

Il controllo di qualità e il miglioramento continuo dei servizi

La Direzione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, esegue il controllo della qualità dei suoi servizi, effettuando il monitoraggio periodico dei processi lavorativi di propria pertinenza e misurando, nello stesso tempo, i relativi indicatori.

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE RECUPERO EVASIONE E COATTIVA	AREA RECUPERO EVASIONE ANTIRICICLAGGIO	UNITÀ CONTENZIOSO TRIBUTARIO	CONTENZIOSO TRIBUTARIO DI PRIMO E SECONDO GRADO	COSTITUZIONI NEI TERMINI, IN PRIMO ED IN SECONDO GRADO (20 GG. ANTE UDIENZA)	95%
				RISCONTRO NEI TERMINI DEI RAPPORTI DELL'AVVOCATURA COMUNALE SUI RICORSI PER CASSAZIONE	95%
DIREZIONE RECUPERO EVASIONE E COATTIVA	AREA RECUPERO EVASIONE ANTIRICICLAGGIO	UNITÀ RECUPERO EVASIONE E ANTIRICICLAGGIO	AUTOTUTELA	NUMERO DI ACCERTAMENTI ANNULLATI / NUMERO ISTANZE DI AUTOTUTELA PRESENTATE	12%
DIREZIONE RECUPERO EVASIONE E COATTIVA	AREA RECUPERO EVASIONE ANTIRICICLAGGIO	UNITÀ RECUPERO EVASIONE E ANTIRICICLAGGIO	ACCERTAMENTI TARI	NUMERO DI AUTOTUTELE PRESENTATE / NUMERO DI ATTI EMESSI	20%
DIREZIONE RECUPERO EVASIONE E COATTIVA	AREA RECUPERO EVASIONE ANTIRICICLAGGIO	UNITÀ AREE FABBRICABILI E FABBRICATI	ACCERTAMENTO AREE FABBRICABILI	PERCENTUALE DI ATTI ANNULLATI RISPETTO AGLI ATTI EMESSI	16%
DIREZIONE RECUPERO EVASIONE E COATTIVA	AREA RECUPERO EVASIONE ANTIRICICLAGGIO	UNITÀ RECUPERO EVASIONE E ANTIRICICLAGGIO	ACCERTAMENTO FABBRICATI - IMU - TASI	N.ATTI ANNULLATI/ATTI EMESSI	15%
DIREZIONE RECUPERO EVASIONE E COATTIVA	AREA PROCEDURE COATTIVE	UNITÀ PROCEDURE COATTIVE ENTRATE TRIBUTARIE E ALTRE ENTRATE	CONTROLLO RISCOSSIONI E FORMAZIONE RUOLI COATTIVI TRIBUTI IMMOBILI	PERCENTUALE DEI PROVVEDIMENTI DI DISCARICO TOTALE SUL TOTALE DEI PROVVEDIMENTI	15%
				PERCENTUALE DEI PROVVEDIMENTI DI DISCARICO PARZIALE SUL TOTALE DEI PROVVEDIMENTI	2,5%
DIREZIONE RECUPERO EVASIONE E COATTIVA	AREA RECUPERO EVASIONE ANTIRICICLAGGIO	UNITÀ RECUPERO EVASIONE E ANTIRICICLAGGIO	GENERAZIONE MASSIVA ATTI DI ACCERTAMENTO IMU - TASI	ATTI ANNULLATI/ ATTI EMESSI	25%