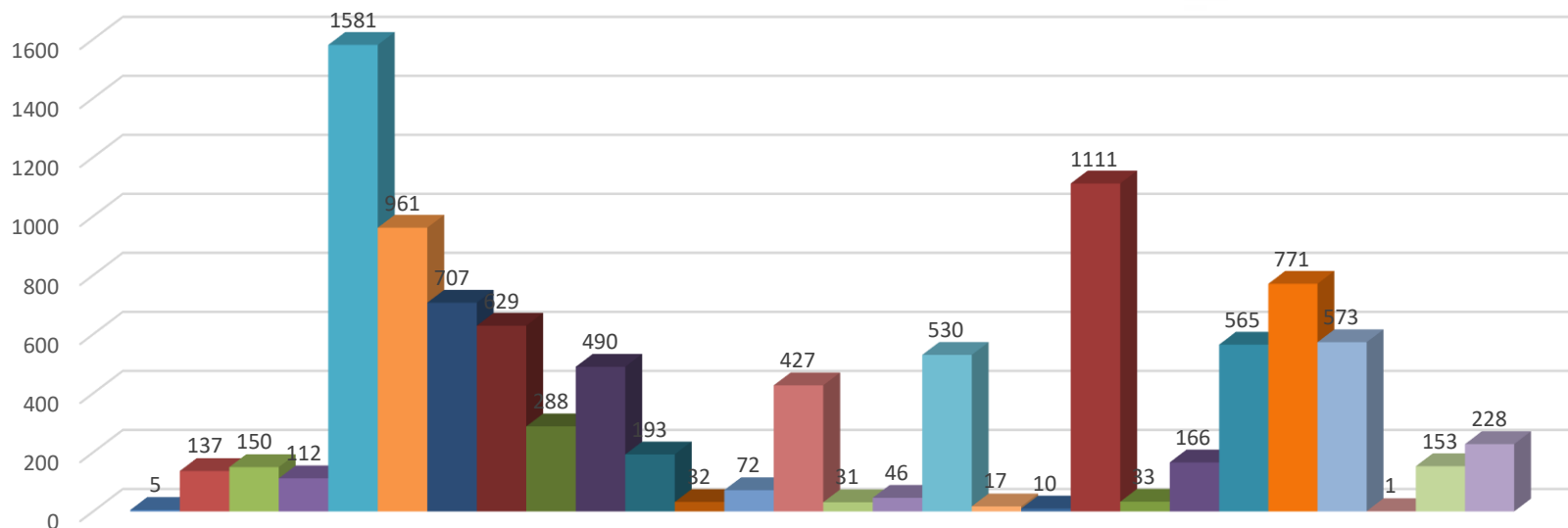
CUSTOMER
SATISFACTION 2024



AGENZIE	Totale Feedback
ASIS Salernitana reti ed impianti spa - via del Centenario, 80 (Battipaglia)	5
Agenzia di Bellona – Piazza Dante Alighieri,6	137
Agenzia di Boscotrecase – Via Pastrengo,18	150
Agenzia di Calvi risorta – Via Grazia Deledda,41	112
Agenzia di Caserta - Via Sant'Antonio, 16718	1.581
Agenzia di Caserta - Viale Lamberti Fabbr.A3	961
Agenzia di Casoria – Via Pio XI e Il Trav. Via G.Pascoli complesso Ada Negri	707
Agenzia di Ercolano – Via Fevolella,13	629
Agenzia di Giugliano in Campania – Via A.Palumbo, 205/207	288
Agenzia di Gragnano – Via T.Sorrentino n.33	490
Agenzia di Gricignano di Aversa – Piazza Municipio,1	193
Agenzia di Grumo Nevano – Piazza tammaro Romano,11	32
Agenzia di Lago patria – Via Lago Patria,152	72
Agenzia di Marcianise - Via De Felice,53	427
Agenzia di Mondragone – Via della Rifiorita	31
Agenzia di Monte Sant'Angelo – Via per Manfredonia,19	46
Agenzia di Nola – via Nicola De Lucia	530
Agenzia di Ottaviano – Corso Umberto,40	17
Agenzia di Pastorano – Via Caracciolo,7	10
Agenzia di Pompei – Via San Giovanni Battista de la Salle	1.111
Agenzia di San Giovanni Rotondo – Viale Cappuccini,84 e via del Mercato,18	33
Agenzia di San Prisco – Via Agostino Stellato, 100	166
Agenzia di Torre Annunziata – Via Francesco Manfredi, 21	565
Agenzia di Torre Del Greco – Viale Europa,67	771
Agenzia di Trentola Ducenta – Via Guglielmo Marconi,6	573
Agenzia di Villa Literno – Piazza Marconi,1	1
Agenzia di Vittoria – Via E. Nicosia	153
Agenzia di Vitulazio – Via Dante,68	228
totale	10.019

Feedback: distribuzione feedback tra le agenzie

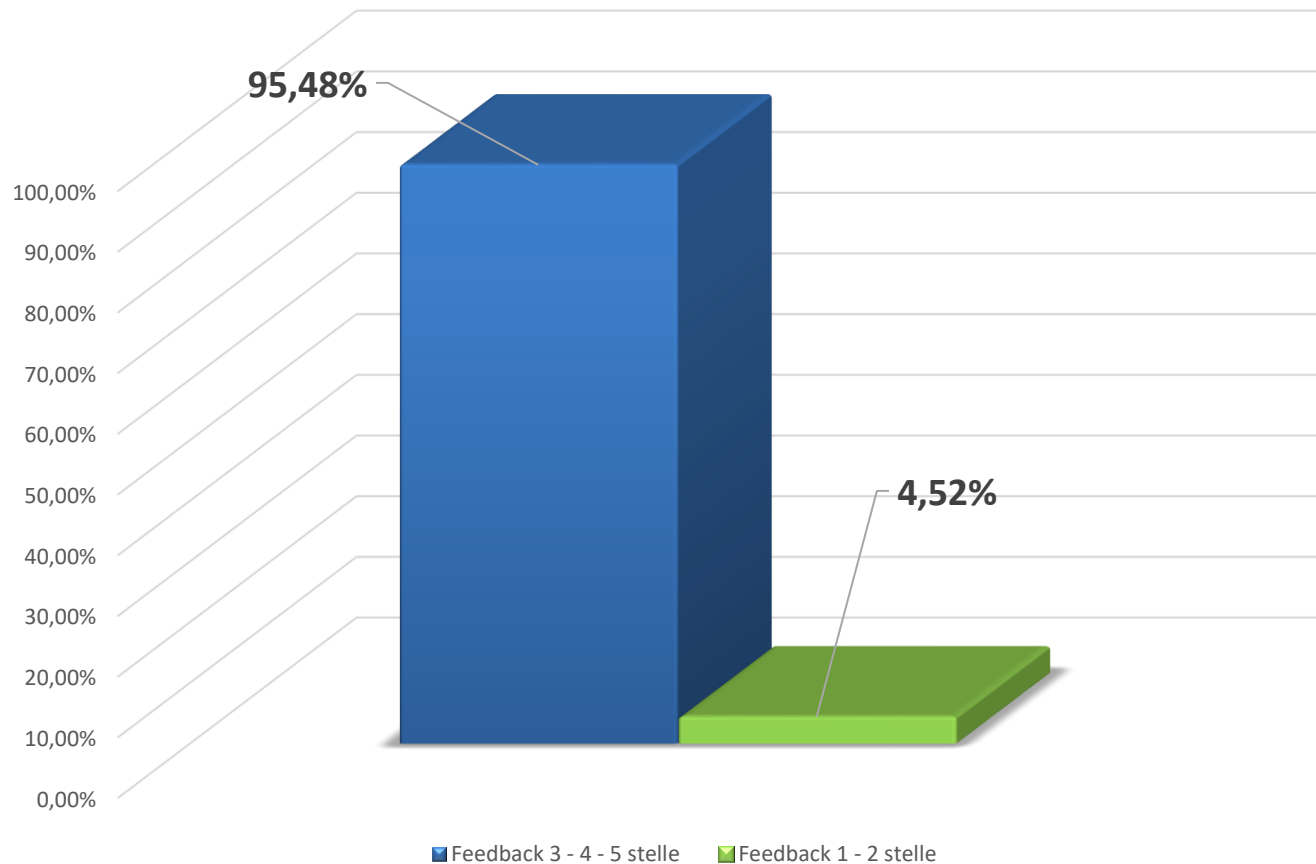
CUSTOMER SATISFACTION 2024



- ASIS
- Bellona
- Boscotrecase
- Calvi risorta
- Caserta - Via Sant'Antonio
- Caserta - Viale Lamberti
- Casoria
- Ercolano
- Giugliano
- Gragnano
- Gricignano
- Grumo Nevano
- Lago patria
- Marcianise
- Mondragone
- Monte Sant'Angelo
- Nola
- Ottaviano
- Pastorano
- Pompei
- San Giovanni Rotondo
- San Prisco
- Torre Annunziata
- Torre Del Greco
- Trentola Ducenta
- Villa Literno
- Vittoria
- Vitulazio

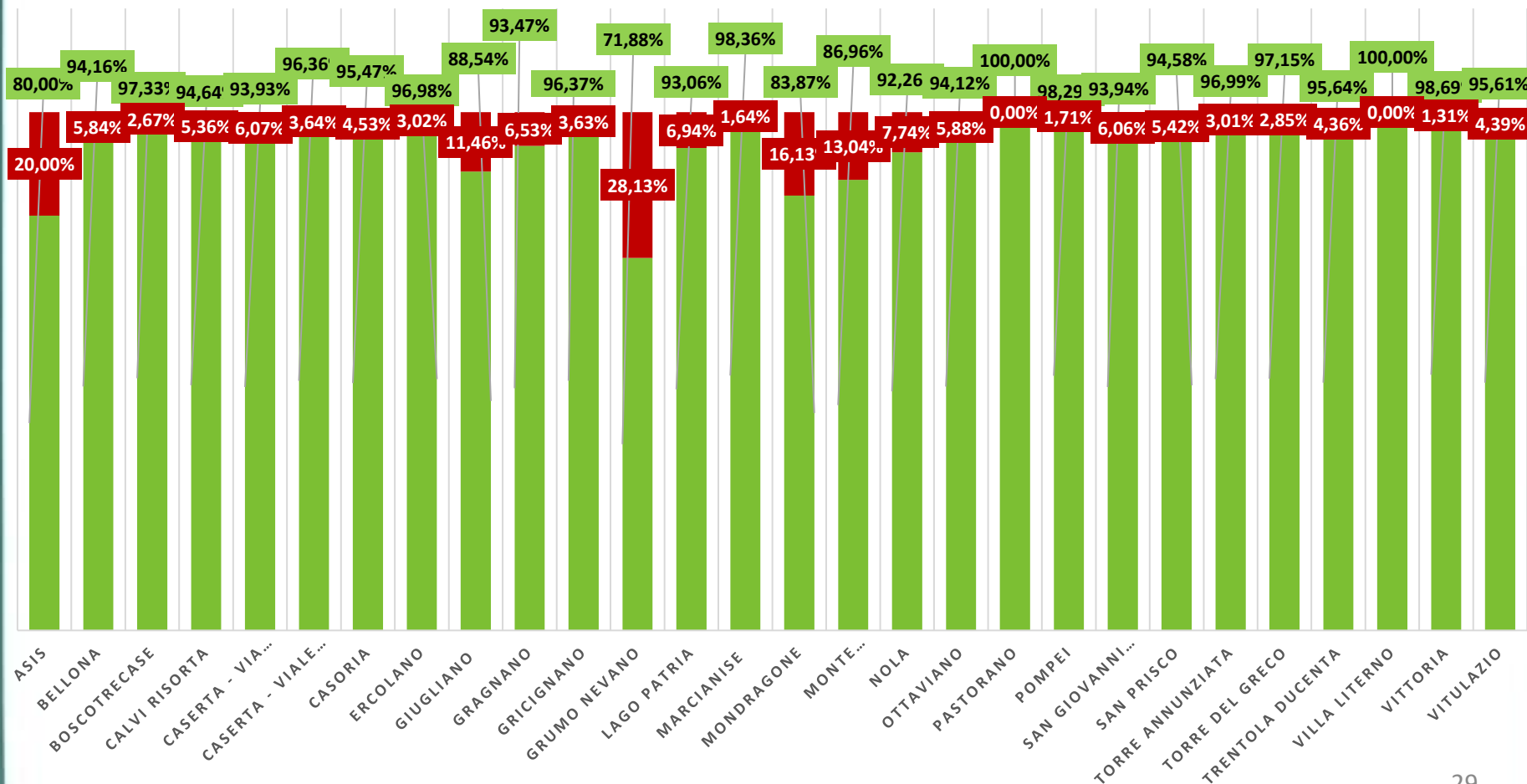
Feedback positivi/negativi (%)

CUSTOMER
SATISFACTION 2024



Dettaglio % feedback positivi/negativi (per agenzia)

CUSTOMER
SATISFACTION 2024



Composizione feedback positivi/ricevuti (%)

CUSTOMER
SATISFACTION 2024

 publiserizi
FISCALITÀ LOCALE

La composizione della percentuale di feedback positivi rispetto ai feedback ricevuti da Publiagenda è stata la seguente:

- ▶ Valutazione 5 stelle = 8.475 (84,59%)
- ▶ Valutazione 4 stelle = 936 (9,34%)
- ▶ Valutazione 3 stelle = 155 (1,54%)

95,48%