



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2018**



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

## **INDICE**

### **Rendicontazione**

#### **Controllo della qualità percepita**

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2018

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2018

### **Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive**

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2019
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

**Controllo della qualità percepita**

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2018

**Area tematica 1: ICI/IMU/TASI:**

**Servizio n. 1 Richieste di Sgravio**

**Servizio n. 2 Richieste di "Rimborso"**

**Servizio n. 3 Richieste di "Rateizzazione Ici"**

**Servizio n. 4 Richiesta "Annullamento e/o riforma degli avvisi di Accertamento"**

**Servizio n. 5 Richieste di agevolazioni per "Comodato d'Uso"**

**Servizio n. 6 Richiesta "Contratto a canone concordato legge 431/98"**

**Servizio n. 7 Accertamento con adesione**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Al Servizio Ici/Imu/Tasi non sono state presentate segnalazioni o reclami				
2					
3					



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

**Area tematica 2: TARI:**

**Servizio n. 8 Iscrizione, cessazione, variazione, riduzione, agevolazione, esenzione del tributo**

**Servizio n. 9 Riforme, annullamento, adesioni ed avvisi di accertamento**

**Servizio n. 10 Sgravi**

**Servizio n. 11 Rimborsi**

**Servizio n. 12 Sospensioni legali della riscossione**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
Il numero delle istanze di segnalazione e/o reclamo inviate a questo servizio durante il corso dell'anno è di 816 e riguarda per lo più solleciti a istanze presentate dai contribuenti negli anni precedenti relativi ad avvisi di accertamento, richieste di cessazioni, iscrizioni, variazioni...sgravi, rimborsi ecc. Le risoluzioni adottate riguardano l'aggiornamento, in tempo reale quando possibile, della banca dati a seconda della complessità dell'istruttoria. I canali utilizzati dai contribuenti per la presentazione dei reclami sono molteplici: o in forma cartacea con lettera presentata direttamente presso gli Uffici, o via mail con posta ordinaria e/o con posta certificata, o via telefono, o verbalmente presso gli Uffici...					



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

**Area tematica 3: TOSAP/ICP/RUOLI MINORI:**

**Servizio n. 12 Tosap**

**Servizio n. 13 Icp**

**Servizio n. 14 Ruoli minori**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Nessun Reclamo pervenuto				



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Controllo della qualità percepita**

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2018*

**Area tematica 1: ICI/IMU/TASI (servizi da 1 a 7)**

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni URP
Somministrazione questionari cartacei	2018	n. 6500 questionari distribuiti	Accessibilità	lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle 9,00 alle ore 13,00	Percentuali degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio alta (75%)	
				Accessibilità fisica dei locali	100%	
				Accesso fisico nelle sedi istituzionali e accesso informatico attraverso registrazione cassetto tributario, comunicazione attraverso gli indirizzi di posta elettronica	Gli utenti hanno espresso una soddisfazione ottimale	
		n. 6500 questionari ritirati ed esaminati	Tempestività	tempi medi di rilascio dei provvedimenti	Percentuali degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio alta (50%)	
				tempi medi di rilascio inform.	2 gg.	
			Trasparenza	tempi medi di risposta su reclamo	Non ci sono stati reclami	
	2019	n. 6500 questionari ritirati ed esaminati	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio alta (70%)	
				Disponibilità modulistica	100%	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio alta (80%)	



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

Efficacia	Conformità	100%	
	Affidabilità	100%	
	Compiutezza	100%	

**Area tematica 2: TARSU/TARES/TARI (servizi 8,9,10,11 e 12)**

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Al Servizio Tari non sono state effettuate indagini di customer satisfaction					



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

**Area tematica 3: TOSAP/ICP/RUOLI MINORI (servizi 13,14 e 15)**

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine	Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni URP
misurazione tramite questionario erogato a 1500 utenti	6 mesi	Accessibilità	Orari di apertura	grado di soddisfazione 100% misurazione tramite questionario	
			Accessibilità fisica dei locali	grado di soddisfazione 30% misurazione tramite questionario	
			Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	grado di soddisfazione 60% misurazione tramite questionario	
		Tempestività	tempi medi di rilascio	grado di soddisfazione 90% misurazione tramite questionario	
			tempi medi di rilascio inform.	grado di soddisfazione 80% misurazione tramite questionario	
			tempi medi di risposta su reclamo	grado di soddisfazione 80% misurazione tramite questionario	
		Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	grado di soddisfazione 100% misurazione tramite questionario	
			Disponibilità modulistica	grado di soddisfazione 90% misurazione tramite questionario	
			Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	grado di soddisfazione 100% misurazione tramite questionario	
		Efficacia	Conformità	grado di soddisfazione 100% misurazione tramite questionario	
			Affidabilità	grado di soddisfazione 90% misurazione tramite questionario	
			Compiutezza	grado di soddisfazione 90% misurazione tramite questionario	



**Carta dei Servizi Tributari  
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

**Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte**

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2019

**Area tematica 1: ICI/IMU/TASI (servizi da 1 a 7)**

<b>Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte</b>	
<b>MANTENIMENTO</b>	Mantenimento dei livelli già acquisiti
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Non è stato effettuato nessun piano di miglioramento degli standard
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	Nessuna

**Area tematica 2: TARSU/TARES/TARI (servizi 8,9,10,11 e 12)**

<b>Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte</b>	
<b>MANTENIMENTO</b>	
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Sono state apportate azioni correttive nei confronti dei contribuenti per regolarizzare anomalie risultanti da banche dati prima dell'invio di atti impositivi quali avvisi di accertamento e altro; sono state inviate lettere di compliance ai contribuenti per i quali non risultavano pagamenti per il 2017. Quanto sopra al fine di consentire al contribuente una tempestiva regolarizzazione ed evitare atti impositivi. A seguito dell'applicazione della rateizzazione e del ravvedimento operoso lungo si è rilevato un significativo aumento delle riscossioni.
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

**Area tematica 3: TOSAP/ICP/RUOLI MINORI (servizi 13,14 e 15)**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	ES: PUNTI DI FORZA: Tra gli aspetti del servizio, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti la cortesia del personale , tempo di attesa allo sportello e chiarezza delle risposte ricevute
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Si mantengono gli standards qualitativi messi in atto dal servizio
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	Nessuna.



**Carta dei Servizi Tributari  
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

**Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte**

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019

**Area tematica 1: ICI/IMU/TASI (servizi da 1 a 7)**

**Piano di miglioramento degli Standard**

**Area tematica 2: TARSU/TARES/TARI (servizi 8,9,10,11 e 12)**

**Piano di miglioramento degli Standard**

**Area tematica 3: TOSAP/ICP/RUOLI MINORI (servizi 13,14 e 15)**

**Piano di miglioramento degli Standard**

