



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2022



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2022

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2022

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2023
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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 2022

Area tematica 1: ICI/IMU/TASI:

Servizio n. 1 Richieste di Sgravio

Servizio n. 2 Richieste di Rimborso

Servizio n. 3 Richieste rateizzazione ICI

Servizio n. 4 Richiesta annullamento e/o riforma avvisi di Accertamento

Servizio n. 5 Richieste di agevolazioni per Comodato d'Uso, Aire, Forze dell'Ordine e Immobili storici e inagibili

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	Sono pervenuti 296 reclami relativi a solleciti	01/01/2022 - 31/12/2022	Il Servizio, considerato che le istanze pervenute vengono trattate nel rispetto dell'ordine cronologico e il dissesto funzionale in cui versa non ha potuto garantire l'espletamento in tempi rapidi delle richieste oggetto dei 296 reclami/solleciti	01/01/2022 - 31/12/2022	Comunicato agli utenti e all'URP, con mail dette difficoltà

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica 2: TARSU/TARES/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	Durante l'anno 2022 il numero delle istanze di sollecito e/o reclamo pervenute a questo Servizio è di circa 1024 e riguarda la lavorazione di istanze presentate dai contribuenti negli anni precedenti. Detti solleciti hanno ad oggetto avvisi di accertamento, cessazioni, variazioni, sgravi, rimborsi, compensazioni ecc..		Le risoluzioni adottate riguardano l'attività di bonifica della banca dati a seconda della complessità dell'istruttoria delle istanze pervenute.		lettera, mail, PEC, cassetto tributi



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica 3: TOSAP/ICP/RUOLI MINORI:

Servizio n. 13 Tosap

Servizio n. 14 Icp

Servizio n. 15 Ruoli minori

Servizio n. 16 Contenzioso

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1					

Area tematica 4: IMPOSTA DI SOGGIORNO:

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 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 2022*

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
Interviste agli utenti. Su 4259 utenti ricevuti sono stati intervistati 2200 utenti.	2022	2200	Accessibilità	Orari di apertura	80%	
				Accessibilità fisica dei locali	80%	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	100%	
		2200	Tempestività	tempi medi di rilascio	60%	
				tempi medi di rilascio inform.	60%	
				tempi medi di risposta su reclamo	60%	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	100%	
				Disponibilità modulistica	100%	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	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
Non è stata effettuata nessuna 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, 15 e 16)

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
Non è stata effettuata nessuna Customer Satisfaction	01/01/2022 - 31/12/2022		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 4: IMPOSTA DI SOGGIORNO

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
Non è stata effettuata nessuna Customer Satisfaction	01.01.2022-31.12.2022		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	



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2023

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

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	MANTENIMENTO DEI LIVELLI GIÀ ACQUISITI
MIGLIORAMENTO	NON È STATO EFFETTUATO PIANO DI MIGLIORAMENTO CAUSA DISSESTO FUNZIONALE
AZIONI CORRETTIVE	NESSUNA

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

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Mantenimento dei livelli acquisiti
MIGLIORAMENTO	Alcun piano di miglioramento è stato possibile attuare stante il perdurante stato di grave dissesto funzionale del Settore tutto
AZIONI CORRETTIVE	Nessuna

Area tematica 3: TOSAP/ICP/RUOLI MINORI (servizi 13, 14,15 e 16)

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	mantenimento dei livelli acquisiti
MIGLIORAMENTO	non è previsto un miglioramento stante il perdurare dello stato di grave dissesto funzionale dell'Area
AZIONI CORRETTIVE	nessuna

Area tematica 4: IMPOSTA DI SOGGIORNO

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	mantenimento dei livelli acquisiti
MIGLIORAMENTO	Non è previsto un miglioramento stante il perdurare dello stato di grave dissesto funzionale dell'area
AZIONI CORRETTIVE	nessuna

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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

Area tematica 2: TARSU/TARES/TARI (servizi da 8 a 12)

Area tematica 3: TOSAP/ICP/RUOLI MINORI (servizi da 13 a 16)

Area tematica 4: IMPOSTA DI SOGGIORNO

Piano di miglioramento degli Standard

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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 da 8 a 12)

Area tematica 3: TOSAP/ICP/RUOLI MINORI (servizi da 13 a 16)

Area tematica 4: IMPOSTA DI SOGGIORNO

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	