



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2021



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2021

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2021

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2022
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

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 2021

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 56 reclami relativi a solleciti	01/01/2021-31/12/2021	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 56 reclami/solleciti.	01/01/2021-31/12/2021	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 il 2021 sono pervenute a questo Servizio circa n. 715 istanze di sollecito e/o reclamo che riguardano per lo più richieste di 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

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 Tosap ICP e Ruoli Minori non sono pervenuti segnalazioni / reclami				

Servizio Contenzioso

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 Contenzioso non sono pervenuti segnalazioni / reclami				



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 2021*

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	2021	2000	Accessibilità	Orari di apertura	Percentuali di utenti che hanno espresso una soddisfazione medio alta 70% considerate le restrizioni covid			
				Accessibilità fisica dei locali	80% al Punto informazione del Settore			
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	Informatici			
			Tempestività	tempi medi di rilascio	Percentuali di utenti che hanno espresso una soddisfazione medio alta 60% considerate le restrizioni covid			
				tempi medi di rilascio inform.	2 gg.			
		tempi medi di risposta su reclamo		Non ci sono stati reclami				
		2000	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Percentuali di utenti che hanno espresso una soddisfazione medio alta 65% considerate le restrizioni covid			
				Disponibilità modulistica	2 gg.			
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Non ci sono stati reclami			
		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
			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
Non si è condotta alcuna indagine stante il perdurare della Pandemia che ha ridotto l'accesso al pubblico a limitate situazioni			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**

Servizio Contenzioso

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 si è condotta alcuna indagine data la natura dell'attività espletata essenzialmente a mezzo di ricorsi in Commissione tributaria			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 2022

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 nessuna 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 e 15) e Servizio Contenzioso

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Mantenimento dei livelli acquisiti
MIGLIORAMENTO	Alcun piano di miglioramento è stato ideato stante la situazione di dissesto funzionale
AZIONI CORRETTIVE	Nessuna

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

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 15) e Servizio Contenzioso

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 15) e Servizio Contenzioso

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	

