



**Carta dei Servizi Tributari  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI  
ANNO 2017**



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

## **INDICE**

### **Rendicontazione**

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

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2017

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2017

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

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2018
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018



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

**Controllo della qualità percepita**

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2017

**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"**

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 QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Area tematica 2: TARI:**

**Servizio n. 7 Iscrizione, cessazione, variazione, riduzione, agevolazione, esenzione del tributo**

**Servizio n. 8 Riforme, annullamento, adesioni ed avvisi di accertamento**

**Servizio n. 9 Sgravi**

**Servizio n. 10 Rimborsi**

**Servizio n. 11 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 considerevole (circa n° 1990) 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 2017*

**Area tematica 1: ICI/IMU/TASI (servizi da 1 a 6)**

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 di questionari cartacei	anno 2017	n.3055 questionari distribuiti	Accessibilità	lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle 9,00 alle ore 13,00 mercoledì dalle ore 15 alle ore 17,30 n. totale giornate lavorative n. 5 giorni	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta (70%)	
				Accessibilità fisica dei locali	50%	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	Gli utenti che hanno espresso una soddisfazione ottimale	
		tempi medi di rilascio	Tempestività			
				tempi medi di rilascio inform.	2 gg.	
				tempi medi di risposta su reclamo	Non ci sono stati reclami	
		n. 3055 questionari ritirati ed esaminati	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta (70%)	
				Disponibilità modulistica	70	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione pari al 70%	



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

Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	
	Compiutezza	Compiutezza della prestazione erogata	

anno 2017 n.1500 interviste effettuate	Accessibilità	lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle 9,00 alle ore 13,00 mercoledì dalle ore 15 alle ore 17,30 n. totale giornate lavorative n. 5 giorni	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta (70%)	
		Accessibilità fisica dei locali	50%	
		Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	Gli utenti che hanno espresso una soddisfazione ottimale	
	Tempestività	tempi medi di rilascio	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta (60%)	
		tempi medi di rilascio inform.	Immediata	
		tempi medi di risposta su reclamo	nessun reclamo	
	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta (70%)	
		Disponibilità modulistica	Nessuna	
		Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione (70%)	
	Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	
		Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	
		Compiutezza	Compiutezza della prestazione erogata	



# **Carta dei Servizi tributari**

## **CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

## **Area tematica 2: TARSU/TARES/TARI (servizi 7,8,9,10,11)**

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 QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Area tematica 3: TOSAP/ICP/RUOLI MINORI (servizi 12,13,14)**

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
tramite questionario cartaceo	6 mesi	1500	Accessibilità	Orari di apertura	100%	
				Accessibilità fisica dei locali	30%	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	60%	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	90%	
				tempi medi di rilascio inform.	80%	
				tempi medi di risposta su reclamo	80%	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	100%	
				Disponibilità modulistica	90%	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	100%	
			Efficacia	Conformità	100%	
				Affidabilità	90%	
				Compiutezza	90%	



**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 2018

### **Area tematica 1: ICI/IMU/TASI (servizi da 1 a 6)**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	MANTENIMENTO DEI LIVELLI GIA' ACQUISITI.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Tra le possibili iniziative di miglioramento indicate nel questionario quelle che hanno ottenuto il maggior gradimento da parte degli utenti sono state: reperire spazi più idonei per i tempi di attesa.
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti si procederà: 1) Migliorare confort dei locali; 2) Migliorare i tempi di attesa dei cittadini



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

**Area tematica 2: TARSU/TARES/TARI (servizi 7,8,9,10,11)**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Si mantengono gli standard stabiliti nella carta
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	Per l'anno 2018 è intendimento di questa Amministrazione portare avanti 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. Inoltre con Delibera di C.C. n° 857 del 07.12.2017 è stato approvato il Regolamento per la rateizzazione degli avvisi di accertamento allo scopo di rateizzare i carichi arretrati di tributi risultanti da avvisi di accertamento ed inoltre con Delibera di C.C. n° 838 del 23.11.2017 è stato approvato il Regolamento per l'applicazione del ravvedimento operoso lungo che prevede la riduzione della sanzione in relazione alla tempestività del ravvedimento e al tipo di violazione commessa.

**Area tematica 3: TOSAP/ICP/RUOLI MINORI (servizi 12,13,14)**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Si intendono mantenere gli standar della carta dei servizi
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	



**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 2018

**Area tematica 1: ICI/IMU/TASI (servizi da 1 a 6)**

Piano di miglioramento degli Standard

**Area tematica 2: TARSU/TARES/TARI (servizi 7,8,9,10,11)**

Piano di miglioramento degli Standard

**Area tematica 3: TOSAP/ICP/RUOLI MINORI (servizi 12,13,14)**

Piano di miglioramento degli Standard

