



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2024



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2024

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2024

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2025
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

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

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione **gestione dei reclami** anno 2023

SERVIZIO TARI

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
477	A molti reclami pervenuti non si è potuto dare riscontro perché formulati in maniera poco chiara da parte dell'Utenza	01/01/2024 - 31/12/2024	Il Servizio TARI, considerato che le istanze pervenute vengono trattate nel rispetto dell'ordine cronologico, ha garantito l'espletamento delle richieste secondo il predetto criterio.	01/01/2024 - 31/12/2024	Il servizio ha riscontrato i reclami con mail indirizzate agli utenti che, in alcuni casi, sono stati invitati a recarsi presso la sede per la definizione delle problematiche rappresentate.

SERVIZIO IMU

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 70 reclami/solleciti	01/01/2024 - 31/12/2024	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 70 reclami/solleciti	01/01/2024- 31/12/2024	Comunicato agli utenti e all'Urp dette difficoltà



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO 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...)
	Nessun reclamo				

SERVIZIO CUP

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
45	Richiesta di annullamento di accertamento e/o di discarico. Reclami su mancata o tardiva ricezione del pagoPa	01/01/2024 - 31/12/2024	A seguito verifica degli eventuali pagamenti effettuati dal contribuente si è proceduto all'annullamento e/o al discarico. Ritrasmissione dei bollettini PagoPa	01/01/2024 - 31/12/2024	mail e/o pec istituzionali



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2024*

SERVIZIO TARI

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
MAIL E PEC PERVENUTE AL SERVIZIO E DISTRIBUZIONE QUESTIONARI	DAL 01/01/2024 AL 31/12/2024	477	Accessibilità	Orari di apertura	80%
				Accessibilità fisica dei locali	80%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	100%
			Tempestività	tempi medi di rilascio	80%
				tempi medi di rilascio inform.	80%
				tempi medi di risposta su reclamo	80%
			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

SERVIZIO IMU

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
Interviste agli utenti. Su 8026 utenti ricevuti, sono stati intervistati 8026 utenti e 35 hanno risposto ai questionari di customer satisfaction	01/01/2024-31/12/2024	Distribuiti a tutti gli 8026	Accessibilità	Orari di apertura	80%
				Accessibilità fisica dei locali	80%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	100%
			Tempestività	tempi medi di rilascio	80%
				tempi medi di rilascio inform.	80%
				tempi medi di risposta su reclamo	80%
		Ricevuti 35	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

SERVIZIO 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
Questionari	Anno 2024	95 Customer Analizzati	Accessibilità	Orari di apertura	90%
				Accessibilità fisica dei locali	90%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	100%
			Tempestività	tempi medi di rilascio	100%
				tempi medi di rilascio inform.	100%
				tempi medi di risposta su reclamo	nessun reclamo
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	100%
				Disponibilità modulistica	100%
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	100%
			Efficacia	Conformità	100%
				Affidabilità	100%
				Compiutezza	100%



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO CUP

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
Questionari distribuiti agli utenti	01/01/2024 - 31/12/2024	75	Accessibilità	Orari di apertura	80%
				Accessibilità fisica dei locali	80%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	90%
			Tempestività	tempi medi di rilascio	80%
				tempi medi di rilascio inform.	80%
				tempi medi di risposta su reclamo	80%
			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%

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2025

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

SERVIZIO TARI

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	IN RELAZIONI ALLE INDAGINI CONDOTTE, DA CUI E' EMERSO UN LIVELLO MEDIO/ALTO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA, IL SERVIZIO TARI SI PREFIGGE DI MANTENERE IL LIVELLO ACQUISITO
MIGLIORAMENTO	IL SERVIZIO TARI POTRA' MIGLIORARE IL SERVIZIO RESO, COMPATIBILMENTE CON GLI STRUMENTI E LE RISORSE A DISPOSIZIONE, FORNENDO RISCONTRI SEMPRE PIU' ESAUSTIVI E CELERI ALL'UTENZA
AZIONI CORRETTIVE	LE AZIONI CORRETTIVE CHE POTREBBERO ESSERE EFFETTUATE NEL CORSO DEL 2025, FERMO RESTANDO LA NECESSITA' DI UN POTENZIAMENTO DEL PERSONALE DEL SERVIZIO, SONO VOLTE AD UNA MAGGIORE ESAUSTIVITA' E TEMPESTIVITA' NELLE RISPOSTE AI CONTRIBUENTI PER LA RISOLUZIONE DELLE CRITICITA' RAPPRESENTATE

Piano di miglioramento degli Standard				

SERVIZIO IMU

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte			
MANTENIMENTO	MANTENIMENTO DEI LIVELLI Già ACQUISITI		
MIGLIORAMENTO	NON E' STATO EFFETTUATO PIANO DI MIGLIORAMENTO		
AZIONI CORRETTIVE	NESSUNA		

Piano di miglioramento degli Standard				

SERVIZIO IMPOSTA DI SOGGIORNO

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	La U.O. Si prefigge di mantenere gli standard qualitativi e quantitativi ottenuti.
MIGLIORAMENTO	In attesa di eventuale presentazione di un nuovo progetto di performance per il potenziamento dei servizi e per aumentare il numero degli appuntamenti (ricevimento pubblico). Ulteriori controlli per verificare gli adempimenti dei gestori delle strutture ricettive e delle locazioni brevi.
AZIONI CORRETTIVE	Nessuna in particolare.

Piano di miglioramento degli Standard

SERVIZIO CUP

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Il servizio CUP si prefigge di mantenere gli standard raggiunti nel periodo di riferimento
MIGLIORAMENTO	Il personale del servizio CUP si prefigge di migliorare il servizio reso all'utenza intensificando le verifiche poste in essere sui pagamenti effettuati dagli utenti e collaborando maggiormente con gli altri uffici dell'ente interessati al riascio delle varie concessioni
AZIONI CORRETTIVE	Non si prevedono azioni correttive

Piano di miglioramento degli Standard

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

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

SERVIZIO TARI
SERVIZIO IMU
SERVIZIO IMPOSTA DI SOGGIORNO
SERVIZIO CUP

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	

