ADRIATICA RISORSE SPA
GESTIONE ENTRATE LOCALI

Indicatori di Performance sugli standard di qualità 2024

Adriatica Risorse S.p.A. monitora costantemente una serie di indicatori di qualità, tra cui il tempo medio di attesa agli sportelli, il tempo medio di evasione delle pratiche, la Customer Satisfaction, nonché gli indicatori relativi all'affluenza dei contribuenti e alla media affluenza contribuenti per giorni della settimana. Questi parametri vengono analizzati regolarmente per **ottimizzare i processi**, **migliorare l'efficienza** e garantire un **servizio di alta qualità**.

Tempo medio di attesa agli sportelli

Adriatica Risorse S.p.A. monitora costantemente il **tempo medio di attesa** per garantire un servizio tempestivo ed efficiente. Questo indicatore misura il tempo che intercorre tra l'ingresso dell'utente e l'inizio della prestazione del servizio, consentendo di ottimizzare i flussi e ridurre i tempi di attesa.

Tempo medio di attesa 2024	**6,3 minuti**

Tempo medio di evasione delle pratiche a sportello

Il tempo medio di evasione delle pratiche a sportello è un altro indicatore chiave per Adriatica Risorse. Misura il **tempo necessario per completare una pratica**, dal momento in cui viene avviata fino alla sua conclusione. Monitorando questo dato, l'azienda può ottimizzare i processi e ridurre i tempi di attesa per i cittadini.

Tempo medio di evasione pratiche 2024	**19,88 minuti**

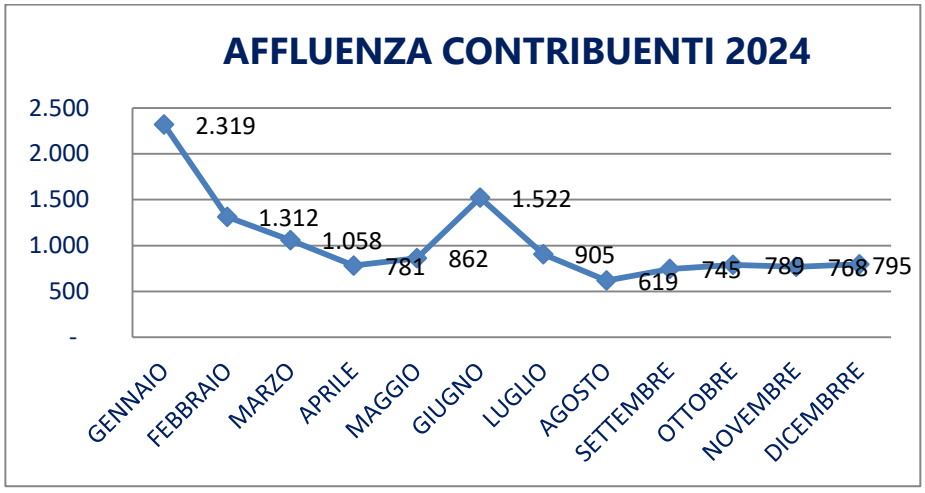
Customer Satisfaction

Adriatica Risorse S.p.A. ha introdotto un sistema digitale per raccogliere il feedback degli utenti riguardo ai servizi offerti. Grazie a un totem interattivo, gli utenti possono **esprimere il livello di soddisfazione in modo rapido e anonimo**. Le risposte vengono analizzate periodicamente per migliorare la qualità dei servizi.

ANNO 2024	SCARSO	SUFFICIENTE	OTTIMO
ACCOGLIENZA	0%	2,6%	97,4%
TEMPI D'ATTESA	0%	6,3%	94,7%
RISOLUZIONE PROBLEMA	0%	2,6%	97,4%

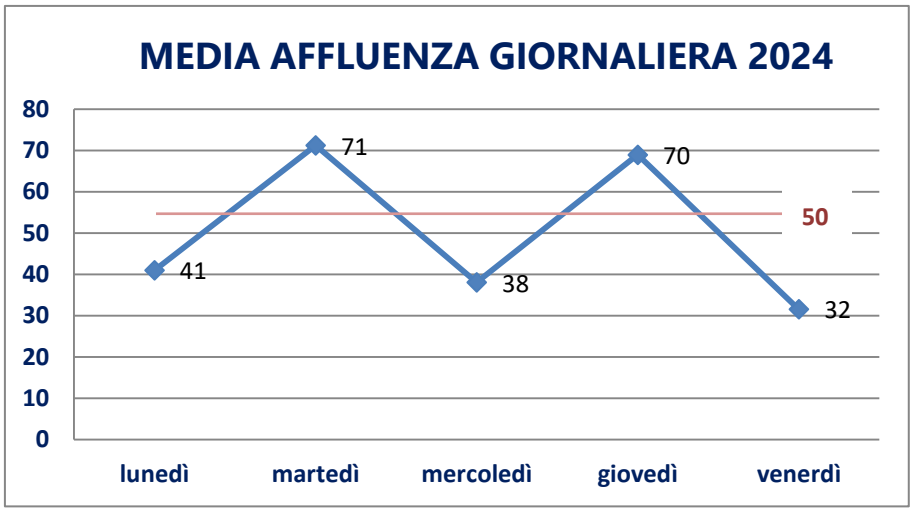
Affluenza contribuenti

L'affluenza dei contribuenti presso gli uffici di Adriatica Risorse S.p.A. è monitorata da Gennaio a Dicembre. Durante l'anno, il **numero totale di contribuenti** che si sono recati presso gli sportelli è stato di **12.475**. La media mensile di affluenza è utile per pianificare e ottimizzare il servizio in base ai flussi di utenti. Di seguito è riportato un grafico che illustra l'andamento dell'affluenza nei diversi mesi dell'anno.



Media affluenza contribuenti per giorni della settimana

La media dell'affluenza dei contribuenti è stata calcolata per ciascun giorno della settimana, dal lunedì al venerdì. Questo dato consente di identificare i giorni con la maggiore richiesta, aiutando così a distribuire il carico di lavoro in modo ottimale e garantire un servizio efficiente durante tutta la settimana. L'**affluenza media giornaliera è di 50 contribuenti**. Di seguito è riportato un grafico che illustra l'andamento dell'affluenza nei diversi giorni della settimana.



Conclusione

Adriatica Risorse S.p.A. pone **il cittadino al centro di ogni sua attività**, mettendo sempre al primo posto la qualità del servizio e il miglioramento dell'esperienza dell'utente. Grazie a un monitoraggio costante degli indicatori chiave, l'azienda si impegna a garantire un servizio che risponda in modo sempre più preciso alle esigenze dei contribuenti, puntando su **efficienza**, **trasparenza** e **fiducia reciproca**. Ogni iniziativa è orientata a semplificare e rendere chiari i processi, con l'obiettivo di favorire una riscossione equa ed efficiente, contribuendo così al benessere della comunità e alla crescita del territorio.