

CARTA DEI SERVIZI.....	1
PREMESSE.....	1
POLITICA PER LA QUALITÀ.....	1
IL SISTEMA PER LA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON IL CONTRIBUENTE.....	3
ASPETTI GENERALI E PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	5
L’ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO ALL’UTENZA	8
MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI.....	8
PUNTI DI CONTATTO CON L’UTENTE.....	8
ORARI DI SERVIZIO.....	9
IMPEGNI DI QUALITÀ	10
LA TERMINOLOGIA DELLA QUALITÀ.....	10
I SERVIZI: FATTORI, PARAMETRI E STANDARD DI QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA	10
INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI TARI	10
MONITORAGGIO ED IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO	12
TUTELA E GARANZIA.....	13
SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	13

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSE

POLITICA PER LA QUALITÀ

PUBLISERVIZI S.r.l. individua nel pieno soddisfacimento delle attese di quanti intervengono in maniera diretta o indiretta al ciclo dei processi aziendali (Clienti, Contribuenti, Dipendenti, Collaboratori, Fornitori), l’obiettivo prioritario della sua Politica per la Qualità.

Ritiene che la Qualità delle attività prestate, ottenuta attraverso un impegno costante in ogni fase del processo aziendale, sia la chiave per rispondere adeguatamente alle esigenze esplicite ed implicite dei Clienti.

Individua quindi, nella creazione e nello sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità, il mezzo più adeguato per raggiungere e mantenere questi obiettivi.

A fondamento del Sistema di Gestione per la Qualità, la PUBLISERVIZI S.r.l. pone i seguenti requisiti essenziali:

⇒ Nella gestione del Sistema è impegnato, in modo continuo e permanente il Presidente del Consiglio di Amministrazione; inoltre, è dedicata una risorsa, appositamente formata,

come Rappresentante della Direzione, nella gestione concreta ed attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, in particolar modo dedicata alla implementazione delle procedure di sistema (PRS);

- ⇒ Nell’attività di gestione delle entrate locali, cuore della PUBLISERVIZI S.r.l., grande impegno è dedicato dal Presidente del Consiglio di Amministrazione, dal Direttore Generale e da tutte le altre risorse impegnate, nella strutturazione, implementazione ed aggiornamento continuo del SW gestionale aziendale che permetta di ottimizzare i tempi di lavorazione, la qualità dei risultati e di standardizzare e controllare i processi relativi alla gestione delle entrate tributarie ed extratributarie;
- ⇒ Nell’attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità è coinvolto pienamente e consapevolmente il personale della PUBLISERVIZI S.r.l. a tutti i livelli, con particolare attenzione ai Responsabili dei Servizi/Settori Operativi e di Supporto Operativo;
- ⇒ Il rapporto con l’Ente/Cliente è improntato alla massima collaborazione e trasparenza, al fine di valutarne correttamente le esigenze e potervi rispondere tempestivamente. Inoltre, tenuto conto del contesto sociale in cui opera, la PUBLISERVIZI S.r.l., a garanzia dei reciproci comportamenti, svolge la propria attività secondo un Modello Organizzativo ex d.lgs.231/01, un Codice Etico, un Codice Antimafia, un Codice Disciplinare, la cui osservanza da parte di tutto il personale dipendente è elemento essenziale nella gestione dei rapporti. Inoltre, sulla base delle scelte e delle politiche effettuate nella gestione, PUBLISERVIZI ha deciso di ottenere e mantenere il “rating di legalità”, strumento introdotto nel 2012 per le imprese italiane, volto alla promozione e all’introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l’assegnazione di un “riconoscimento” - misurato in “stellette” - indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. All’attribuzione del rating l’ordinamento ricollega vantaggi in sede di concessione di finanziamenti pubblici e agevolazioni per l’accesso al credito bancario. Il rating di legalità è stato disciplinato con delibera AGCM 14 novembre 2012, n. 24075, ha durata di due anni dal rilascio ed è rinnovabile su richiesta.

PUBLISERVIZI ha conseguito il primo rating nell’anno 2015, ha costantemente ottenuto il rinnovo dello stesso riuscendo progressivamente ad ottenere l’attribuzione del massimo punteggio pari a 3 stellette (***)

- ⇒ Il rapporto con gli utenti/contribuenti ha l’obiettivo di garantire la massima disponibilità, attraverso la messa a disposizione di diversi canali di dialogo e di informazione, e la più alta competenza possibile, attraverso il monitoraggio costante delle risorse impegnate nel front office con i cittadini/contribuenti. PUBLISERVIZI nel rapporto con l’utenza, applica la Tax Compliance nell’ottica di favorire l’adempimento spontaneo delle obbligazioni da parte degli utenti/contribuenti, volendo svolgere un ruolo di supporto consulenziale e non di semplice e bieco esattore. Inoltre, credendo fortemente nel ruolo

professionale svolto e nella necessità di connotare il proprio servizio erogato, PUBLISERVIZI ha effettuato un considerevole investimento nella strutturazione dei propri sportelli volto a connotarli come “Publipoint”, strutture riconoscibili con colori, arredi e postazioni standardizzate. Sempre nell’ottica della professionalizzazione del front office, le risorse delle sedi periferiche sono dotate di abbigliamento/divisa aziendale;

- ⇒ Viene mantenuto un rapporto di stretta collaborazione con i fornitori, per il miglioramento della Qualità dei prodotti e/o dei servizi acquistati. Particolare attenzione è data alle attività relative al processo di selezione e di gestione del rapporto con loro.
- ⇒ Nella consapevolezza del ruolo preminente delle risorse umane, particolare attenzione è dedicata alla formazione ed allo sviluppo di tutto il personale ed alla strutturazione del sistema delle competenze specifiche di ciascuna mansione.
- ⇒ Il Sistema di Gestione per la Qualità è continuamente monitorato per valutarne l’efficacia attraverso strumenti di controllo e miglioramento, quali Audit Interni, analisi dei dati di feed-back da parte dei Clienti e da parte degli utenti/contribuenti, analisi di tendenza delle non conformità rilevate, azioni correttive per garantire il continuo adeguamento agli standard qualitativi stabiliti. Oltre alla verifica annuale di tutto il SGQ, è annualmente programmato un ciclo di audit interni presso gli sportelli del contribuente, ubicati nei territori dei vari Enti/Clienti

PUBLISERVIZI S.r.l. ritiene prioritario quanto definito nella Politica per la Qualità, verificando, a valle delle considerazioni periodiche sull’andamento del Sistema di Gestione per la Qualità ed in sede di Riesame della Direzione, la congruenza della stessa con le strategie e gli obiettivi di volta in volta pianificati.

La Politica per la Qualità è comunicata all’esterno mediante pubblicazione sul sito internet aziendale ed all’interno dell’azienda mediante pubblicazione sull’intranet aziendale ed eventualmente anche attraverso apposite riunioni o sessioni formative, aventi anche lo scopo di raccogliere le indicazioni del personale al fine di una piena condivisione di quanto stabilito. Il Sistema di Gestione per la Qualità della PUBLISERVIZI S.r.l. è sviluppato in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001. La diffusione della conoscenza e l’applicazione di tale norma in tutta l’Azienda, sono assicurate dall’impegno costante della Direzione Generale che, comunica periodicamente il suo impegno nel soddisfare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità.

Periodicamente, in occasione dei Riesami del Sistema di Gestione per la Qualità, il Presidente del Consiglio di Amministrazione definisce gli obiettivi aziendali indicando anche gli impegni per il loro raggiungimento e per migliorare continuamente l’efficacia del Sistema stesso.

IL SISTEMA PER LA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON IL CONTRIBUENTE

PUBLISERVIZI ha definito ed applica un modello di servizio per la gestione delle entrate che colloca il CONTRIBUENTE POTENZIALMENTE VIRTUOSO al centro del SISTEMA FISCALE e DELLA RISCOSSIONE. In tale ottica, ha adottato una visione strategica del proprio ruolo

istituzionale imperniata sulla costruzione di un rapporto fiduciario con i contribuenti fruitori e destinatari dei propri servizi e sulla introduzione di politiche e strumenti di comunicazione e di gestione pensati e posti in essere con l'obiettivo di creare un INCENTIVO alla REGOLARITA' CONTRIBUTIVA e alla cosiddetta "COMPLIANCE" e di determinare le condizioni per favorire ed incrementare l'adempimento delle obbligazioni tributarie.

PUBLISERVIZI opera dunque ponendosi come interlocutore fiduciario e privilegiato dei contribuenti appartenenti alla platea degli enti gestiti, con funzione di assistenza e consulenza fiscale relativamente alle entrate di propria competenza, ricercando la fidelizzazione del contribuente ed attuando un modello relazionale caratterizzato da PROFESSIONALITA' ed EQUILIBRIO nella comunicazione ed EFFICIENZA ORGANIZZATIVA, nella operatività relativa alle diverse fasi di attuazione delle entrate.

PUBLISERVIZI si fa promotrice del concetto della "TAX COMPLIANCE" attraverso modalità di comunicazione e supporto ai contribuenti mirate a semplificare la gestione degli adempimenti tributari alle prescritte scadenze e a ridurre gli oneri e le attività poste a carico dei singoli contribuenti dalla vigente normativa per la determinazione degli importi da corrispondere a fronte dei tributi anche se caratterizzati da modalità di prelievo e pagamento in autoliquidazione (o autotassazione).

Gli aspetti caratterizzanti tale impostazione sono così sintetizzabili:

- Capacità di ascolto del Cittadino: in qualsiasi forma di contatto, fisico o telematico o anche con una semplice richiesta pervenuta per posta elettronica, gli operatori sono sempre pronti ad ascoltare i contribuenti e a dare loro la chiara percezione di essere compresi ed aiutati a mettersi in regola con il fisco locale e mai di essere vessati.
- Politiche e Strategie di comunicazione e informazione ai Cittadini/Contribuenti più opportune in funzione del messaggio da veicolare: PUBLISERVIZI tiene molto in considerazione l'impatto che le proprie attività possono avere sui cittadini. Un'adeguata informazione fin dalle prime comunicazioni è fondamentale per favorire sin da subito un rapporto di fiducia e collaborazione con la platea di riferimento.

Il SISTEMA PER LA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON I CONTRIBUENTI/UTENTI di PUBLISERVIZI è basato su 5 spazi di azione:

- Spazio fisico: organizzazione degli uffici volta al miglioramento delle possibilità d'accesso e all'orientamento dei cittadini .
- Spazio informativo: molteplicità di canali di informazione messi a disposizione dell'utenza sia in forma bidirezionale che monodirezionale.
- Spazio virtuale: strumenti per incrementare l'accessibilità con servizi on-line rivolti ai cittadini (sito Web, portale, SMS, ecc).
- Spazio materiale: cura del layout e del contenuto degli atti, cura dell'"immagine" e della "riconoscibilità" del documento

- Spazio metodologico: insieme delle azioni poste in essere per la formazione dei dipendenti (formazione iniziale e continua, Linee guida comportamentali, attenzione alla chiarezza e completezza dell’informazione, “sempre una risposta”, disponibilità all’ascolto e rilevamento della soddisfazione dell’utenza).

In sostanza e in sintesi, la gestione dei rapporti con il pubblico è volta a palesare l’Ente, e il Concessionario che per suo conto agisce, non come esattore ma come riferimento per la comunità nell’erogazione di servizi che devono trovare sostegno economico, operando quindi da sempre con un approccio collaborativo e di disponibilità.

Ogni dipendente di PUBLISERVIZI è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia cercando di agevolare ciascuno nell’esercizio dei diritti e nell’adempimento delle pratiche.

ASPETTI GENERALI E PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di PUBLISERVIZI si propone il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi.

ASPETTI GENERALI

La Carta dei Servizi

- fissa principi e criteri per l’erogazione del servizio;
- costituisce elemento integrativo delle denunce/contratti di fornitura;
- assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull’operato di PUBLISERVIZI come fornitore dei servizi; - indica precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L’erogazione dei servizi si basa sui principi di eguaglianza e di non discriminazione degli utenti, le regole sono uguali per tutti a prescindere da fattori tipo razza, religione, idee politiche, ecc.

È inoltre garantito, a parità di condizioni e nel rispetto delle previsioni normative e regolamentari locali, il servizio per i cittadini di tutto il territorio di competenza.

Viene prestata particolare attenzione, sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità di trattamento

PUBLISERVIZI si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

Continuità

PUBLISERVIZI è impegnata a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni;

Partecipazione

Il cittadino può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Cortesia

PUBLISERVIZI si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti.

Efficienza ed efficacia

PUBLISERVIZI si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo affinché venga garantito il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

PUBLISERVIZI pone la massima attenzione al problema della semplificazione del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti di qualunque forma con gli utenti.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono rese note e riportate nella carta e in tutti i documenti emessi nei confronti degli utenti che utilizzano i servizi. Accessibilità al servizio

Possibilità per gli utenti di inoltrare richieste scritte per:

- nuove forniture/contratti
- variazione di forniture/contratti esistenti
- informazioni
- segnalazione di disservizi
- reclami
- rettifiche degli importi addebitati

nelle seguenti modalità:

- [Sportello territoriale](#)
- [Sportello telefonico di I livello](#) con operatori in grado di dare risposte concrete e non generiche grazie alla disponibilità on line di tutte le informazioni che afferiscono ad una posizione.
- [Sportello telefonico di II livello](#) attivato su chiamata dal call center nel caso in cui sia necessario un intervento più specifico, ad esempio di natura legale. Tale servizio opera anche in richiamata verso il cittadino che ha dato i dati di contatto e la sua disponibilità ad essere richiamato.
- [Sportello – agenda appuntamenti.](#)
- [Caselle di posta elettronica dedicate \(mail ordinarie e PEC in relazione alle attività e comunicazioni che necessitano di date certe per decorrenza termini\).](#)
- [Portale del contribuente](#)
- [Piattaforma RIM di messaggistica multimediale](#)

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO ALL'UTENZA

L'attività del servizio all'utenza è svolta da personale con formazione, competenze e capacità adeguati al rapporto con il pubblico: si realizza mediante il contatto diretto o indiretto (telefono/fax, mail, portale, ecc).

L'attività viene svolta fornendo in modo chiaro e completo tutte le informazioni necessarie all'attivazione di una procedura/servizio.

Tutte le informazioni sono reperibili dal sito web www.publiservizi.net e dal portale www.fiscolocale.it

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Punto di contatto	Modalità di contatto
Numero verde/ Call Center	800 222 121 0823/319 178
Sportello territoriale: Gli indirizzi delle sedi territoriali relative alle diverse commesse in gestione sono consultabili sul sito: www.publiservizi.net alla voce "trova sportelli"	Previo appuntamento tramite agenda appuntamenti. L'appuntamento può essere fissato: -Tramite call center -Tramite portale www.fiscolocale.it -Tramite sito web www.publiservizi.net
Posta ordinaria	Corso P.Giannone n.50 – 81100 Caserta
E-mail	consulenza@fiscolocale.it
Sportello in line	www.publiservizi.net www.fiscolocale.it

ORARI DI SERVIZIO

Numero verde Call Center	Dal lunedì al venerdì 9.00-13.00; 14.00-18.00
<p><i>(Sportelli territoriali di Caserta)</i></p> <p>Gli orari precisi delle sedi territoriali relative alle diverse commesse in gestione saranno consultabili sul sito: www.publiservizi.net alla voce “trova sportelli”</p>	<p><i>Orari di apertura:</i></p> <p><u>Caserta – Via Sant’Antonio</u> Lun-Ven dalle 9.00 alle 13.00; dalle 14.00 alle ore 17.30. Sabato: dalle ore 9.00 alle ore 12.30</p> <p><u>Caserta – Viale Lamberti – Edif. A/3</u> Lun-Ven dalle 9.00 alle 13.00; dalle 14.00 alle ore 18.00.</p> <p>Sportello Grandi Utenti: <u>Caserta - Corso P.Giannone n.50</u> Lun-Ven dalle 9.00 alle 13.00; dalle 14.00 alle ore 18.00.</p>
Sportello on line www.fiscocale.it	24 h

Attività svolte dai punti di contatto	
<ul style="list-style-type: none"> -Attività di supporto informativo e riscontro agli utenti per lo svolgimento di tutti i tipi di pratica -Attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica -Appuntamenti con i contribuenti e con le imprese per esame pratiche -Controllo dei pagamenti e della riscossione -Applicazione della regolamentazione e determinazione delle aliquote e detrazioni d’imposta /esenzioni/riduzioni secondo la normativa nazionale e locale vigente, in relazione alle diverse entrate. 	
Lo sportello garantisce l’accesso a:	documenti e atti ai sensi della legge 241/1990, normativa nazionale, regionale e locale

Lo sportello ascolta e risponde a:	-Reclami scritti, -Richieste scritte di informazioni, -Rettifiche degli importi addebitati, -Segnalazioni/esposti, reclami, suggerimenti.
------------------------------------	--

IMPEGNI DI QUALITÀ

LA TERMINOLOGIA DELLA QUALITÀ

Per garantire una buona erogazione di servizi, PUBLISERVIZI ha individuato alcuni “standard” per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte.

Per “standard” si intendono gli indicatori che misurano le attività svolte dall’ufficio, che vengono presi come riferimento al fine di garantire il mantenimento dei livelli di qualità programmati dall’azienda.

Quando lo standard garantito non viene rispettato, gli utenti possono presentare reclamo secondo le modalità previste e PUBLISERVIZI, una volta verificata la fondatezza del reclamo, implementerà la dovuta azione correttiva (annullamento atto, rimborso, provvedimento disciplinare, ecc).

I SERVIZI: FATTORI, PARAMETRI E STANDARD DI QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA

PUBLISERVIZI, nel perseguire l’obiettivo di creare un patto di fiducia tra Ente/Concessionario e contribuenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori «standard», che permettono al Cittadino di verificare il livello di qualità offerto dall’ufficio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell’erogazione dei servizi. La qualità dell’erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relative valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inseriti ulteriori attività.

INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI TARI

(Rif. Allegato A - Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani).

Nr.	Descrizione indicatore	Livello minimo indicatore	Obiettivo
1	Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	Entro 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dell’utente	100,00%

2	Tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	Entro 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente	100,00%
4	Tempo di risposta motivata a reclami scritti	Entro 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo scritto da parte dell'utente	80,00%
5	Tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni	Entro 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta da parte dell'utente	80,00%
6	Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Entro 60 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta dell'utente	90,00%
7	tempo medio di attesa per il servizio telefonico	Inferiore a 240 secondi come tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Solo registrazione
8	tempo di rettifica degli importi non dovuti	Entro 120 gg lavorativi intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di accredito* della somma erroneamente addebitata	90,00%
9	Tempo di inoltro all'utente della risposta motivata scritta al reclamo e/o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta in merito al servizio di raccolta	Entro 5 gg lavorativi intercorrenti tra la data di ricevimento della risposta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio strade e la data di invio all'utente della medesima comunicazione.	90,00%
	e trasporto e/o spazzamento e lavaggio strade		
10	Assistenza alla compilazione della modulistica	In tempo reale	100,00%
11	Pianificazione appuntamenti	In tempo reale	100,00%

*autorizzata dall'ENTE

MONITORAGGIO ED IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO

Annualmente, in sede di Riesame della Direzione, PUBLISERVIZI effettua l’analisi dei dati con Valutazione della Customer Satisfaction e degli obiettivi relativi agli indicatori di qualità nel quale vengono analizzati:

- a) I risultati dell’attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli “Standard di qualità dei servizi” con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull’attività della struttura organizzativa;
- b) Gli esiti dell’indagine di soddisfazione effettuate sugli utenti: I risultati delle indagini vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza sul sito web e servono per impostare i piani di miglioramento del servizio;
- c) I reclami, indirizzati al servizio erogato dallo sportello, analisi dei suggerimenti, delle segnalazioni e delle segnalazioni/spunti giunti, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) Eventuali anomalie riscontrate.

A seguito degli esiti, PUBLISERVIZI aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità

IMPEGNO	ATTIVITA’
Trasparenza nelle comunicazioni	PUBLISERVIZI si impegna: -ad aggiornare periodicamente il materiale informativo ed i punti di comunicazione/contatto -a predisporre lo stesso in tempi utili per il cittadino
Professionalità e competenza del personale	Il personale è costantemente aggiornato e preparato sulle novità più importanti in materia di tributi locali e partecipa a corsi di aggiornamento periodici. Resta a disposizione del cittadino con professionalità e competenza, per qualsiasi richiesta di informazioni.
Possibilità di scegliere tra diverse modalità	PUBLISERVIZI si impegna affinché possa essere fornita agli utenti la possibilità di usufruire di servizi on line, con accesso riservato al sito web ed al proprio portale (pagamenti e compilazione modelli)

della Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici, mantenendo in generale i seguenti

impegni: di pagamento

TUTELA E GARANZIA

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Lo Sportello territoriale rappresenta un punto di contatto e di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei contribuenti.

Attraverso la funzione di ascolto comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive.

Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta.

Ogni Cittadino può presentare reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte di PUBLISERVIZI, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Eventuali reclami e/o suggerimenti possono essere inoltrati attraverso i canali di seguito indicati:

Call Center/Telefono	800 222 121 0823/319 178
Sportello territoriale <i>Sportelli del contribuente</i> <u>Caserta – Via Sant'Antonio</u> <u>Caserta – Viale Lamberti – Edif. A/3</u> <u>Sportello Grandi Utenti</u>	Gli indirizzi delle sedi territoriali relative alle diverse commesse in gestione sono consultabili sul sito: www.publiservizi.net alla voce "trova sportelli"
Posta ordinaria e/o raccomandata	Corso P.Giannone n.50 – 81100 Caserta
E-mail	consulenza@fiscocale.it
Sito Web	www.publiservizi.net
Tramite funzionalità customer satisfaction	A mezzo mail oppure sms