

Valutazione complessiva dei servizi dall’Agenzia sottoposti a rilevazione tramite “Mettiamoci la faccia” - anno 2011 -

SERVIZI WEB






- 5 servizi di consultazione on line dell’Osservatorio del Mercato Immobiliare e delle banche dati catastali e ipotecarie
- 1 servizio Contact Center di correzione dei dati catastali

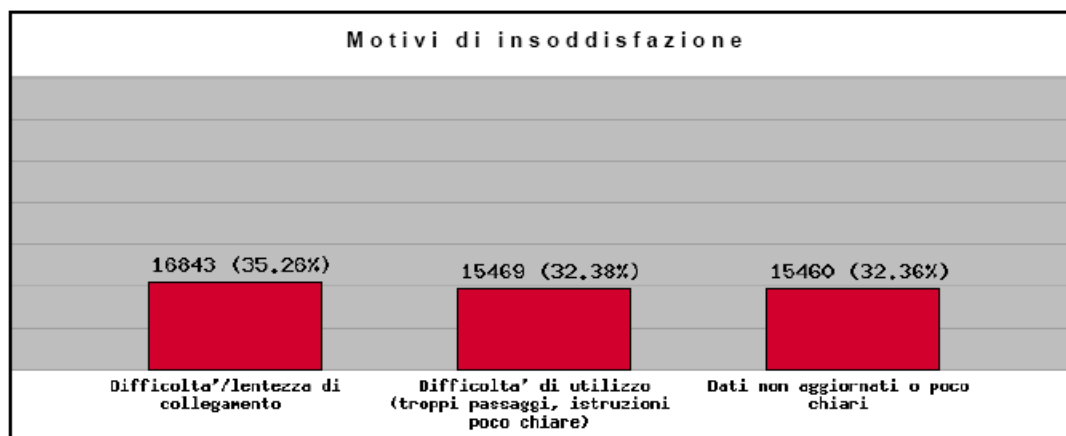


mettiamoci la faccia








Sistema di reporting periodico a fini esterni

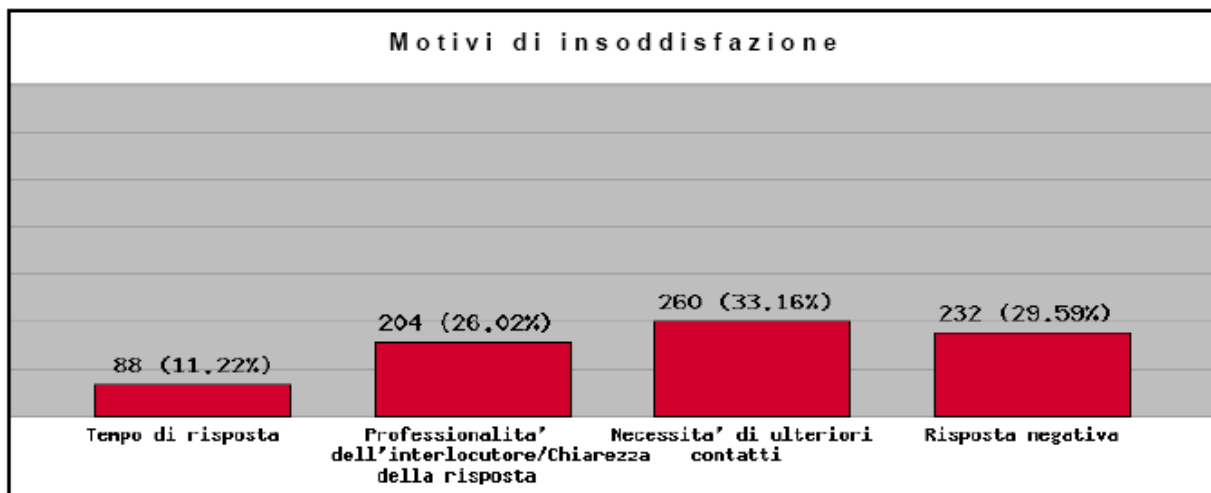
REPORT ANNUALE 2011				
ENTE	SERVIZIO			
Agenzia del Territorio	Tutti i servizi su canale Web			GIUDIZIO PREVALENTE
N. UTENTI TOTALE:	52.023.371			
N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO:	1.106.942 (2.13%)			
LIVELLO DI SOFFISFAZIONE:				
N. GIUDIZI ESPRESSI:	983.499	75.671	47.772	
VALORE IN %:	88.85%	6.84%	4.32%	





Sistema di reporting periodico a fini esterni

REPORT ANNUALE 2011				
ENTE Agenzia del Territorio	SERVIZIO Contact Center Correzione dati catastali			
N. UTENTI TOTALE:	184.194			GIUDIZIO PREVALENTE
N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO:	4.642 (2.52%)			
LIVELLO DI SOFFISFAZIONE:				
N. GIUDIZI ESPRESSI:	3.640	218	784	
VALORE IN %:	78.41%	4.7%	16.89%	








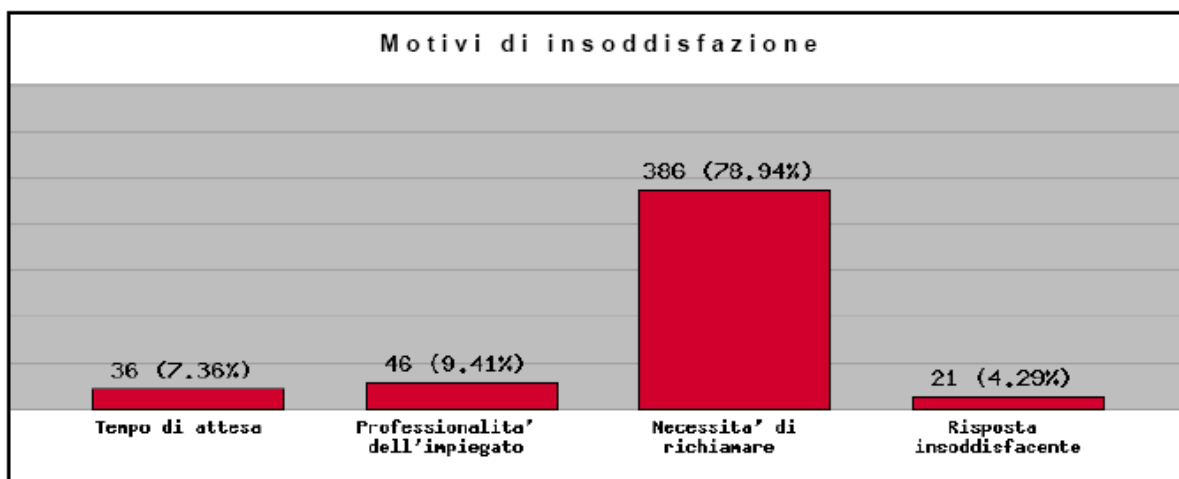
SERVIZI TELEFONICI

- 1 servizio di help desk per gli utenti dei servizi telematici



Sistema di reporting periodico a fini esterni

REPORT ANNUALE 2011				
ENTE	SERVIZIO			
Agenzia del Territorio	Tutti i servizi su canale Telefonico			GIUDIZIO PREVALENTE
N. UTENTI TOTALE:	57.601			
N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO:	1.872 (3.25%)			
LIVELLO DI SOFFISFAZIONE:				
N. GIUDIZI ESPRESSI:	1.115	268	489	
VALORE IN %:	59.56%	14.32%	26.12%	



SERVIZI DI SPORTELLO

- Servizi di sportello in 5 Uffici Provinciali

