



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2019**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2019

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2019

### Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2020
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

**Controllo della qualità percepita**

1. TAB. 4.1: Rendicontazione **gestione dei reclami** anno 2019

**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				

**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ 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...)
1	Il numero delle istanze di sollecito e/o reclamo pervenute a questo Servizio durante l'anno è di circa 1.000 e riguarda la lavorazione di istanze presentate dai contribuenti negli anni precedenti. Detti solleciti hanno ad oggetto avvisi di accertamento, variazioni, cessazioni, sgravi, rimborsi, compensazioni ecc.... per diminuire il numero dei reclami si è scelto di chiudere lo sportello del Front office di Via Ausonia, al fine di utilizzare il personale per la lavorazione delle pratiche e l' inserimento in banca dati. I canali utilizzati dai contribuenti sono i seguenti: cartaceo, via mail, PEC.				

**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...)
1	Nessun reclamo				



**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 2019*

**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	2019	n. 2200 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. 2200 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.	
				tempi medi di risposta su reclamo	Non ci sono stati reclami	
			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%)	
			Efficacia	Conformità	100%	
				Affidabilità	100%	
				Compiutezza	100%	















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

**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 Tarsu/Tares/Tari non sono state effettuate indagini di customer satisfaction			Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	

**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ 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
Questionario	2019	900	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%	

## Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2020

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

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<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)

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Sono state apportate azioni correttive finalizzate a sanare anomalie nelle banche dati, prima dell'invio degli eventuali atti impositivi quali avvisi di accertamento e/o liquidazione. Nel marzo 2019 sono state inviate le lettere di compliance 2018 ai contribuenti morosi al fine di consentire loro di regolarizzare tempestivamente la posizione Tari onde evitare atti impositivi. Si segnala che gli istituti della rateizzazione e del ravvedimento operoso hanno comportato un aumento della riscossione.
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	



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

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Tra gli aspetti del servizio, complessivamente percepiti positivamente dagli utenti la cortesia del personale , tempo di attesa allo sportello e chiarezza delle risposte
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Si mantengono gli standard qualitativi messi in atto dal servizio,
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	nessuna

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

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

**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

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

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

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

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

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	NO
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	

Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni